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

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

2025 год

e-gov

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. МЕТОДОЛОГИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ 6

1.1. Выборка социологического исследования 16

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА 22

2.1. Анализ социально-демографического блока 22

2.2. Основные показатели по результатам исследования....24

2.2.2. Результаты общественного мониторинга оценки качества оказания 72 государственных услуг 31

2.3. Оценка пользовательского опыта работы с ЭЦП....38

2.4. Оценка деятельности Единого контакт-центра 1414 39

2.5. Результаты онлайн-мониторинга на портале «электронное правительство»....41

2.6. Комплексная оценка и динамика качества оказания государственных услуг....86

2.7. Рейтинг центральных государственных органов....87

2.8. Рейтинг местных исполнительных органов 93

2.9. Рейтинг регионов....109

2.10. Бюрократизм и волокита в государственных органах и организациях....110

2.11. Оценка удовлетворенности качеством работы НАО «Госкорпорации «Правительство для граждан» и портала «электронного правительства» 127

3. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (72 УСЛУГИ) 133

3.1. Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, поступающих на правоохранительную службу и службу в органы гражданской защиты 133

3.2. Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию 137

3.3. Выдача лицензии на осуществление актуарной деятельности 143

3.4. Государственная регистрация выпуска объявленных акций 148

3.5. Выдача лицензии на право осуществления страховой (перестраховочной) деятельности или исламской страховой (перестраховочной) деятельности по отрасли "общее страхование"....153

3.6. Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации 157

3.7. Выдача сертификата государственного аудитора 162

3.8. Актуализация (корректировка) сведений о земельных участках....165

3.9. Изготовление и выдача идентификационного документа на земельный участок 175

3.10. Внесение в информационную систему единого государственного кадастра недвижимости идентификационных и технических сведений зданий, сооружений и (или) их составляющих на вновь созданное недвижимое имущество выдача кадастрового паспорта объекта недвижимости и заключения об установлении расхождений идентификационных и технических сведений по итогам проведенного государственного технического обследования вновь созданного объекта недвижимости 183

3.11. Выдача сведений о совершении лицом коррупционного преступления 190

3.12. Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе 194

3.13. Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды Республики Казахстан казахстанских маломерных самоходных и несамоходных (надводных и подводных) судов (средств) и средств передвижения по льду 200

3.14. Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан (оформление документов впервые).....204

3.15. 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. Регистрация автотранспорта 213

3.16. Аттестация организаций на право проведения работ в области безопасности плотин 222

3.17. Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения 227

3.18. Государственная регистрация, перерегистрация лекарственного средства или медицинского изделия, внесение изменений в регистрационное досье лекарственного средства или медицинского изделия.....230

3.19. Выдача лицензии на фармацевтическую деятельность 234

3.20. Постановка на учет граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами Республики Казахстан.....240

3.21. Государственная регистрация заключения брака (супружества) за рубежом 246

3.22. Постановка на учет, переучет, выдача свидетельства отечественного теле-, радиоканала 252

3.23. Выдача архивных справок, копий архивных документов или 257

архивных выписок 257

3.24. Прием документов и зачисление в организации высшего и (или) послевузовского образования для обучения по образовательным программам высшего образования 262

3.25. Проведение государственной научно-технической экспертизы 267

3.26. Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих Вооруженных Сил Республики Казахстан 272

3.27. Актуализация (корректировка) сведений о воинской службе 277

3.28. Аккредитация или продление срока аккредитации агентства по усыновлению 281

3.29. Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью в сфере начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования, духовного образования, образовательно-оздоровительных услуг несовершеннолетним (Выдача лицензии и/или приложения к лицензии) 285

3.30. Аккредитация юридических лиц, претендующих на проведение комплексной вневедомственной экспертизы проектов строительства объектов.....290

3.31. Выдача разрешения на извлечение горной массы и (или) перемещение почвы на участке разведки в объеме, превышающем одну тысячу кубических метров 294

3.32. Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории.....299

3.33. Государственное испытание сельскохозяйственных растений на хозяйственную полезность 306

3.34. Государственная регистрация судов в Государственном судовом реестре морских судов310

3.35. Выдача удостоверения члена экипажа 316

3.36. Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия 321

3.37. Регистрация в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан методики выполнения измерений, разработанной и аттестованной в странах Содружества Независимых Государств 326

3.38. Выдача лицензии на занятие деятельностью зала игровых автоматов 331

3.39. Присвоение спортивных званий и категорий. «Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан» 337

3.40. 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 345

3.41. Назначение пособия многодетной семье 354

3.42. Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ).....363

3.43. Возврат налога на добавленную стоимость из бюджета.....370

3.44. Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов.....376

3.45. Выдача лицензии на импорт радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров....386

3.46. Выдача лицензии на осуществление деятельности по цифровому майнингу 394

3.47. Регистрация деклараций промышленной безопасности опасного производственного объекта 400

3.48. Согласование проектной документации на строительство, расширение, реконструкцию, модернизацию, консервацию и ликвидацию опасных производственных объектов и проведению аварийно-спасательных работ в организациях, населенных пунктах и на объектах 404

3.49. Переход права недропользования и (или) объектов, связанных с правом недропользования (Переход права недропользования (доли в праве недропользования) и (или) объектов, связанных с правом недропользования).....410

3.50. Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности у руководителей, специалистов организаций, осуществляющих производство, передачу электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электроустановок 415

3.51. Выдача экологического разрешения на воздействие для объектов I категории 419

3.52. Выдача лицензии на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья 426

3.53. Проведение аттестации лиц, претендующих на занятие адвокатской деятельностью.....431

3.54. Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан.....435

3.55. Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов.....441

3.56. Прием документов на обучение в Академию правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан 445

3.57. Предоставление гарантий по кредитам/финансовому лизингу 451

3.58. Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении.....455

3.59. Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь 466

3.60. Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан 474

3.61. Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах.....483

3.62. Выдача лицензии на старательство 492

3.63. Выдача разрешения на застройку территорий залегания полезных ископаемых.....499

3.64. Присвоение/упразднение адреса объекта недвижимости.....504

3.65. Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью 509

3.66. Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения 519

3.67. Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы (Выдача разрешения на привлечение иностранной рабочей силы по первой, второй, третьей, четвертой категориям и для сезонных иностранных работников).....527

3.68. Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту.....535

3.69. Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка.....544

3.70. Утверждение маршрутов и расписания движений регулярных городских (сельских), пригородных и внутрирайонных автомобильных перевозок пассажиров и багажа.....552

3.71. Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории.....556

3.72. Выдача разрешений на пользование животным миром.....564

4. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ 570

Приложение 1. Пути преодоления административных и технических барьеров получения государственных услуг 574

1. МЕТОДОЛОГИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

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 услугодателей;
4) всесторонность - использование различных количественных и качественных методов сбора информации по качеству оказания государственных услуг;
5) достоверность - результаты мониторинга должны допускать возможность проверки на точность;
6) беспристрастность - поставщик услуг по организации и проведению общественного мониторинга является независимой неправительственной

организацией, и/или частным лицом, заинтересованными в предоставлении объективных данных и соблюдении основных принципов проведения общественного мониторинга.

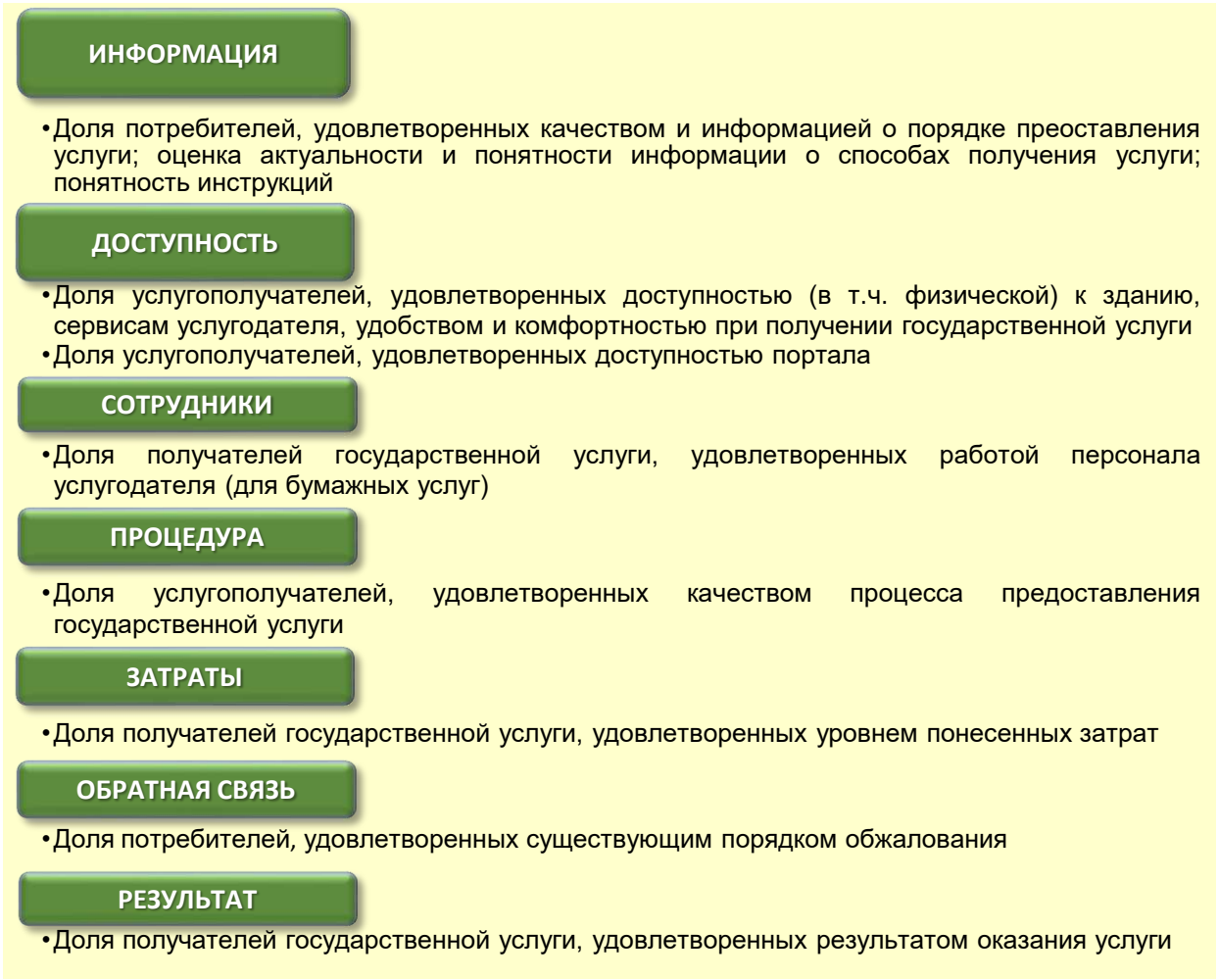
Критерии отбора государственных услуг

Критерии, по которым оценивается качество оказания государственных услуг:

1) информация и коммуникация
2) доступность и удобство
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, 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 и 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 «Әділет», 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** (количественным) методам общественного мониторинга относятся:

- массовый опрос
- онлайн анкетирование на портале «электронного правительства»

К **дополнительным** (качественным) методам общественного мониторинга относятся:

- тайный покупатель
- глубинное интервью
- фокус-группы
- кабинетное исследование

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.

Онлайн-анкетирование на портале электронного правительства

Опрос на портале электронного правительства осуществляется посредством онлайн-анкеты. В случае наличия технических неполадок, невозможности проведения опроса на портале «Электронного правительства» допускается проведение дополнительного анкетирования услугополучателей в онлайн-, офлайн- форматах.

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.Приложение3).

Итоговая оценка тайного покупателя по качеству оказания государственной услуги выводится и отражается в отдельной таблице и не оказывает влияния на итоговый рейтинг государственной услуги.

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, используются для дополнения, анализа данных, полученных в ходе массового опроса. По итогам глубинных интервью оценка качества оказания услуги не выставляется.

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. Итоги фокус-групп используются для более детального анализа конкретных услуг.

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:

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

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 «Государственная корпорация «Правительство для граждан».

Градация по зонам ответственности между уполномоченным государственным органом и «Правительством для граждан»/услугодателем, 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»/услугодателя зоны ответственности разделены следующим образом:

1. К ЦОНам отнесены такие подкритерии, как:
   - 1.1. Клиентоориентрированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость);
   - 1.2. Удобство расположения здания ЦОНов/услугодателя, наличие парковочных мест, обеспечение безбарьерной среды для доступа в здание (для людей с инвалидностью);
   - 1.3. Удобство графика работы ЦОНов/услугодателя и комфортность зон ожидания;
   - 1.4. Наличие и простой поиск информации о порядке оказания услуги, в том числе перечне необходимых документов;
   - 1.5. Удобство ориентирования в здании ЦОНа/услугодателя (поиск необходимых кабинетов, сотрудников);
   - 1.6. Приемлемость времени ожидания в очереди на месте получения услуги;
   - 1.7. Удобство способа оплаты за услугу (в случае если услуга платная);
   - 1.8. Обеспечение возможности обращения на удобном языке.

2. К государственному органу отнесены такие подкритерии, как:
   - 2.1. Простота процесса заполнения бланков, форм и других документов, а также их наличие на двух языках;
   - 2.2. Удобство процесса/приемлемость времени для сбора необходимых документов;
   - 2.3. Приемлемость сроков получения услуги для услугополучателей;
   - 2.4. Удобство процедуры выдачи результата оказания услуги;
   - 2.5. Приемлемость стоимости получения услуги (для платных услуг)
   - 2.6. Простая и понятная процедура обжалования, а также удовлетворенность мерами обжалования;
   - 2.7. Удовлетворенность услугополучателя результатом оказанной услуги (полученный документ, справка, пособие, разрешение, лицензия и т.д. не содержали ошибок и др.)

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

1. К порталу «электронного правительства» отнесены такие подкритерии, как:
   - 1.1. Простота и понятность информации о порядке оказания государственной услуги и перечне необходимых документов;
   - 1.2. Возможность выбора языка. Предоставление информации на казахском и русском языках в полном объеме;
   - 1.3. Простота регистрации на портале для получения онлайн услуг;
   - 1.4. Удобство навигации на портале;
   - 1.5. Скорость работы онлайн-площадки;
   - 1.6. Простота, удобство загрузки документов на портал;
   - 1.7. Работа виртуального ассистента, в том числе полнота и скорость ответа на запрос;
   - 1.8. Удобство способа оплаты услуги (в случае если услуга платная)

2. К государственному органу отнесены такие подкритерии, как:
   - 2.1. Отсутствие излишней бюрократии при сборе документов необходимых для получения услуги (сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам);
   - 2.2. Приемлемость срока оказания услуги для услугополучателей;
   - 2.3. Приемлемость стоимости услуги (для платных услуг);
   - 2.4. Качество обратной связи (полнота ответа на запрос и скорость ответа на запрос).
   - 2.5. Удовлетворенность услугополучателя результатом оказания услуги (полученный документ, справка, пособие, разрешение, лицензия, и т.д. не содержали ошибок и др.).

Формирование рейтингов государственных органов

Рейтинги государственных органов формируются исходя из распределения баллов, которые отнесены к их зоне ответственности.

Рядом с рейтинговой шкалой в каждой таблице приведен уровень удовлетворенности тем или иным параметром (процент тех, кто «полностью удовлетворен» - 5 баллов) — пример 2. и данный показатель (%) может не совпадать с рейтинговой шкалой:

Пример 1. Формирование рейтинга

Я удовлетворен результатом обращения за услугой				
Рейтинг услуг	Код услуги	Наименование государственной услуги	Средний балл "5" балльная шкала	Полностью удовлетворен "5" баллов
36	33	Выдача субъектам геодезической и картографической деятельности сведений	4,58	60,6%
37	37	Выдача разрешения на проезд тяжеловесных ТС	4,57	71,5%
49	19	Согласование проектной документации	4,30	42,0%
50	30	Регистрация иностранцев и лиц без гражданства	4,24	52,7%

Определение уровня удовлетворенности качеством оказания государственных услуг

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг выводится из процента услугополучателей, которые выставили 5 баллов по основным 8 критериям оценки услуги, т.е. % услугополучателей «полностью удовлетворенные» качеством оказанной услуги.

Пример 2. Определение уровня удовлетворенности качеством оказания государственных услуг

Место рейтинга	Наимнование государтсвенного органа	код услуги	Наименование госуадрственной услуги	Совершенно не удовлетворен "1"	Частично не удовлетворен "2"	Удовлетворен "3"	Частично удовлетворен "4"	Полностью удовлетворен "5"	Затрудняюсь ответить	Всего	Средний балл
1	Национальный банк РК	34	Утверждение отчета об итогах размещения акций	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	94,9%	5,1%	100,0%	5,00
2	Комитет национальной безопасности РК	5	Проведение технического исследования на предмет отнесения товаров к средствам криптографической защиты информации и специальным техническим средствам, предназначенным для проведения оперативно-розыскных мероприятий	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	93,8%	0,0%	100,0%	4,90
3	Министерство сельского хозяйства РК	20	Изготовление и выдача актов на право частной собственности на земельный участок	0,0%	0,0%	2,8%	13,7%	83,4%	0,0%	100,0%	4,87
4	Министерство иностранный дел РК	14	Оформление загранучреждениями Республики Казахстан документов по выходу из гражданства Республики Казахстан	0,0%	0,0%	0,0%	11,5%	76,9%	11,5%	100,0%	4,86

**Примечание. При расчете уровня удовлетворенности и выведении среднего баллаиспользуются оценки только массового опроса.*

1.1. Выборка социологического исследования

Объем выборочной совокупности социологического исследования составил 12 673 респондента.

- Массовый опрос в 20 регионах РК по 72 государственным услугам – 12516 респондентов.
- Глубинное интервью – 41 респондент.
- «Тайный покупатель» – 20 респондентов.
- Фокус-группы – 96 респондентов (проведено 11 фокус-групп).

Количество опрошенных по каждой услуге представлено в таблице 1.

Таблица 1. Выборка исследования, 2025

№	Наименование госоргана	Наименование государственной услуги 2025 год	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 и службу в органы гражданской защиты	491	1		
2	АЗРК	Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию	7	1		
3	АРРФР	Выдача лицензии на осуществление актуарной деятельности	2	1		
4		Государственная регистрация выпуска объявленных акций	41			
5		Выдача лицензии на право осуществления страховой (перестраховочной) деятельности или исламской страховой (перестраховочной) деятельности по отрасли "общее страхование"	1			
6	АСПР	Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	8	1		
7	ВАП	Выдача сертификата государственного аудитора	35	1		
8	Госкорпорация	Актуализация (корректировка) сведений о земельных участках	97	1	1	
9		Изготовление и выдача идентификационного документа на земельный участок	50	1	1	
10		Внесение в информационную систему единого государственного кадастра	53			

		недвижимости идентификационных и технических сведений зданий, сооружений и (или) их составляющих на вновь созданное недвижимое имущество, выдача кадастрового паспорта объекта недвижимости и заключения об установлении расхождений идентификационных и технических сведений по итогам проведенного государственного технического обследования вновь созданного объекта недвижимости				
11	ГП	Выдача сведений о совершении лицом коррупционного преступления.	128	1		
12	КНБ	Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе	76	1		
13		Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды Республики Казахстан казахстанских маломерных самоходных и несамоходных (надводных и подводных) судов (средств) и средств передвижения по льду	87			
14	МВД	Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан (Оформление документов впервые)	72	1	1	1
15		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. Регистрация автотранспорта	31	1	1	1
16	МВРИ	Аттестация организаций на право проведения работ в области безопасности плотин	9			
17		Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения	21			
18	МЗ	Государственная регистрация, перерегистрация лекарственного средства или медицинского изделия, внесение изменений в регистрационное досье лекарственного средства или медицинского изделия	70	1		
19		Выдача лицензии на фармацевтическую деятельность	110		1	1
20	МИД	Постановка на учет граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами Республики Казахстан	24			
21		Государственная регистрация	14			

		заключения брака (супружества) за рубежом				
22	МКИ	Постановка на учет, переучет, выдача свидетельства отечественного теле-, радиоканала	9	1		
23		Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	312	1		1
24	МНВО	Прием документов и зачисление в организации высшего и (или) послевузовского образования для обучения по образовательным программам высшего образования	124	1		
25		Проведение государственной научно-технической экспертизы	187	1		
26	МО	Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих Вооруженных Сил Республики Казахстан	414	1	1	
27		Актуализация (корректировка) сведений о воинской службе	396	1		
28	МП	Аккредитация или продление срока аккредитации агентства по усыновлению	2	1		
29		Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью в сфере начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования, духовного образования, образовательно-оздоровительных услуг несовершеннолетним (Выдача лицензии и/или приложения к лицензии)	81			
30	МПС	Аккредитация юридических лиц, претендующих на проведение комплексной вневедомственной экспертизы проектов строительства объектов	38	1		
31		Выдача разрешения на извлечение горной массы и (или) перемещение почвы на участке разведки в объеме, превышающем одну тысячу кубических метров	1			
32	МСХ	Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории	10	1		
33		Государственное испытание сельскохозяйственных растений на хозяйственную полезность	6			
34	МТ	Государственная регистрация судов в Государственном судовом реестре морских судов	3	1		

35		Выдача удостоверения члена экипажа самолеты	23	1		
36	МТИ	Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия	76			
37		Регистрация в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан методики выполнения измерений, разработанной и аттестованной в странах Содружества Независимых Государств	3			
38	МТС	Выдача лицензии на занятие деятельностью зала игровых автоматов	1		1	
39		Присвоение спортивных званий. Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан	10			1
40	МТСЗН	Назначение государственного пособия многодетным матерям, награжденным подвесками "Алтын алқа", "Күміс алқа" или получившим ранее звание "Мать-героиня", награжденным орденами "Материнская слава" I и II степени	152	1		1
41		Назначение пособия многодетной семье	213	1	1	
42	МФ	Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	164	1	1	
43		Возврат налога на добавленную стоимость из бюджета	96		1	
44		Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов	753	1	1	
45	МИИЦР	Выдача лицензии на импорт радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров	187	1		1
46		Выдача лицензии на осуществление деятельности по цифровому майнингу	6		1	
47	МЧС	Регистрация деклараций промышленной безопасности опасного производственного объекта	47	1		
48		Согласование проектной документации на строительство, расширение, реконструкцию, модернизацию, консервацию и ликвидацию опасных производственных объектов и проведению аварийно-спасательных работ в организациях, населенных пунктах и на объектах	66			
49	МЭ	Переход права недропользования и (или) объектов, связанных с правом недропользования (Переход права недропользования (доли в праве	21	1		

		недропользования) и (или) объектов, связанных с правом недропользования)				
50		Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности у руководителей, специалистов организаций, осуществляющих производство, передачу электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электроустановок	382	1	1	
51	МЭПР	Выдача экологического разрешения на воздействие для объектов 1 категории	180	1		
52		Выдача лицензии на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья	9			
53	МЮ	Проведение аттестации лиц, претендующих на занятие адвокатской деятельностью	40	1		
54	НБ	Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан	9	1	1	
55	СА	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	69			
56	Аппарат ВСС	Прием документов на обучение в Академию правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан	70			
57	МНЭ	Предоставление гарантий по кредитам/финансовому лизингу	10			
58	МИО (МЗ)	Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении	439	1	1	1
59		Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь.	840	1	1	
60		Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан	518	1	1	1
61	МИО (МП)	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	501		1	1
62	МИО (МПС)	Выдача лицензии на старательство	52		1	
63		Выдача разрешения на застройку территорий залегания полезных ископаемых	6			

64		Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости	990			
65	МИО (МТСЗН)	Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью	567			
66		Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения	704	1		
67		Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы	338			1
68		Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту	846		1	
69	МИО (МСХ)	Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка	295			
70	МИО (МТ)	Утверждение маршрутов и расписания движений регулярных городских (сельских), пригородных и внутрирайонных автомобильных перевозок пассажиров и багажа	7	1		
71	МИО (МТС)	Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории	348	1		
72	МИО (МЭПР)	Выдача разрешений на пользование животным миром	468	1		
Всего:			**12516**	**41**	**20**	**96**
Итого:			**12 673**			

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг состоял из массового опроса по 72 отобранным услугам, дополнительных (углубленных) методов опроса и онлайн-анкетирования по 362 услугам.

В массовом опросе посредством анкетирования приняли участие 12 516 услугополучателей. Для более детального изучения ситуации были проведены 41 глубинное интервью, 11 фокус-групп (опрошено 96 человек) и 20 проверок качества оказания госуслуг методом «тайного покупателя». С их учетом количество опрошенных составило 12 673 человека.

Посредством онлайн-анкетирования на портале «Электронного правительства» было опрошено 7 775 человек.

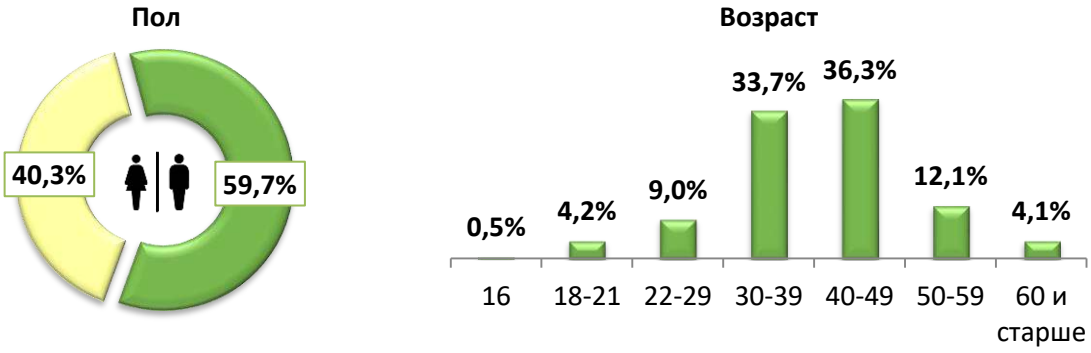
Таким образом, общее количество участников мониторинга в текущем году составило 20 448 человек.

2.1. Анализ социально-демографического блока

В исследовании приняли участие 59,7% мужчин и 40,3% женщин, получивших целевые государственные услуги в текущем году.

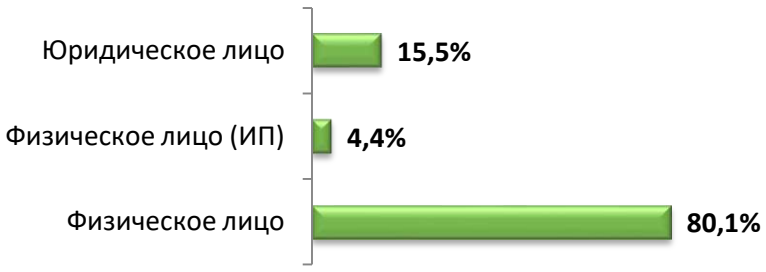
Возрастные категории представлены от 16 лет. Стоит отметить, что мнение 16-летних респондентов было изучено только по одной услуге – «Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан» – так как требовалось проанализировать опыт тех, кто оформлял документы впервые. Чаще всего возраст услугополучателей варьировался от 30-39 (33,8%) до 40-49 (36,3%) лет.

Диаграммы 1-2. Половозрастная структура опрошенных услугополучателей



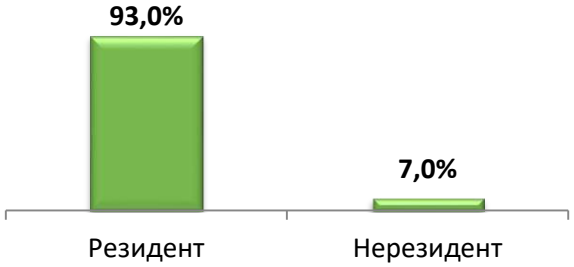
Большинство респондентов получали государственные услуги в качестве физических лиц (80,1%), в том числе, индивидуальных предпринимателей (4,4%). Доля получателей услуг со статусом юридических лиц составила 15,5%.

Диаграмма 3. Юридический статус опрошенных услугополучателей



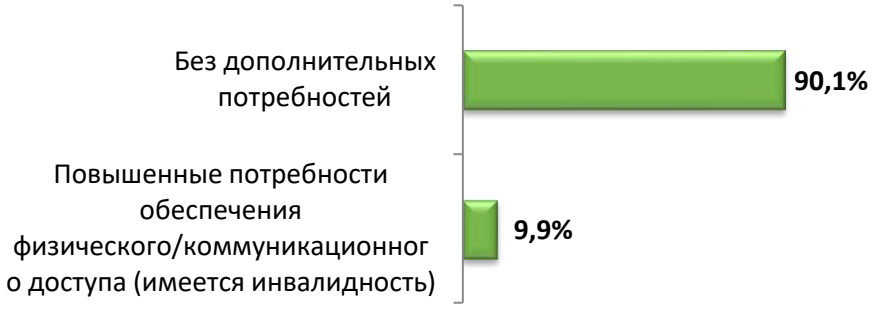
Большинство услугополучателей являлись резидентами (93,0%): из них 92,1% граждане РК, 0,9% – имеющие вид на жительство. 7,0% участников мониторинга получали государственные услуги в качестве нерезидентов.

Диаграмма 4. Налоговый статус опрошенных услугополучателей



Десятая часть опрошенных граждан имела повышенные потребности обеспечения физического доступа, то есть инвалидность.

Диаграмма 5. Дополнительные потребности опрошенных услугополучателей



Исследованием были охвачены все административно-территориальные единицы Республики Казахстан: 3 города республиканского значения (Астана, Алматы, Шымкент) и 17 областей.

Таблица 2. География массового опроса

Регион РК	Количество опрошенных услугополучателей	Доля опрошенных услугополучателей в общем массиве
Астана	867	6,9%
Алматы	1 318	10,5%
Шымкент	655	5,2%
Алматинская область	539	4,3%
Актюбинская область	589	4,7%
Атырауская область	916	7,3%
Акмолинская область	431	3,4%
Западно-Казахстанская область	273	2,2%
Восточно-Казахстанская область	908	7,3%
Жамбылская область	565	4,5%
Карагандинская область	640	5,1%
Костанайская область	680	5,4%
Кызылординская область	554	4,4%
Мангистауская область	422	3,4%
Северо-Казахстанская область	479	3,8%
Павлодарская область	724	5,8%
Туркестанская область	330	2,6%

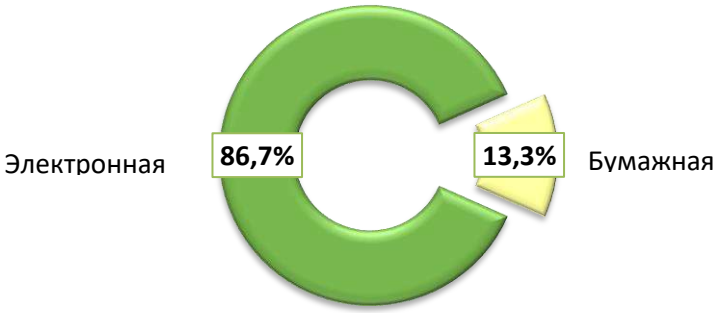
Область Абай	538	4,3%
Область Жетысу	776	6,2%
Область Улытау	312	2,5%
Всего	**12 516**	**100%**

Респонденты, попавшие в выборку, были отобраны случайным образом из списков услугополучателей 2025 года. Доля опрошенных из каждой административно-территориальной единицы соответствует доли населения региона в общей численности республики.

2.2. Основные показатели по результатам исследования

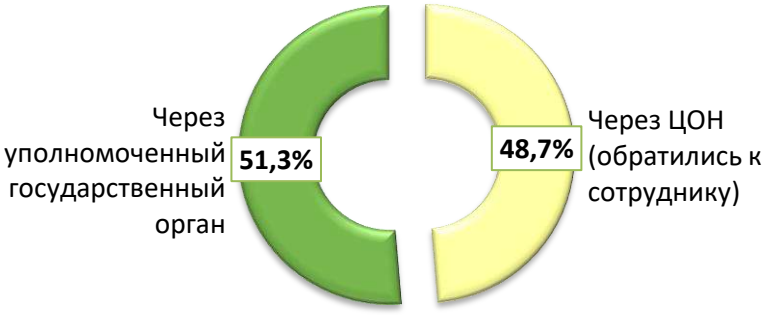
По итогам проведенного мониторинга, большинство из рассмотренных государственных услуг респонденты получили в электронной форме (86,7%). По сравнению с предыдущим годом, доля электронных услуг увеличилась на 8,0%. В бумажной форме услуги получили 13,3% участников опроса.

Диаграмма 6. Форма получения государственной услуги



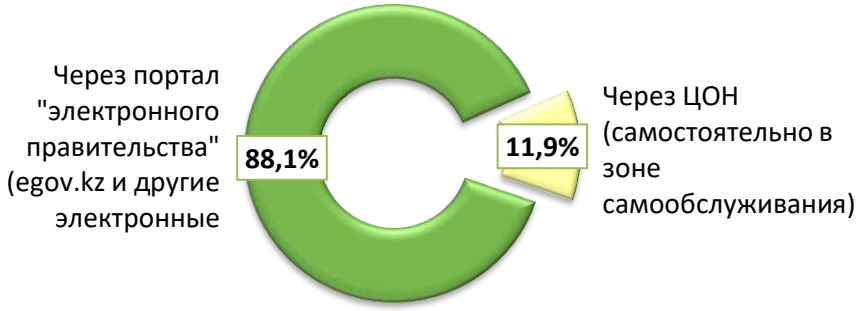
Получая услуги в бумажной форме, 51,3% опрошенных обращались в уполномоченный государственный орган, а 48,7% – в центры обслуживания населения.

Диаграмма 7. Способы получения государственной услуги в бумажной форме



Граждане, получавшие услуги в электронной форме, в основном использовали Портал «электронного правительства» и другие электронные сервисы. Порядка 12% услугополучателей предпочли воспользоваться зоной самообслуживания в ЦОНах.

Диаграмма 8. Способы получения государственной услуги в электронной форме



Чаще всего опрошенные граждане получали необходимые им государственные услуги на портале «электронного правительства» (65,46%). Значительно реже они получали их на портале «электронного лицензирования» и через мобильное приложение портала «электронного правительства» (16,39% и 13,45% соответственно). Около 5% респондентов получили услуги через другие сервисы, в частности, Единое Окно eokno.gov.kz, INDIGO indigo.e-orda.kz, SAKURA sakura24.kz, ASTANA-1 astana-1.kgd.gov.kz. 0,04% участников мониторинга воспользовались Телеграм-ботом EgovKzBot2.0.

Диаграмма 9. Онлайн-площадки, которыми пользовались респонденты для получения государственных услуг



Для входа или регистрации на электронных площадках респонденты чаще использовали ЭЦП (64,2%). Около 30% опрошенных услугополучателей осуществляли вход через логин и пароль. Реже всего учатники опроса прибегали к технологии удаленной идентификации клиентов (Digital ID) и QR-коду (6,0%).

Диаграмма 10. Методы входа/регистрации на портал/онлайн-площадку



Далее будут детально рассмотрены целевые критерии, по которым респонденты оценивали качество оказанных им государственных услуг. Вне зависимости от формы получения услуг, участники опроса оценивали их по таким критериям качества, как «информация и коммуникация», «доступность и удобство», «процедура», «сроки», «затраты», «обратная связь», «результат». Помимо этого, для услуг в бумажной форме был предусмотрен критерий «сотрудники», а для электронных – «виртуальный ассистент». Оценка осуществлялась по 5-балльной шкале, где 1 балл – очень плохо (абсолютное не удовлетворен, работа отсутствует), 5 баллов – очень хорошо (полностью удовлетворен, работа проделана очень хорошо).

Для интерпретации полученных оценок, была использована следующая шкала значений:

- 4,80 - 5,00 балла – высокая оценка;
- 4,50 - 4,79 балла – оценка выше среднего;
- 4,00 - 4,49 балла – средняя оценка;
- 3,00 - 3,99 балла – оценка ниже среднего;
- 2,99 балла и ниже – неудовлетворительная оценка.

В целом, формат получения услуг не оказал значительного влияния на общие показатели удовлетворенности, так как средние оценки качества оказания услуг по каждой форме практически одинаковы: бумажная – 4,83 балла (доля полностью удовлетворенных составила 86,7%), электронная – 4,81 балла (85,0%).

Практически все критерии бумажного формата были оценены на высоком уровне. Исключение составил критерий «обратная связь», оценка которого соответствует уровню «выше среднего». По электронной форме оказания услуг можно выделить три критерия, которые респонденты оценили на уровне «выше среднего»: «доступность и удобство», «виртуальный ассистент» и «обратная связь».

ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ

Целевой критерий «информация и коммуникация» был оценен высоко. Средний балл по двум формам получения составил 4,87, доля полностью удовлетворенных – 89,2%. Он был одинаково оценен респондентами, получившими услуги как в бумажной форме, так и в электронной – 4,87 балла в обоих случаях. Доли полностью удовлетворенных составили 89,1% и 89,2% соответственно.

В бумажной форме оценивалось четыре подкритерия. По итогам проведенного опроса, все они были высоко оценены услугополучателями. Респонденты отметили свободный выбор языка обращения (4,92 балла) и понятный формат бланков для заполнения (4,91 балла). Помимо этого, им было легко ориентироваться в здании, находить необходимых сотрудников (4,84 балла), а также информацию о порядке оказания услуги и необходимых документах (4,83 балла).

Те, кто получил услугу в электронном виде, оценивал ее по двум подкритериям. Как и в случае с бумажным форматом, они были оценены на высоком уровне: представленность информации в полном объеме на казахском и русском языках – 4,92 балла, простота представленной на портале «электронного правительства» информации о порядке оказания госуслуги и перечне необходимых документов – 4,82 балла.

Таблица 2.1. Распределение баллов

Подкритерии для оценки качества оказания услуги	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
Бумажная форма				
Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне документов, необходимых для ее получения	4,83	**4,87**	85,7%	**89,1%**
Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,84		86,2%	
У меня был свободный выбор языка обращения	4,92		92,9%	
Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	4,91		91,6%	
Электронная форма				
Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,82	**4,87**	85,0%	**89,2%**
Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,92		93,5%	
СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,87**	**89,2%**	

ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО

Доступность и удобство получения услуг участники мониторинга оценили на 4,79 балла, что соответствует оценочному уровню «выше среднего». В бумажной форме оценивалось два подкритерия. Оба были оценены на 4,83 балла (высокий уровень).

Оценка качества критерия в электронной форме соответствует уровню «выше среднего» (4,75 балла), так как респондентам не всегда было легко ориентироваться на портале «электронного правительства» и искать необходимую информацию (4,79 балла), а также из-за скорости работы онлайн-площадки, которая не всегда их устраивала (4,67 балла).

Таблица 2.2. Распределение баллов

Подкритерии для оценки качества оказания услуги	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
Бумажная форма				
Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,83	**4,83**	85,5%	**85,9%**
У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,83		86,2%	
Электронная форма				
Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,80	**4,75**	84,4%	**80,7%**
На портале было легко ориентироваться,	4,79		83,0%	

удобно искать необходимую информацию)				
Скорость работы онлайн-площадки	4,67		74,7%	
СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,79**	**83,3%**	

СОТРУДНИКИ

Работу сотрудников, как было сказано выше, оценивали только те, кто получал услуги в бумажной форме. Респонденты оценивали их клиентоориентированность, подразумевающую компетентность, оперативность и вежливость. Как видно из нижестоящей таблицы, участники мониторинга в целом довольны работой тех, кто оказывал им государственную услугу, оценив ее на 4,93 балла.

Таблица 2.3. Распределение баллов

Подкритерии для оценки качества оказания услуги в <u>бумажной форме</u>	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,82	**4,82**	85,4%	**85,4%**

ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ

Критерий «виртуальный ассистент», в свою очередь, оценивался только при электронном формате услуги. Общая оценка составила 4,64 балла и соответствует уровню «выше среднего». Стоит отметить, что это наименьшая оценка среди всех рассматриваемых критериев. Оба подкритерия были оценены практически одинаково – на 4,65 и 4,63 балла. Услугополучателей не всегда устраивали полнота (порой они не получили исчерпывающей информации) и скорость ответа на их запросы.

Таблица 2.4. Распределение баллов

Подкритерии для оценки качества оказания услуги в <u>электронной форме</u>	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную и исчерпывающую информацию по запросу)	4,65	**4,64**	76,5%	**74,9%**
Скорость ответа на Ваш запрос	4,63		73,4%	

ПРОЦЕДУРА

Качество процедуры получения услуг было оценено высоко – оценка составила 4,87 балла, доля полностью удовлетворенных – 88,5%. Процедуру получения услуг в бумажном формате участники мониторинга оценили несколько выше, чем в электронном (4,89 против 4,84 балла).

Процесс сбора необходимых документов в бумажном формате практически не вызвал у опрошенных сложностей и не занял много времени (4,86 балла), а сама процедура выдачи результата для большинства была удобной (4,92 балла).

Сбор документов для получения электронной услуги для многих также прошел без хождения по инстанциям и кабинетам (4,88 балла). Несколько ниже было оценено качество загрузки на портал «электронного правительства» необходимых документов (4,80 балла), так как некоторые сталкивались с

трудностями в ходе данного процесса. Чаще всего они были обусловлены низкой скоростью онлайн-площадки, о чем было сказано выше.

Таблица 2.5. Распределение баллов

Подкритерии для оценки качества оказания услуги	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
Бумажная форма				
Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,86	**4,89**	87,6%	**90,0%**
Процедура выдачи результатов была для меня удобна	4,92		92,4%	
Электронная форма				
Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,88	**4,84**	89,4%	**87,0%**
Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,80		84,6%	
СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,87**	**88,5%**	

СРОК

Удовлетворенность сроком оказания услуги не зависит от формы ее оказания – участники опроса одинаково оценили этот критерий как в бумажном, так и в электронном формате (4,83 балла в обоих случаях, доли полностью удовлетворенных составили 85,8% и 85,6% соответственно). Большинство тех, кто получил услугу в бумажной форме, устроило как время ожидания в месте обслуживания (4,82 бала), так и непосредственный срок, необходимый для ее получения (4,83 балла). То же самое касается и граждан, обратившихся за получением электронных услуг – приемлемость необходимого срока была оценена на 4,83 балла.

В редких случаях респонденты заявляли о несоблюдении сроков оказания услуг. Это будет рассмотрено в разделе «2.2.1. Бюрократизм и волокита в государственных органах и организациях».

Таблица 2.6. Распределение баллов

Подкритерии для оценки качества оказания услуги	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
Бумажная форма				
Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,83	**4,83**	86,1%	**85,8%**
Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,82		85,6%	
Электронная форма				
Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,83	**4,83**	85,6%	**85,6%**
СРЕДНИЙ БАЛЛ	**4,83**		**85,7%**	

ЗАТРАТЫ

Оценка по критерию «затраты» составила 4,93 балла (высокий показатель). Значительной разницы в затратах, понесенных гражданами при получении услуг в бумажной или электронной форме, не отмечалось – оценки составили 4,95 и 4,91 балла. В обоих случаях практически все выразили удовлетворенность способом оплаты (4,99 и 4,95 балла соответственно). Сумма оплаты также устроила значительную долю опрошенных получателей услуг (4,91 и 4,87 балла).

С дополнительными расходами при получении услуг столкнулись 4,5% респондентов. Чаще всего таковыми являлись затраты на транспорт (77,1%), платные справки (44,9%) и ксерокопии (43,1%). Однако в большинстве случаев сумма расходов была разумной и не вызывала особых затруднений.

Таблица 2.7. Распределение баллов

Подкритерии для оценки качества оказания услуги	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
Бумажная форма				
Сумма оплаты была приемлема	4,91	**4,95**	92,1%	**95,4%**
Способ оплаты был удобным	4,99		98,7%	
Электронная форма				
Сумма оплаты была приемлема	4,87	**4,91**	90,2%	**92,5%**
Способ оплаты был удобным	4,95		94,7%	
СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,93**	**94,0%**	

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Критерий «обратная связь» учитывался в расчете в том случае, если получатели услуг обращались с жалобами на их качество. В большинстве случаев, опрошенных устроило качество оказанных им услуг. С жалобами же обращались 1,5% участников опроса.

Те, кто подавали жалобы, оценили качество обратной связи на уровне «выше среднего» как по бумажной (4,58 балла), так и по электронной (4,76 балла) форме. Это единственный критерий, который в бумажном формате был оценен ниже, чем в электронном.

При получении услуг в бумажной форме, многих не устроил срок получения ответа на жалобу (4,44 балла – средний уровень), оценка принятых по итогам жалобы мер несколько выше – 4,71 балла.

При электронном формате скорость ответа и качество принятых мер были оценены несколько выше – на 4,77 и 4,74 балла соответственно.

Таблица 2.8. Распределение баллов

Подкритерии для оценки качества оказания услуги	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
Бумажная форма				
Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,44	**4,58**	66,7%	**71,6%**
Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,71		76,5%	

Электронная форма				
Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,77	**4,76**	81,5%	**78,7%**
Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,74		76,0%	
СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,67**	**75,2%**	

РЕЗУЛЬТАТ

Результатом оказания государственной услуги удовлетворено большинство участников опроса. Общая оценка составила 4,90 балла, что соответствует высокому показателю. Формат оказания услуг не оказал значительного влияния на удовлетворенность респондентов – оценки практически одинаковы (4,89 и 4,91 балла соответственно).

Таблица 2.9. Распределение баллов

Подкритерии для оценки качества оказания услуги в <u>бумажной</u> форме	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
Бумажная форма				
Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,89	**4,89**	90,3%	**90,3%**
Электронная форма				
Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,91	**4,91**	91,5%	**91,5%**
СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,90**		**90,9%**

Таким образом, несмотря на некоторые трудности, с которыми сталкивались респонденты в процессе получения государственных услуг, в конечном счете это не сказалось на итоговом результате, которым большинство осталось довольно.

2.2.2. Результаты общественного мониторинга оценки качества оказания 72 государственных услуг

Как было отмечено выше, в ходе исследования был проведен массовый опрос получателей по 72 отобранным государственным услугам, которым были охвачены все регионы РК. Опрос был проведен по услугам, которые оказывались центральными государственными органами (54), местными исполнительными органами (15) и НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (3).

Средняя оценка по всем целевым услугам составила 4,80 балла, что соответствует высокому уровню (доля полностью удовлетворенных – 83,0%). По сравнению с предыдущим годом, оценка качества услуг повысилась на 0,05 балла, а показатель удовлетворенности – на 5,0%.

Согласно итогам мониторинга, максимально были оценены такие государственные услуги, как «Выдача лицензии на право осуществления

страховой (перестраховочной) деятельности или исламской страховой (перестраховочной) деятельности по отрасли «общее страхование» (5,00 балла, 100,0%), «Аккредитация или продление срока аккредитации агентства по усыновлению» (5,00 балла, 100,0%), «Прием документов на обучение в Академию правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан» (5,00 балла, 99,6%) и «Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих Вооруженных Сил Республики Казахстан» (5,00 балла, 99,5%).

Близкие к максимальным баллам показатели значений зафиксированы по следующим услугам: «Государственная регистрация, перерегистрация лекарственного средства или медицинского изделия, внесение изменений в регистрационное досье лекарственного средства или медицинского изделия» (4,99 балла, 98,9%), «Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения» (4,98 балла, 97,9%), «Государственная регистрация заключения брака (супружества) за рубежом» (4,97 балла, 96,8%), «Актуализация (корректировка) сведений о воинской службе» (4,97 балла, 97,0%), «Актуализация (корректировка) сведений о земельных участках» (4,96 балла, 97,4%), «Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации» (4,96 балла, 96,4%) и «Выдача лицензии на фармацевтическую деятельность» (4,95 балла, 95,0%).

Ниже всего респонденты оценили качество предоставления услуг «Выдача разрешения на извлечение горной массы и (или) перемещение почвы на участке разведки в объеме, превышающем одну тысячу кубических метров» (3,97 балла, 30,0%), «Выдача экологического разрешения на воздействие для объектов I категории» (4,34 балла, 54,9%) и «Согласование проектной документации на строительство, расширение, реконструкцию, модернизацию, консервацию и ликвидацию опасных производственных объектов и проведению аварийно-спасательных работ в организациях, населенных пунктах и на объектах» (4,36 балла 48,9%). В Таблице 3 представлена информация обо всех целевых государственных услугах.

Таблица 3. Результаты общественного мониторинга в рамках ГСЗ

№	Наименование услуги	Госорган	Общий балл	Показатель полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)
1	Выдача лицензии на право осуществления страховой (перестраховочной) деятельности или исламской страховой (перестраховочной) деятельности по отрасли «общее страхование»	АРРФР	**5,00**	**100,0%**
2	Аккредитация или продление срока аккредитации агентства по усыновлению	МП	**5,00**	**100,0%**
3	Прием документов на обучение в Академию правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан	АВСС	**5,00**	**99,6%**
4	Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих Вооруженных Сил Республики Казахстан	МО	**5,00**	**99,5%**
5	Государственная регистрация,	МЗ	**4,99**	**98,9%**

	перерегистрация лекарственного средства или медицинского изделия, внесение изменений в регистрационное досье лекарственного средства или медицинского изделия			
6	Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения	МВРИ	**4,98**	**97,9%**
7	Актуализация (корректировка) сведений о воинской службе	МО	**4,97**	**97,0%**
8	Государственная регистрация заключения брака (супружества) за рубежом	МИД	**4,97**	**96,8%**
9	Актуализация (корректировка) сведений о земельных участках	Госкорпорация	**4,96**	**97,4%**
10	Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	АСПР	**4,96**	**96,4%**
11	Выдача лицензии на фармацевтическую деятельность	МЗ	**4,95**	**95,0%**
12	Выдача сведений о совершении лицом коррупционного преступления	ГП	**4,94**	**94,9%**
13	Выдача лицензии на занятие деятельностью зала игровых автоматов	МТС	**4,94**	**94,4%**
14	Выдача сертификата государственного аудитора	ВАП	**4,94**	**93,9%**
15	Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения	МИО	**4,93**	**93,4%**
16	Регистрация деклараций промышленной безопасности опасного производственного объекта	МЧС	**4,92**	**92,2%**
17	Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе	КНБ	**4,92**	**91,6%**
18	Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту	МИО	**4,91**	**92,1%**
19	Государственная регистрация выпуска объявленных акций	АРРФР	**4,91**	**91,5%**
20	Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов	МФ	**4,90**	**92,9%**
21	Присвоение спортивных разрядов: тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории	МИО	**4,90**	**91,4%**
22	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	МКИ	**4,90**	**90,4%**
23	Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную	НБ	**4,90**	**89,7%**

	регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан			
24	Прием документов и зачисление в организации высшего и (или) послевузовского образования для обучения по образовательным программам высшего образования	МНВО	**4,89**	**91,7%**
25	Присвоение/упразднение адреса объекта недвижимости	МИО	**4,89**	**91,2%**
26	Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка	МИО	**4,89**	**89,7%**
27	Постановка на учет граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами Республики Казахстан	МИД	**4,89**	**89,1%**
28	Возврат налога на добавленную стоимость из бюджета	МФ	**4,88**	**89,4%**
29	Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию	АЗРК	**4,87**	**89,6%**
30	Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью	МИО	**4,87**	**89,5%**
31	Государственное испытание сельскохозяйственных растений на хозяйственную полезность	МСХ	**4,87**	**86,7%**
32	Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	МИО	**4,86**	**90,7%**
33	Присвоение спортивных званий: заслуженный мастер спорта Республики Казахстан	МТС	**4,85**	**86,7%**
34	Внесение в информационную систему единого государственного кадастра недвижимости идентификационных и технических сведений зданий, сооружений и (или) их составляющих на вновь созданное недвижимое имущество, выдача кадастрового паспорта объекта недвижимости и заключения об установлении расхождений идентификационных и технических сведений по итогам проведенного государственного технического обследования вновь созданного объекта недвижимости	Госкорпорация	**4,85**	**86,2%**
35	Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы	МИО	**4,85**	**86,0%**
36	Выдача лицензии на осуществление деятельности по	МИИЦР	**4,85**	**85,7%**

	цифровому майнингу			
37	Выдача удостоверения члена экипажа самолета	МТ	**4,84**	**83,1%**
38	Выдача лицензии на осуществление актуарной деятельности	АРРФР	**4,83**	**83,3%**
39	Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, поступающих на правоохранительную службу и службу в органы гражданской защиты	АДГС	**4,82**	**89,8%**
40	Выдача лицензии на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья	МЭПР	**4,82**	**89,3%**
41	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	МИО	**4,81**	**83,3%**
42	Изготовление и выдача идентификационного документа на земельный участок	Госкорпорация	**4,81**	**81,0%**
43	Государственная регистрация судов в Государственном судовом реестре морских судов	МТ	**4,81**	**80,6%**
44	Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды Республики Казахстан казахстанских маломерных самоходных и несамоходных (надводных и подводных) судов (средств) и средств передвижения по льду	КНБ	**4,80**	**82,8%**
45	Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	СА	**4,80**	**82,6%**
46	Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении	МИО	**4,80**	**82,5%**
47	Постановка на учет, переучет, выдача свидетельства отечественного теле-, радиоканала	МКИ	**4,80**	**80,3%**
48	Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия	МТИ	**4,79**	**84,8%**
49	Переход права недропользования и (или) объектов, связанных с правом недропользования (Переход права недропользования (доли в праве недропользования)	МЭ	**4,79**	**80,6%**

	и (или) объектов, связанных с правом недропользования)			
50	Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории	МСХ	**4,79**	**79,7%**
51	Выдача лицензии на старательство	МИО	**4,78**	**79,8%**
52	Выдача разрешений на пользование животным миром	МИО	**4,78**	**78,2%**
53	Утверждение маршрутов и расписания движений регулярных городских (сельских), пригородных и внутрирайонных автомобильных перевозок пассажиров и багажа	МИО	**4,75**	**75,2%**
54	Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности у руководителей, специалистов организаций, осуществляющих производство, передачу электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электроустановок	МЭ	**4,73**	**77,9%**
55	Проведение аттестации лиц, претендующих на занятие адвокатской деятельностью	МЮ	**4,73**	**75,0%**
56	Предоставление гарантий по кредитам/финансовому лизингу	МНЭ	**4,73**	**74,2%**
57	Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан	МИО	**4,71**	**76,9%**
58	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 (Регистрация автотранспорта)	МВД	**4,70**	**78,8%**
59	Аккредитация юридических лиц, претендующих на проведение комплексной вневедомственной экспертизы проектов строительства объектов	МПС	**4,70**	**71,8%**
60	Выдача лицензии на импорт радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том	МИИЦР	**4,66**	**77,1%**

	числе встроенных либо входящих в состав других товаров			
61	Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью в сфере начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования, духовного образования, образовательно-оздоровительных услуг несовершеннолетним (Выдача лицензии и/или приложения к лицензии)	МП	**4,66**	**70,4%**
62	Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан (Оформление документов впервые)	МВД	**4,65**	**78,3%**
63	Выдача разрешения на застройку территорий залегания полезных ископаемых	МИО	**4,63**	**65,9%**
64	Регистрация в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан методики выполнения измерений, разработанной и аттестованной в странах Содружества Независимых Государств	МТИ	**4,56**	**60,2%**
65	Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	МФ	**4,56**	**58,4%**
66	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	МТСЗН	**4,55**	**60,7%**
67	Назначение пособия многодетной семье	МТСЗН	**4,52**	**60,6%**
68	Проведение государственной научно-технической экспертизы	МНВО	**4,49**	**59,6%**
69	Аттестация организаций на право проведения работ в области безопасности плотин	МВРИ	**4,45**	**56,7%**
70	Согласование проектной документации на строительство, расширение, реконструкцию, модернизацию, консервацию и ликвидацию опасных производственных объектов и проведению аварийно-спасательных работ в организациях, населенных пунктах и на объектах	МЧС	**4,36**	**48,9%**
71	Выдача экологического	МЭПР	**4,34**	**54,9%**

	разрешения на воздействие для объектов I категории			
72	Выдача разрешения на извлечение горной массы и (или) перемещение почвы на участке разведки в объеме, превышающем одну тысячу кубических метров	МПС	**3,97**	**30,0%**
СРЕДНИЕ ПОКАЗАТЕЛИ			**4,80**	**83,0%**

Как видно из данных, представленных в Таблице 3, оценки по первым 47 государственным услугам являются высокими, находясь в диапазоне 5,00 – 4,80 балла.

Уровню «выше среднего» (4,79 – 4,50 балла) соответствуют услуги, занимающие позиции с 48 по 67.

Средние оценки (4,49 – 4,00 балла) зафиксированы по четырем услугам (позиции 68-71).

Ниже среднего (3,99 – 3,00 балла) была оценена одна услуга – «Выдача разрешения на извлечение горной массы и (или) перемещение почвы на участке разведки в объеме, превышающем одну тысячу кубических метров» (3,97 балла, 30,0%).

Неудовлетворительных оценок (2,99 балла и ниже) по итогам данного исследования не зафиксировано.

2.3. Оценка пользовательского опыта работы с ЭЦП

Как отмечалось ранее, самым востребованным способом авторизации на онлайн-площадках для получения государственных услуг в электронном формате является «вход» посредством электронно-цифровой подписи (ЭЦП) – 64,2%.

Для определения уровня удовлетворенности данным способом авторизации респондентам, которые получали услуги в электронном формате, были заданы дополнительные вопросы – им было предложено оценить удобство процесса получения и использования ЭЦП. Согласно результатам, услугополучатели оценили данные критерии на высоком уровне **4,90 балла**.

Диаграмма 11. Оценка услугополучателями процесса получения/использования ЭЦП



Факторами, влияющими на оценку процесса, являются:

- возраст услугополучателей: чем старше респонденты, тем ниже они оценивали критерии, если у молодежи 18-24 лет оценка является высокой (**4,96 балла)**, то у опрошенных старше 60 лет оценка

соответствует значению выше среднего (4,65 балла). Зависимость от возраста прослеживается как при оценке критерия «удобство получения ЭЦП» (от 4,94 балла у 18-24-летних до 4,60 балла у категории старше 60 лет), так и при оценке «удобство использования ЭЦП» (от 4,98 балла до 4,69 балла соответственно). Это обусловлено уровнем цифровых компетенций респондентов – с возрастом уровень владения технологиями снижается, ввиду чего получение и использование электронно-цифрового ключа (ЭЦП) вызывает у старшего поколения сложности;

- место получения услуги (онлайн-площадка/портал оказания услуги) – согласно результатам, самые низкие значения (средние, ниже среднего оценки) получены по 9 услугам – в 8 случаях они оказывались на портале «электронного лицензирования»/других ресурсах. Это связано с уровнем интеграции ЭЦП со сторонними порталами по оказанию государственных услуг – респонденты, получавшие услуги на портале «электронного лицензирования» хуже оценивали процесс работы с ЭЦП, вероятно, из-за того, что на портале elicense.kz невозможна авторизация только с ЭЦП – необходимо наличие регистрации на Портале;
- регион получения услуги (среди услугополучателей, обращавшихся в зоны самообслуживания в ЦОНах) – хуже оценки удобства получения ЭЦП зафиксированы в Акмолинской области (4,30 балла) и Кызылординской области (4,05 балла). Вероятно, это связано с необходимостью иметь флэш-накопитель для записи ЭЦП, либо с недостатками в получении помощи от сотрудников центров обслуживания населения.

2.4. Оценка деятельности Единого контакт-центра 1414

Для получения информации о порядке оказания государственных услуг у услугополучателей имеется возможность обращаться в единый контакт-центр 1414.

Согласно результатам массового опроса, в 8,1% (1007 услугополучателей) случаев респонденты обращались за помощью к данному сервису. Качество работы контакт-центра оценено выше среднего – 4,77 балла, при показателе полной удовлетворенности в 83,7%. Респондентам было предложено оценить два критерия: скорость дозвона получила оценку в 4,75 балла (удовлетворенность 81,6%), полнота полученной информации – 4,79 балла (86,1%).

Диаграмма 12. Оценка услугополучателями процесса обращения в Единый Контакт-центр 1414



Далее будут рассмотрены социально-демографические показатели среди услугополучателей, обращавшихся в контакт-центр 1414 (процентные значения, рассчитаны от доли обратившихся и в сумме составляют 100,0%).

Согласно результатам, большее число обращений за консультацией к операторам контакт-центра 1414 поступило от услугополучателей в возрасте 30-39 лет (32,1%) и 40-49 лет (30,6%), по 14,4% обращений поступило от 22-29 летних и 50-59-летних опрошенных, по 2,1% - от 18-24-летних и старше 60 лет. Также стоит отметить, что за консультацией обращались респонденты в возрасте 16 лет (получатели услуги «Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан (оформление документов впервые)») в общей доле ответов показатель их обращений составил 4,4%. Женщины и мужчины в равной степени обращались за консультацией по услуге, преимущественно обращения поступали от физических лиц (72,8% против 27,2% у юридических лиц); в 89,5% случаев запрос на консультацию поступал от граждан РК; услугополучателей, не имеющих инвалидности (91,7%).

Основная масса обращений касалась получения информации об услугах, оказываемых в электронном формате (86,0% против 14,0% по бумажному способу), центральными государственными органами (67,9% против 32,1% - местные исполнительные органы). Из общей доли обращений 55,8% касались услуг, оказываемых несколькими центральными государственными органами: Министерством финансов РК (21,6%), Министерством внутренних дел РК (6,4%) и Министерством торговли и интеграции РК (6,1%), а также местных исполнительных органов, подотчетных Министерству труда и социальной защиты населения РК (17,4%) и Министерству здравоохранения РК (4,3%).

Из общего числа обращений большее число консультаций было оказано по услугам: «Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов» (18,9%), «Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту» (9,1%), «Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью» (8,2%), «Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия» (6,0%), «Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан (оформление документов впервые)» (4,4%). Две трети (66,0%) обращений услугополучателей в контакт-центр 1414 касались следующих сфер деятельности государственных органов: финансы (22,2%), здравоохранение (14,5%), правоохранительная система (10,8%), труд и социальная защита населения (9,2%) и цифровое развитие (9,2%).

В региональном разрезе 42,4% обращений к операторам контакт-центра 1414 поступили из г. Алматы (16,7%), г. Астана (13,4%), Жамбылской (6,5%) и Павлодарской (5,9%) областей.

Выше качество работы Единого контакт-центра 1414 оценили представители возрастных групп 30-39 лет (4,84 балла) и 50-59 лет (4,81 балла) против 4,19 балла у опрошенных старше 60 лет; юридические лица (4,82 балла против 4,75 у физических лиц); неграждане РК (4,94 балла против 4,75 у граждан РК); респонденты, получавшие услуги электронном формате (4,78 балла против 4,69 балла в бумажном формате); по услугам, оказываемым местными исполнительными органами (4,86 балла против 4,73 балла у ЦГО).

Ввиду того, что контакт-центр 1414 является единым для всей республики и деятельность операторов (в том числе количество сотрудников) не привязано к каждой из областей РК, наиболее значимыми являются оценки респондентов по критерию «полнота полученной информации», т.к. именно данный критерий свидетельствует о компетентности операторов контакт-центра 1414. Ввиду чего

стоит рассмотреть оценки участников опроса в разрезе конкретных услуг и государственных органов, являющихся их услугодателями.

Согласно результатам, хуже оценена полнота консультаций (получения информации) по услугам, оказываемым:

- Министерством промышленности и строительства (4,44 балла), Министерством внутренних дел (4,41 балла), МИО (подотчетным Министерству здравоохранения (4,37 балла), Генеральной Прокуратурой РК (4,32 балла), Министерством Науки и Высшего образования (4,08 балла) - **(значения соответствуют средней оценке)**;
- Министерством энергетики (3,92 балла), Министерством экологии и природных ресурсов (3,50 балла), Министерством чрезвычайных ситуаций (3,00 балла) - **(значения соответствуют оценке ниже среднего)**;
- Национальным Банком РК (2,00 балла) - **(значение соответствуют неудовлетворительной оценке)**.

На уровне «ниже среднего» и «неудовлетворительно» критерий «полнота полученной информации» оценен по следующим услугам:

- «Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности у руководителей, специалистов организаций, осуществляющих производство, передачу электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электроустановок» – 3,83 балла;
- «Проведение государственной научно-технической экспертизы» – 3,60 балла;
- «Выдача лицензии на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья» – 3,50 балла;
- «Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» – 3,17 балла;
- «Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан» – 2,00 балла.

2.5. Результаты онлайн-мониторинга на портале «электронное правительство»

Мониторинг качества оказания государственных услуг включал в себя, помимо массового опроса по 72 услугам в рамках ГСЗ, онлайн-опрос на портале «электронного правительства». Заполнить анкету на портале могли все желающие услугополучатели, в рамках анализа массив полученных данных был использован в полном объеме.

Всего за отчетный период опрос на портале прошло 7775 респондентов, давших оценку 362 услугам.

Наибольшее количество ответов было получено по таким услугам, как «Справка о наличии либо отсутствии судимости» (1142 ответа), «Предоставление сведений с Центра психического здоровья «Психиатрия» (936 ответов), «Предоставление сведений с Центра психического здоровья «Наркология» (875 ответов), «Регистрация по месту жительства граждан Республики Казахстан» (694 ответов), «Предоставление сведений с Центра фтизиопульмонологии "Фтизиатрия» (589 ответов)», «Предоставление сведений об отсутствии (наличии)

недвижимого имущества» (417 ответов), «Выдача и отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан» (430 ответов).

Средняя оценка по всем рассмотренным услугам составила 4,96 балла, доля граждан, в полной мере удовлетворенных качеством их предоставления, - 98,0%. Оба показателя соответствуют высокому уровню.

Таблица 4.Оценка качества предоставления государственных услуг по результатам онлайн-мониторинга

№ п/п	Код государственной услуги	Наименование государственной услуги	Наименование подвида государственной услуги	Количество	Балл	Удовлетворенность
1	2	3	4			
1.	101001	Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан	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	312	4,98	99,6%
2.			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			
3.	101003	Выдача военнообязанным военных билетов или их дубликатов	Гражданам, освобожденным из мест лишения свободы и проходивших воинскую службу либо службу в	14	4,80	96%

			правоохранительных, специальных государственных органах и выслужившим установленный срок воинской службы			
4.			Лицам, прибывшим из других государств и получившим гражданство Республики Казахстан, из числа ранее проходивших воинскую (альтернативную) службу либо службу в правоохранительных и специальных государственных органах			
5.			При обмене военного билета старого образца на новый гражданами, проходившими воинскую службу либо службу в правоохранительных, специальных государственных органах			
6.			При утрате либо порче военного билета гражданами, проходившими воинскую службу либо службу в правоохранительных, специальных государственных органах			
7.			При изменении фамилии, имени, отчества гражданами, проходившими воинскую службу либо службу в правоохранительных, специальных государственных органах			
8.			Гражданам, восстановленным в воинском звании и проходившим воинскую службу либо службу в правоохранительных и			

			специальных государственных органах			
9.			Гражданам, уволенным с воинской службы либо службы в правоохранительных, специальных государственных органах и выслужившим установленный срок воинской службы			
10.	101013	Подключение абонентского номера к учетной записи веб-портала "электронного правительства"		236	4,93	98,6%
11.	102001	Выдача водительских удостоверений	Выдача водительских удостоверений	11	4,89	97,8%
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 сельскохозяйственными, мелиоративными и дорожно-строительными машинами и механизмами, а также специальными машинами повышенной проходимости	Получение удостоверения тракториста-машиниста категорий "А", "В", "Г", "Б" и "Д"	7	4,95	99%
14.			Получение удостоверения тракториста-машиниста с записью "управление снегоходами, квадроциклами разрешено":			
15.			Замена удостоверения тракториста-машиниста			
16.			Получение дубликата удостоверения тракториста-машиниста			
17.	102004	Дипломирование лиц командного состава судов	Профессиональный диплом	2	5,0	100%
18.			Дубликат профессионального диплома			
19.	201001	Регистрация по месту жительства граждан Республики Казахстан		694	4,89	97,8%

20.	201002	Временная регистрация по месту временного пребывания (проживания) граждан Республики Казахстан		13	4,95	99,0%
21.	201003	Постоянная регистрация по месту жительства иностранцев и лиц без гражданства, постоянно проживающих в Республике Казахстан		5	4,96	99,2%
22.	101011	Предоставление сведений, подтверждающих регистрацию по постоянному месту жительства в населенном пункте приграничной территории		99	4,95	99,0%
23.	201006	Снятие с регистрации по месту жительства населения Республики Казахстан	Снятие с регистрации выбывших на постоянное место жительства за пределы Республики Казахстан	23	4,95	99,0%
24.			Снятие с регистрации признанных судом утратившими право пользования жилым помещением			
25.			Снятие с регистрации по заявлению собственника жилища, здания или помещения			
26.	201007	Регистрация смерти, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	Регистрация смерти	26	4,91	98,2%
27.			Внесение изменений, дополнений и исправлений в запись акта о смерти			
28.	201009	Выдача повторных свидетельств или справок о регистрации актов гражданского состояния	Выдача повторного свидетельства о рождении	14	4,96	99,2%
29.			Выдача повторного свидетельства о заключении брака (супружества)			
30.			Выдача повторного свидетельства о			

			расторжении брака (супружества)			
31.			Выдача повторного свидетельства о смерти			
32.			Выдача справки о рождении			
33.			Выдача справки о расторжении брака (супружества)			
34.			Выдача справки о заключении брака (супружества)			
35.			Выдача справки о брачной правоспособности			
36.			Выдача справки о смерти			
37.			Выдача уведомления о регистрации смерти			
38.	201012	Оформление документов на выезд за пределы Республики Казахстан на постоянное место жительства		1	5,0	100%
39.	201013	Присвоение или продление статуса кандаса	Получение статуса в общем порядке	3	5,0	100%
40.			Получение статуса на основании согласия местного исполнительного органа на присвоение статуса кандаса через загранучреждения Республики Казахстан			
41.			Продление статуса			
42.	201014	Постановка на воинский учет военнообязанных и призывников	Для граждан мужского пола, в том числе освобожденных из мест лишения свободы, ранее не состоявших на воинском учете	6	4,98	98,0%
43.			Для граждан, уволенных с воинской службы, службы в правоохранительных и специальных государственных органах, а также отчисленных и (или) расторгнувших контракт курсантов, слушателей военных и специальных (военных)			

			учебных заведений			
44.			Для женщин, окончивших организации образования с получением военно-учетной специальности			
45.			Для граждан, освобожденных из мест лишения свободы, ранее состоявших на воинском учете			
46.			Для лиц, получивших гражданство Республики Казахстан			
47.	201015	Аннулирование записей актов гражданского состояния	Аннулирование записей актов гражданского состояния, на основании заявления заинтересованных лиц	2	5,0	100%
48.			Аннулирование записей актов гражданского состояния, на основании решения суда			
49.	201016	Предоставление отсрочки от призыва	Гражданам, занятым уходом за членами семьи, нуждающимися в посторонней помощи и не находящимися на полном государственном обеспечении, при отсутствии близких родственников или других лиц, проживающих на территории Республики Казахстан вместе с ними или отдельно, обязанных по закону содержать указанных членов семьи	18	4,90	90,0%
50.			Гражданам, имеющим на своем иждивении ребенка (детей), воспитываемого без матери			
51.			Гражданам, имеющим на своем иждивении лиц, у которых они находились на воспитании и содержании не менее			

			двух лет в связи со смертью своих родителей или лишением их родительских прав, или осуждением судом к лишению свободы			
52.			Гражданам, состоящим в браке и имеющие одного и более детей			
53.			Гражданам, получающим образование, на период обучения			
54.			Гражданам, по состоянию здоровья			
55.			Педагогам, осуществляющим профессиональную деятельность в дошкольных организациях образования, организациях среднего (начального, основного среднего, общего среднего), технического и профессионального, послесреднего образования, специализированных, специальных организациях образования, организациях образования для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, организациях дополнительного образования для детей, а также в методических кабинетах			
56.			Врачам, имеющим соответствующее образование, постоянно работающим по специальности в сельской местности			
57.			Депутатам Парламента Республики Казахстан или местных представительных органов			
58.			Лицам, в отношении			

			которых ведется дознание, предварительное следствие или уголовные дела рассматриваются судами			
59.			Членам летных экипажей гражданских воздушных судов, инженерам, механикам и техникам гражданской авиации, имеющим соответствующее образование			
60.			Членам экипажей судов, имеющим соответствующее образование			
61.			Лицам, проходящим первоначальную профессиональную подготовку в организациях образования правоохранительных органов			
62.	202008	Снятие с учета граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами Республики Казахстан		4	5,0	100%
63.	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 в связи с воссоединением семьи	22	4,91	98.2%
64.			Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан для осуществления трудовой деятельности			
65.			Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике			

			Казахстан для получения образования в казахстанских учебных заведениях			
66.			Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан для прохождения стационарного лечения в казахстанских медицинских учреждениях			
67.			Выдача иностранцам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Республике Казахстан для осуществления миссионерской деятельности			
68.			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)			
69.			Выдача разрешения на временное проживание иммигрантам, выявленных и идентифицированных в качестве жертв торговли людьми на территории Республики Казахстан			
70.			Выдача разрешения на временное проживание в Республике Казахстан иммигрантам, обратившихся в органы внутренних дел за разрешением на постоянное проживание в			

			Республике Казахстан			
71.	203002	Выдача разрешения иностранцам и лицам без гражданства на постоянное жительство в Республике Казахстан		1	5,0	100%
72.	203003	Выдача удостоверений лицам без гражданства, постоянно проживающим в Республике Казахстан	Обмен удостоверения лица без гражданства: - в связи с истечением срока действия; - утратой; - непригодностью к дальнейшему использованию	101	4,85	97.0%
73.			Оформление удостоверения лица без гражданства в случае изменения установочных данных гражданина (фамилии, имени, отчества; даты, места рождения); неточности записи в выпущенных документах			
74.	203004	Выдача видов на жительство иностранцам, постоянно проживающим в Республике Казахстан	Оформление вида на жительства иностранца в Республике Казахстан, впервые, лицам, достигшим 16-летнего возраста	4	4,78	95.6%
75.			Обмен вида на жительство иностранца в Республике Казахстан: - в связи с истечением срока действия; - утратой; - непригодностью к дальнейшему использованию; - перемена постоянно проживающим в Республике Казахстан иностранцем, страны гражданства			
76.			Оформление вида на жительство иностранца в случае изменения установочных данных гражданина (фамилии, имени, отчества; даты, места рождения); неточности записи в			

			выпущенных документах			
77.	203007	Прием и согласование приглашений принимающих лиц по выдаче виз Республики Казахстан	Оформление приглашения по служебным делам (А3)	8	4,95	98.0%
78.			Оформление приглашения для осуществления предпринимательской деятельности (А5, С5)			
79.			Оформление приглашения для деловой поездки (В1, В2, В3)			
80.			Оформление приглашения для участия в религиозных мероприятиях (В6, С7)			
81.			Оформление приглашения по частным делам (В10, В11, В12, С10)			
82.			Оформление приглашения для получения образования (В7, С9)			
83.			Оформление приглашения для осуществления трудовой деятельности (С3, С4, С6)			
84.			Оформление приглашения на лечение (С12)			
85.			Оформление приглашения по гуманитарным мотивам (С8)			
86.			Оформление приглашения для постоянного проживания (В8, С1)			
87.	203009	Выдача проездного документа	Выдача проездного документа	3	5,0	100%
88.			Замена проездного документа в связи с внесением изменений			
89.			Восстановление проездного документа при утере			

90.	203010	Формирование и корректировка индивидуального идентификационного номера иностранцам и лицам без гражданства, временно пребывающим в Республике Казахстан	Выдача дубликата свидетельства о присвоении индивидуального идентификационного номера	16	5,0	100%
91.	301001	Регистрация налогоплательщиков		7	4,98	98.8%
92.	301005	Регистрационный учет плательщиков налога на добавленную стоимость		1	5,0	100%
93.	401001	Регистрация заключения брака (супружества), в том числе внесение изменении, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	Регистрация заключения брака	8	4,89	97.8%
94.			Внесение изменений, дополнений и исправлений в запись акта о заключении брака			
95.			Регистрация заключения брака при необходимости снижения брачного возраста			
96.	401002	Регистрация расторжения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	Регистрация расторжения брака	2	4,85	93%
97.			Внесение изменений, дополнений и исправлений в запись акта о расторжении брака			
98.	401003	Актуализация (корректировка) сведений о регистрации акта гражданского состояния		11	4,89	94.5%
99.	402001	Регистрация рождения ребенка, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния	Регистрация рождения ребенка	7	4,98	98.6%
100.			Внесение изменений, дополнений и исправлений в запись акта о рождении			
101.	402002	Выдача справок по		1	5,0	100%

		опеке и попечительству				
102.	402003	Установление опеки или попечительства над ребенком-сиротой (детьми-сиротами) и ребенком (детьми), оставшимся без попечения родителей		1	5,0	100%
103.	1104007	Выдача разрешений на проезд по территории иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан		4	5,0	100%
104.	402005	Постановка на учет детей, являющихся гражданами Республики Казахстан, переданных на усыновление (удочерение) иностранцам		1	5,0	100%
105.	00402006-1	Размещение государственного образовательного заказа на специальную психолого-педагогическую поддержку детей ограниченными возможностями		1	5,0	100%
106.	402008	Назначение пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком		50	4,80	93.2%
107.	502008	Предоставление сведений об отсутствии (наличии) недвижимого имущества		417	4,89	89,6%

108.	402013	Установление опеки или попечительства над недееспособными или ограниченно дееспособными совершеннолетними лицами		1	5,0	100%
109.	402014	Выдача разрешения по распоряжению имуществом, снятию пенсий, пособий, социальных выплат, поступивших на счет недееспособного или 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	2	5,0	100%
110.	00402014-1.		Выдача разрешения на отчуждение имущества граждан, признанных по решению суда недееспособными или ограниченно дееспособными			
111.	403001	Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в дошкольные организации		26	5,0	100%
112.	403002	Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации		48	4,95	95,5%
113.	403002-1	Прием документов и зачисление пред школьный класс общеобразовательных школ, лицеев и гимназий		39	4,96	96,6%
114.	403003	Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего	Прием документов на участие в конкурсе для поступления в специализированные организации образования (школы для одаренных детей)	239	4,92	91.5%
115.			Отзыв заявления на прием в школу			
116.			Прием документов и зачисление детей в "1" класс			
117.			Прием документов и			

		образования	зачисление детей в "10" класс			
118.	0403003-1	Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования иностранцев и лиц без гражданства, постоянно проживающих в Республике Казахстан		1	5,0	100%
119.	403005	Прием документов и зачисление в специальные организации (специальные группы/классы) образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам	Прием документов и зачисление в специальные организации образования детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам	3	5,0	100%
120.			Прием документов и зачисление детей с ограниченными возможностями для обучения по специальным общеобразовательным учебным программам в специальные группы/классы			
121.	403014	Прием документов на конкурс по размещению государственного образовательного заказа на подготовку кадров с техническим и профессиональным, послесредним образованием		8	4,96	94.7%
122.	403015	Прием на обучение в республиканские,	Прием на обучение в 5, 6, 7, 8, 9 классы	3	5,0	100%

		областные, городов республиканского значения, столицы специализированные школы-интернаты-колледжи олимпийского резерва и областные, городов республиканского значения, столицы школы-интернаты для одаренных в спорте детей	специализированных школ-интернатов-колледжей олимпийского резерва и школ-интернатов для одаренных в спорте детей			
123.			Прием на обучение в 10 и 11 классы специализированных школ-интернатов-колледжей олимпийского резерва и школ-интернатов для одаренных в спорте детей			
124.			Прием на обучение на первый курс колледжа в специализированных школ-интернатов-колледжей олимпийского резерва			
125.	404004	Постановка на учет лиц, желающих усыновить детей		1	5,0	100%
126.	501001	Регистрация залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации	Регистрация залога (свидетельство государственной регистрации)	7	4,91	91.5%
127.			Регистрация изменений обременений в результате изменения условий договора (перезалог)			
128.			Регистрация уступки требования			
129.			Регистрация уведомления о невыполнении обязательств, регистрация о проведении торгах			
130.			Регистрация прекращения залога			
131.			Выдача дубликата свидетельства о регистрации залога движимого имущества			
132.	501003	Актуализация (корректировка) сведений о залоге движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной		1	5,0	100%

		регистрации				
133.	501007	Государственная регистрация залога подвижного состава	Государственная регистрация залога подвижного состава	4	5.0	100%
134.			Государственная регистрация изменений, дополнений зарегистрированного залога			
135.			Государственная регистрация прекращения зарегистрированного залога			
136.			Выдача дубликата свидетельства о государственной регистрации залога подвижного состава			
137.	501008	Государственная регистрация (перерегистрация) подвижного состава	Государственная регистрация подвижного состава	3	4,98	98.9%
138.			Государственная перерегистрация подвижного состава			
139.			Исключение подвижного состава из Государственного реестра			
140.	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	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	11	4,83	92.6%
141.			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			
142.			Актуализация (корректировка) сведений о регистрации, учете и снятии с учета отдельных видов транспортных средств			
143.			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			
144.	00501009-1	Выдача транзитных номеров, выдача заказных номеров		1	5,0	100%
145.	501010	Регистрация залога (прекращения залога) транспортных средств	Регистрация залога транспортных средств	3	5,0	100%
146.			Регистрация прекращения залога транспортных средств			
147.			Регистрация изменений залога в результате изменения условий договора			
148.	00501010-1	Предоставление копий документов из регистрационного дела автотранспорта		1	5,0	100%
149.	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	Регистрация машин	6	5,0	100%
150.			Перерегистрация машин			
151.			Снятие с регистрационного учета машин			
152.			Получение дубликата регистрационного документа и (или) новый номерной знак			
153.			Актуализация (корректировка) сведений о сельскохозяйственной технике			

154.		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	Предоставление информации о наличии (отсутствии) залога (или иных обременений) тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, самоходных сельскохозяйственны, мелиоративных и дорожно-строительных машин и механизмов, а также специальных машин повышенной проходимости			
155.	501012	Государственная регистрация (снятие с регистрации) залога, регистрация изменений, дополнений (в том числе переход права собственности другому лицу, уступка права требования, последующий залог (перезалог)) и прекращение действия зарегистрированного залога, а также выдача свидетельства или дубликата о государственной регистрации залога тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, прицепов к ним, включая прицепы со смонтированным специальным оборудованием, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин и механизмов, специальных машин повышенной проходимости		1	5,0	100%

156.	501018	Государственная регистрация транспортных средств городского рельсового транспорта	Государственная регистрация транспортных средств городского рельсового транспорта	2	5,0	100%
157.			Исключение транспортных средств городского рельсового транспорта из реестра транспортных средств городского рельсового транспорта			
158.	501019	Выдача дубликата государственного регистрационного номерного знака для транспортных средств		12	4,98	96.3%
159.	502001	Государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество	Государственная регистрация прав собственности, права хозяйственного ведения, права оперативного управления, права землепользования на срок не менее одного года, сервитута в пользу господствующего земельного участка или иного объекта недвижимости на срок не менее одного года	112	4,89	95.6%
160.			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 1зарегистрированы по соглашению сторон			
161.			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			
162.			Государственная регистрация прав (обременений прав) на недвижимое имущество в процедурах банкротства			

163.			Государственная регистрация прав при реорганизации юридического лица			
164.	502003	Выдача дубликата правоустанавливающего документа на недвижимое имущество		1	5,0	100%
165.	502005	Выдача дубликата кадастрового паспорта объекта недвижимости		2	4,98	98,8%
166.	502006	Выдача копий документов регистрационного дела, заверенных регистрирующим органом, включая план (схемы) объектов недвижимости		2	5,0	100%
167.	502007	Предоставление сведений о зарегистрированных правах (обременениях) на недвижимое имущество и его технических характеристиках		1	5,0	100%
168.	2901001	Выдача лицензии на деятельность по покупке электрической энергии в целях энергоснабжения		1	4,95	98,8%
169.	502009	Предоставление сведений о зарегистрированных обременениях прав, юридических притязаниях на объект недвижимости		1	5,0	100%
170.	502010	Государственная регистрация объекта кондоминиума		1	5,0	100%
171.	503006	Регистрация товарного знака		1	5,0	100%
172.	601002	Запись на прием к врачу		1	5,0	100%
173.	601003	Вызов врача на дом		3	5,0	100%

174.	601004	Выдача справки с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь		19	4,80	96.9%
175.	601005	Выдача листа о временной нетрудоспособности		1	5,0	100%
176.	601006	Выдача справки о временной нетрудоспособности		1	5,0	100%
177.	601007	Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного		4	4,95	98.3%
178.	601008	Регистрация прижизненного отказа или согласия на посмертное донорство органов (части органа) и (или) тканей (части ткани) в целях трансплантации		1	5,0	100%
179.	601009	Вызов скорой медицинской помощи		3	4,98	97.2%
180.	601010	Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар		3	4,98	99.3%
181.	601011	Прием и рассмотрение документов о целесообразности направления граждан Республики Казахстан на лечение за рубеж и (или) привлечения зарубежных специалистов для проведения лечения в отечественных медицинских организациях в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи		1	5,0	100%
182.	601013	Регистрация цены на лекарственные средства и	Регистрация цены на лекарственные средства	2	5,0	100%

183.		медицинские изделия	Регистрация цены на медицинские изделия в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи и (или) в системе обязательного социального медицинского страхования			
184.	602007	Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на вывоз зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий	вывоз лекарственных средств, зарегистрированных на территории Республики Казахстан	4	5.0	100%
185.			вывоз лекарственных средств, незарегистрированных на территории Республики Казахстан			
186.			вывоз медицинских изделий, зарегистрированных на территории Республики Казахстан			
187.			вывоз медицинских изделий, незарегистрированных на территории Республики Казахстан			
188.	602008	Выдача лицензии на медицинскую деятельность	Выдача лицензии и/или приложения к лицензии	3	5.0	100%
189.			Переоформленние лицензии и/или приложения к ней			
190.			Получение дубликата лицензии и/или приложения к лицензии			
191.	602019	Выдача сертификата специалиста в сфере обращения лекарственных средств и медицинских изделий		1	5.0	100%
192.	603003	Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии проектов нормативной документации по предельно допустимым выбросам и предельно	Получение санитарно-эпидемиологического заключения на проекты нормативной документации предельно допустимых выбросов и предельно допустимых сбросов вредных веществ и физических факторов в окружающую среду	4	5,0	100%

193.		допустимым сбросам вредных веществ и физических факторов в окружающую среду, зонам санитарной охраны и санитарно-защитным зонам, на новые виды сырья и продукции нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения	Получение санитарно-эпидемиологического заключения на проекты нормативной документации зоны санитарной охраны, санитарно-защитных зон			
194.			Получение санитарно-эпидемиологического заключения на проекты нормативной документации на сырье и продукцию			
195.			Переоформление санитарно-эпидемиологического заключения			
196.			Получение санитарно-эпидемиологического заключения на проекты нормативной документации на материалы по химической, биологической, токсикологической, радиологической нагрузке на почву, водоемы и атмосферный воздух			
197.			Выдача дубликата санитарно-эпидемиологического заключения			
198.	604001	Предоставление сведений с Центра психического здоровья "Психиатрия"		936	,96	98.9%
199.	604002	Предоставление сведений с Центра психического здоровья "Наркология"		875	4,93	97.8%
200.	604003	Предоставление сведений с Центра фтизиопульмонологии "Фтизиатрия"		589	4,92	7.6%
201.	604004	Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров		6	5,0	100%

202.	604005	Выдача справки о допуске к управлению транспортным средством		20	5,0	100%
203.	701001	Регистрация лиц, ищущих работу		11	4,89	89.3%
204.	701002	Включение в региональную квоту приема кандасов и переселенцев	Включение в региональную квоту приема кандасов	2	5,0	100%
205.			Включение в региональную квоту приема переселенцев			
206.	701003	Регистрация безработных		204	4,86	91.7%
207.	702002	Выдача или продление справки иностранцу или лицу без гражданства о соответствии квалификации для самостоятельного трудоустройства	Выдача справки иностранцу или лицу без гражданства о соответствии квалификации для самостоятельного трудоустройства	4	5,0	100%
208.			Продление справки иностранцу или лицу без гражданства о соответствии квалификации для самостоятельного трудоустройства			
209.			Переоформление справки иностранцу или лицу без гражданства о соответствии квалификации для самостоятельного трудоустройства в случае изменения фамилии, имени, отчества (при его наличии), номера и серии документа, удостоверяющего личность иностранца или лиц без гражданства			
210.			Выдача дубликата справки иностранцу или лицу без гражданства о соответствии квалификации для самостоятельного трудоустройства в случае утери или порчи справки			

211.	703001	Назначение пенсионных выплат по возрасту		87	4,79	85,5%
212.	703002	Назначение государственной базовой пенсионной выплаты		32	4,79	85,5%
213.	703003	Назначение социальной выплаты по случаю утраты трудоспособности		17	4,78	87.6%
214.	703004	Назначение государственных специальных пособий		12	4,85	89,9%
215.	703005	Назначение государственного социального пособия по инвалидности		1	5,0	100%
216.	703006	Выплата разницы между суммой фактически внесенных обязательных пенсионных взносов, обязательных профессиональных пенсионных взносов с учетом уровня инфляции и суммой пенсионных накоплений		1	5,0	100%
217.	703007	Предоставление информации об участии в качестве потребителя медицинских услуг и о перечисленных суммах отчислений и (или) взносов в системе обязательного социального медицинского страхования		11	4,95	99.0%
218.	703008	Осуществление пенсионных выплат из пенсионных накоплений, сформированных за счет обязательных пенсионных взносов, обязательных профессиональных пенсионных взносов из единого	Осуществление пенсионных выплат из пенсионных накоплений, сформированных за счет обязательных пенсионных взносов, обязательных профессиональных пенсионных взносов из единого	5	4,97	98,6%

		накопительного пенсионного фонда	накопительного пенсионного фонда лицам, имеющим инвалидность первой, второй групп бессрочно			
219.			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			
220.			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			
221.			Осуществление пенсионных выплат из пенсионных накоплений, сформированных за счет обязательных пенсионных взносов, обязательных профессиональных			

			пенсионных взносов из единого накопительного пенсионного фонда лицам, являющимися наследниками пенсионных накоплений умершего лица			
222.			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			
223.	703011	Возврат ошибочно перечисленных обязательных пенсионных взносов и (или) пени		1	5.0	100%
224.	703013	Назначение государственного социального пособия по случаю потери кормильца		1	5.0	100%
225.	703014	Назначение социальной выплаты по случаю потери кормильца		1	5.0	100%
226.	703015	Назначение социальной выплаты по случаю потери работы		6	5.0	100%
227.	703016	Назначение социальной выплаты по случаю потери дохода в связи с беременностью и родами, усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей)		3	4,96	93,2%

228.	703017	Назначение социальной выплаты по случаю потери дохода в связи с уходом за ребенком по достижении им возраста полутора лет		2	4,98	96,5%
229.	704001	Назначение единовременной выплаты на погребение		19	4.98	96.5%
230.	704003	Назначение государственной адресной социальной помощи		68	4,95	99.0%
231.	704004	Назначение специального государственного пособия	Назначение специального государственного пособия ветеранам Великой Отечественной войны	11	5.0	100%
232.			Назначение специального государственного пособия лицам, приравненным по льготам к лицам с инвалидностью вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных в период Великой Отечественной войны			
233.			Назначение специального государственного пособия лицам, приравненным по льготам к участникам Великой Отечественной войны			
234.			Назначение специального государственного пособия не вступившим в повторный брак вдовам воинов, погибших (умерших, пропавших без вести) в Великой Отечественной войне			

235.			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)			
236.			Назначение специального государственного пособия Героям Советского Союза, Социалистического Труда, кавалерам ордена Трудовой Славы трех степеней			

237.			Назначение специального государственного пособия семьям погибших военнослужащих			
238.			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			
239.			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			
240.			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			

241.			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			
242.			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			
243.			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			
244.			Назначение специального государственного пособия жертвам политических репрессий, лицам, пострадавшим от политических репрессий, имеющим инвалидность или являющимся пенсионерами			
245.			Назначение специального государственного пособия лицам, которым назначены пенсии за особые заслуги перед Республикой Казахстан			
246.			Назначение специального государственного пособия лицам, удостоенным почетного звания "Қазақстанның ғарышкер-ұшқышы"			
247.			Назначение специального государственного пособия лицам, удостоенным звания "Халық Қаһарманы"			
248.			Назначение специального государственного пособия лицам, удостоенным звания "Қазақстанның Еңбек Ері"			
249.			Назначение специального государственного пособия ветеранам боевых действий на территории других государств			
250.	704005	Назначение специального профессионального государственного пособия		5	4,96	96,3%
251.	704006	Назначение пособия лицу,		1	5,00	100%

		осуществляющему уход				
252.	704008	Регистрация граждан, пострадавших вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне, выплата единовременной государственной денежной компенсации, выдача удостоверений	Выдача удостоверений гражданам, пострадавшим вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне	3	5.00	100%
253.			Выдача дубликата удостоверений гражданам, пострадавшим вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне			
254.			Выплата единовременной государственной денежной компенсации гражданам, пострадавшим вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном ядерном полигоне			
255.	802001	Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью в сфере начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования, духовного образования, образовательно-оздоровительных услуг несовершенно-летним	Выдача лицензии и/или приложения к лицензии	3	4,96	92,3%
256.			Переоформление лицензии и/или приложения к ней			
257.			Переоформление лицензии и/или приложения к ней при реорганизации юридического лица			
258.	803004	Признание документов о среднем, техническом и профессиональном, послесреднем образовании	Признание документов о среднем, техническом и профессиональном, послесреднем образовании	3	5.0	100%
259.			Выдачи дубликатов о среднем, техническом и профессиональном,			

			послесреднем образовании			
260.	803005	Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании		1	5.0	100%
261.	803006	Выдача дубликатов документов о техническом и профессиональном, послесреднем образовании		1	5.0	100%
262.	803007	Выдача дубликатов документов о высшем и (или) послевузовском образовании		1	5.0	100%
263.	901001	Государственная регистрация юридических лиц, учетная регистрация их филиалов и представительств	Заявление о государственной регистрации для субъектов малого предпринимательства	4	4,94	96.8%
264.			Регистрация коммерческих юридических лиц			
265.			Регистрация некоммерческих юридических лиц (политических партий, религиозное объединение, их филиалов и представительств)			
266.			Учетная регистрация филиалов и представительств			
267.	901002	Актуализация (корректировка) наименования юридических лиц, филиалов и представительств		1	5.0	100%
268.	901003	Государственная перерегистрация юридических лиц, учетная перерегистрация их филиалов и представительств	Изменение наименования	3	4,86	93,2%
269.			Уменьшения размера уставного капитала			
270.			Изменение состава участников (учредителей)			
271.	901004	Выдача справки о регистрации (перерегистрации) юридических лиц, учетной регистрации (перерегистрации) их	Выдача справки о регистрации (перерегистрации)	2	5.0	100%
272.			Выписка из реестра юридических лиц (из Национального реестра			

		филиалов и представительств	бизнес-идентификационных номеров)			
273.	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)	В случае изменения места нахождения	2	5.0	100%
274.			Принятия устава (положения) в новой редакции			
275.	901006	Выдача дубликата устава (положения) юридического лица, не относящегося к субъекту частного предпринимательства, а также акционерного общества, их филиалов и представительств				
276.	902001	Государственная регистрация прекращения деятельности юридического лица, снятие с учетной регистрации филиала и представительства	Прекращения деятельности юридического лица по основанию ликвидации	4	4,91	92,3%
277.			Регистрации прекращения деятельности государственного предприятия, приватизированного как имущественный комплекс			
278.			Прекращение деятельности в принудительном порядке производится в судебном порядке по заявлению органа			
279.			Выдача копии документа, подтверждающего ликвидацию юридического лица			
280.			Прием заявлений о предстоящей			

			ликвидации юридического лица			
281.	903002	Проведение аттестации лиц, претендующих на занятие адвокатской деятельностью		1	5.0	100%
282.	903005	Выдача лицензии на право занятия нотариальной деятельностью	Выдача лицензии на право занятия нотариальной деятельностью	2	5.0	100%
283.			Переоформление лицензии			
284.	903006	Проведение аттестации лиц, претендующих на занятие деятельностью частного судебного исполнителя		1	5.0	100%
285.	903007	Выдача лицензии на занятие деятельностью частного судебного исполнителя	Выдача лицензии на занятие деятельностью частного судебного исполнителя	2	5.0	100%
286.			Переоформление лицензии			
287.	1001001	Выдача лицензии на туристскую операторскую деятельность (туроператорская деятельность)	В сфере выездного туризма	2	4,93	96.3%
288.			В сфере въездного и внутреннего туризма			
289.	1101002	Выдача удостоверения о допуске к осуществлению международных автомобильных перевозок и карточки допуска на автотранспортные средства	Выдача удостоверения допуска к осуществлению международных автомобильных перевозок с применением иностранного разрешения	4	5.0	100%
290.			Выдача удостоверения допуска к осуществлению международных автомобильных перевозок без применения иностранного разрешения			
291.			Выдача карточки допуска на автотранспортное средство с применением иностранного			

			разрешения			
292.			Выдача карточки допуска на автотранспортное средство без применения иностранного разрешения			
293.	1101003	Выдача лицензии на право занятия деятельностью по нерегулярной перевозке пассажиров автобусами, микроавтобусами в междугородном межобластном, межрайонном (междугородном внутриобластном) и международном сообщениях, а также регулярной перевозке пассажиров автобусами, микроавтобусами в международном сообщении		1	5,0	100%
294.	1101004	Выдача специального разрешения на проезд тяжеловесных и (или) крупногабаритных автотранспортных средств	Выдача специального разрешения	5	5	100%
295.			Замена транспортного средства по ранее выданному специальному разрешению			
296.			Продление срока действия специального разрешения			
297.	1101009	Выдача свидетельства на переоборудование автотранспортного средства и (или) прицепов к нему		3	4.87	91.1%
298.	1203001	Выдача лесорубочного и лесного билета	Выдача лесорубочного билета	2	5,0	100%
299.			Выдача лесного билета			

300.	1204002	Выдача административным органом разрешений на импорт на территорию Республики Казахстан, экспорт и (или) реэкспорт с территории Республики Казахстан видов рыб и других водных животных, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновение в сфере рыбного хозяйства				
301.	1204011	Выдача разрешений на пользование животным миром	Охота	3	4,91	93.5%
302.			Использование животных в научных, культурно-просветительских, воспитательных, эстетических целях, а также в целях предотвращения эпизоотии			
303.			Использование видов животных в воспроизводственных целях			
304.	1204012	Выдача разрешений на пользование рыбными ресурсами и другими водными животными	Рыболовство (промысловое, любительское (спортивное), научно-исследовательский лов, мелиоративный лов, лов в воспроизводственных	2	5,0	100%
305.			Использование животных в научных, культурно-просветительских, воспитательных, эстетических целях, а также в целях предотвращения эпизоотии			
306.	1204017	Выдача		1	5,0	100%

		удостоверения охотника				
307.	1205001	Регистрация залога права недропользования на разведку, добычу или совмещенную разведку и добычу на подземные воды, лечебные грязи и твердые полезные ископаемые		1	4,98	98.6%
308.	1301019	Выдача ветеринарного паспорта		1	5.0	100%
309.	1601006	Прием налоговой отчетности		14	4.91	92.3%
310.	1601007	Отзыв налоговой отчетности		1	5,0	100%
311.	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		1	5,0	100%
312.	1601011	Возврат подоходного налога, удержанного у источника выплаты		1	5,0	100%
313.	1601012	Изменение сроков исполнения налогового обязательства по уплате налогов и (или) плат		1	5,0	100%
314.	1601016	Применение процедуры внесудебного банкротства		37	4,82	81.2%
315.	1901024	Выдача лицензии на деятельность, связанную с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и прекурсоров	Культивирование, сбор и заготовка наркотикосодержащих растений	12	5,0	100%
316.			Разработка			
317.			Производство			
318.			Переработка			
319.			Перевозка			
320.			Пересылка			
321.			Приобретение			
322.			Хранение			

323.			Распределение			
324.			Реализация			
325.			Использование			
326.			Уничтожение			
327.	2201019	Постановка на очередь на получение земельного участка		164	4.89	89.6%
328.	2201020	Продление срока аренды земельного участка		1	5,0	100%
329.	2202001	Выдача разрешения на снос или перезакладку (перенос) геодезических пунктов		1	5,0	100%
330.	2302002	Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок		144	4,85	97,8%
331.	2302003	Выдача и отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан	Выдача регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан	430	4,86	92.2%
332.			Отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан			
333.	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	Мастер спорта международного класса Республики Казахстан	9	4,97	98.2%
334.						
335.			Мастер спорта Республики Казахстан			
336.			Заслуженный тренер Республики Казахстан			
337.			Тренер высшего уровня квалификации высшей категории			
338.			Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации высшей категории			
339.			Тренер среднего уровня квалификации высшей категории			

340.		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	Тренер-преподаватель среднего уровня квалификации высшей категории			
341.			Методист высшего уровня квалификации высшей категории			
342.			Методист среднего уровня квалификации высшей категории			
343.			Инструктор - спортсмен высшего уровня квалификации высшей категории			
344.			Национальный спортивный судья высшей категории			
345.			Национальный спортивный судья			
346.	2501006	Присвоение спортивных разрядов: спортсмен 2 разряда, спортсмен 3 разряда, спортсмен 1 юношеского разряда, спортсмен 2 юношеского разряда, спортсмен 3 юношеского разряда и квалификационные категории: тренер высшего уровня квалификации второй категории, тренер-преподаватель высшего уровня квалификации	Спортсмен 2 разряда	11	4,90	93.9%
347.			Спортсмен 3 разряда			
348.			Спортсмен 1 юношеского разряда			
349.			Спортсмен 2 юношеского разряда			
350.			Спортсмен 3 юношеского разряда			
351.			Тренер высшего уровня квалификации второй категории			
352.			Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории			
353.			Тренер среднего уровня квалификации второй категории			

354.		второй категории, тренер среднего уровня квалификации второй категории, тренер-преподаватель среднего уровня квалификации второй категории, методист высшего уровня квалификации второй категории, методист среднего уровня квалификации второй категории, инструктор-спортсмен высшего уровня квалификации второй категории, спортивный судья	Тренер-преподаватель среднего уровня квалификации второй категории			
355.			Методист высшего уровня квалификации второй категории			
356.			Методист среднего уровня квалификации второй категории			
357.			Инструктор-спортсмен высшего уровня квалификации второй категории			
358.			Спортивный судья			
359.	2701001	Назначение жилищной помощи		2	4,96	93.2%
360.	2801001	Легализация документов		8	4,80	92.3%
361.	803018	Прием документов для прохождения аттестации педагогов		54	4,90	92,2%
362.	101008	Справка о наличии либо отсутствии судимости		1142	4,98	99,2%
ИТОГО				7775	4,96	98,0%

Из 362 рассмотренных услуг, в границах от 4,50 до 4,79 балла (уровень выше среднего) было оценено 3, показатели по остальным соответствуют высокой оценке. Оцененные ниже остальных услуги касались назначения пенсионных и социальных пособий: назначение пенсионных выплат по возрасту (4,79 балла, удовлетворенность – 85,5%), назначение государственной базовой пенсионной выплаты (4,79 балла, 85,5%), назначение социальной выплаты по случаю утраты работоспособности (4,53 балла, 89,9%).

В целом можно заключить, уровень удовлетворенности респондентов, прошедших анкетирование на портале «электронного правительства» близок к максимальным значениям, что может быть обусловлено как высоким качеством предоставления услуг, так и желанием принять участие в опросе только оставшихся довольных результатом услуги граждан. Помимо этого, целевой группой онлайн-мониторинга являются более технически подкованные пользователи, изначально мотивированные к самообслуживанию.

2.6. Комплексная оценка и динамика качества оказания государственных услуг

Одной из основных целей общественного мониторинга качества оказания государственных услуг являлось выявление комплексных оценок и показателей удовлетворенности услугополучателей.

Всего было оценено 434 услуги, опрошено 20 448 услугополучателей. Оценка качества оказания государственных услуг составила 4,88 балла, уровень удовлетворенности услугополучателей – 90,5%. Оба значения соответствуют высокому уровню.

Таблица 5. Суммарная оценка качества оказания государственных услуг по результатам ГСЗ и онлайн - мониторинг

Метод сбора информации	Количество		Средний балл	Удовлетворенность
	Госуслуг	Услугополучателей		
Мониторинг в рамках ГСЗ	72	12 673	4,80	83,0%
Онлайн мониторинг	362	7775	4,96	98,0%
ВСЕГО	**434**	**20448**	**4,88**	**90,5%**

Данные Таблицы 5 демонстрируют, что оценки качества предоставления государственных услуг, полученные в рамках онлайн-мониторинга, существенно выше оценок мониторинга в рамках ГСЗ: 4,96 /4,80 балла и 83,0%/98,0% соответственно. Тем не менее, и в том, и в другом случае показатели являются высокими.

Общественный мониторинг качества предоставления государственных услуг проводится в течение 11 лет, что позволяет выявить основные тенденции в изучаемой сфере.

В исследуемый период снижение показателя относительно предыдущего наблюдалось дважды: в 2016 -2017 гг. (4,59 и 4,57 балла соответственно) и в 2019-2020 гг. (4,73 и 4,58 балла). Периоды спада могут обусловлены системными реформами (2016 – 2017 гг.), когда внедрение новых систем временно вызывало сбои, путаницу в стандартах, нехватку рабочего персонала, а также влиянием пандемии COVID-19 (2019-2020 гг.), когда множество услуг были экстренно переведены в онлайн-формат или ограничены.

С 2021 г. происходит поступательный рост оценки, показатель увеличивается с 4,59 балла до 4,88 балла в 2025 г.

Согласно используемой в данном срезе общественного мониторинга качества оказания государственных услуг шкале интерпретации значений, с 2016 по 2023 гг. оценки соответствовали уровню «выше среднего», в 2024 и 2025 гг. – высокому уровню. Показатель, выявленный в 2025 г., является максимальным за весь период наблюдений.

Таблица 6. Динамика оценки качества оказания госуслуг 2015-2025 гг.

Год	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Выборка	Количество госуслуг
2025	4,88	90,5%	20448	434
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

Доля респондентов, в полной мере удовлетворенных качеством предоставления государственных услуг, растет с 2018 года, от 72,4% до 90,5% в 2025 году. Показатели, соответствующие высокому уровню, достигаются с 2022 года.

Наиболее вероятной причиной роста балльной оценки и увеличения уровня полной удовлетворенности за последние годы является цифровизация и автоматизация, обусловившая упрощение процедур, внедрение электронного правительства и онлайн-форматов получения услуг, что сокращает бюрократию и снижает влияние человеческого фактора. Плюс к этому, услуги в формате онлайн доступны круглосуточно, что делает их получение более комфортным.

Основываясь на выявленных тенденциях, можно предположить, что в ближайшие три года показатели качества и удовлетворенности будут демонстрировать устойчивость и дальнейший, хоть и замедляющийся, рост, приближаясь к максимально возможному уровню 5,0 балла и 100% удовлетворенности.

2.7. Рейтинг центральных государственных органов

По итогам массового опроса услугополучателей был составлен рейтинг качества оказания государственных услуг центральными государственными органами (ЦГО). Для расчета итоговых баллов использовались критерии, входящие в зону ответственности центральных государственных органов (ЦГО), без учета критериев, относящихся к деятельности портала «электронного правительства»/«электронного лицензирования» и НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан».

Согласно результатам, средняя оценка деятельности центральных государственных органов составила 4,87 балла, при показателе полной удовлетворенности в 88,0%, что соответствует высокому значению. Из 32 оцениваемых центральных государственных органов у 23 оценки соответствуют высоким значениям, у 8 – выше среднего и у одного государственного органа итоговый балл является средним.

Деятельность трех центральных государственных органов оценена на 5,00 балла: Генеральная прокуратура РК (показатель полной удовлетворенности 100,0%), Министерство здравоохранения РК (99,6%) и Академия Высшего судебного совета (99,7%).

Значениям выше среднего соответствуют оценки у:

- Министерства торговли и интеграции РК (4,79 балла/82,6%) – высокие значения оценки не достигнуты из-за меньшей удовлетворенности услугополучателей критерием «обратная связь»;
- Министерства юстиции РК (4,79 балла/79,2%) – «срок, необходимый для получения услуги, приемлемый»;

- Министерства труда и социальной защиты населения (4,78 балла/79,0%) – «срок оказания услуги» и «получение итогового результата»;
- Министерства искусственного интеллекта и цифрового развития (4,77 балла/82,4%) – «процедура», «срок оказания услуги» и «затраты»;
- Министерства чрезвычайных ситуаций (4,77 балла/77,9%) – «процедура», «срок оказания услуги» и «получение результата»;
- Министерства сельского хозяйства (4,73 балла/74,4%) – «процедура» (сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам);
- Министерства национальной экономики (4,73 балла/74,2%) – «процедура», «срок оказания услуги» и «получение результата»;
- Министерства экологии и природных ресурсов (4,72 балла/77,2%) – «процедура», «срок оказания услуги», «обратная связь» и «получение результата»;

Единственным центральным государственным органом, оценка деятельности которого соответствует среднему значению, является Министерство промышленности и строительства РК – 4,40 балла, при показателе полной удовлетворенности в 56,8%, ниже услугополучателями были оценены такие критерии, как «процедура», «обратная связь» и «получение результата».

Таблица 7. Рейтинг ЦГО (в рамках ГСЗ), 2025 год

№	ГОСОРГАН	Общий балл по госуслугам		Уполномоченный государственный орган		«Электронное правительство»		«Правитель-ство для граждан»	
1	ГП	4,94	94,9%	**5,00**	100,0%	4,88	89,7%		
2	АВСС	5,00	99,6%	**5,00**	99,7%	4,99	99,5%		
3	МЗ	4,97	97,0%	**5,00**	99,6%	4,94	94,3%		
4	КНБ	4,86	87,2%	**4,99**	99,4%	4,72	75,0%		
5	АДГС	4,82	89,8%	**4,98**	98,1%	4,67	81,5%		
6	НБ	4,90	89,7%	**4,98**	97,8%	4,82	81,6%		
7	МО	4,98	98,2%	**4,97**	97,1%	4,99	99,4%		
8	МИД	4,93	92,9%	**4,97**	96,8%	4,89	89,1%		
9	АСПР	4,96	96,4%	**4,96**	96,4%				
10	МЭ	4,76	79,2%	**4,95**	95,4%	4,56	63,0%		
11	АЗРК	4,87	89,6%	**4,95**	95,2%	4,79	84,0%		
12	МТС	4,90	90,6%	**4,94**	95,0%	4,87	88,0%	4,89	88,8%
13	СА	4,80	82,6%	**4,94**	94,2%			4,66	71,0%
14	ВАП	4,94	93,9%	**4,94**	93,9%				
15	МВД	4,67	81,1%	**4,89**	88,9%	4,58	81,1%	4,55	73,4%
16	АРРФР	4,91	91,6%	**4,88**	88,1%	4,95	95,1%		
17	МВРИ	4,71	77,3%	**4,87**	88,9%	4,55	65,7%		
18	Госкорпорация	4,87	88,2%	**4,87**	88,2%				
19	МКИ	4,85	85,4%	**4,85**	85,3%	4,85	85,4%		
20	МП	4,83	85,2%	**4,83**	85,1%	4,83	85,3%		
21	МНВО	4,69	75,6%	**4,83**	84,6%	4,55	66,7%		
22	МТ	4,82	81,9%	**4,81**	81,4%	4,83	82,3%		
23	МФ	4,78	80,2%	**4,80**	82,4%	4,81	85,1%	4,73	73,1%
24	МТИ	4,68	72,5%	**4,79**	82,6%	4,57	62,3%		

25	МЮ	4,73	75,0%	**4,79**	79,2%	4,66	70,9%		
26	МТСЗН	4,54	60,6%	**4,78**	79,0%	4,57	64,2%	4,27	38,6%
27	МИИЦР	4,75	81,4%	**4,77**	82,4%	4,73	80,5%		
28	МЧС	4,64	70,6%	**4,77**	77,9%	4,52	63,2%		
29	МСХ	4,83	83,2%	**4,73**	74,4%	4,93	91,9%		
30	МНЭ	4,73	74,2%	**4,73**	74,2%				
31	МЭПР	4,58	72,1%	**4,72**	77,2%	4,44	67,0%		
32	МПС	4,33	50,9%	**4,40**	56,8%	4,26	44,9%		
	ВСЕГО	**4,80**	**83,4%**	**4,87**	**88,0%**	**4,73**	**79,1%**	**4,62**	**69,0%**

Также в рамках исследования был составлен итоговый рейтинг качества оказания государственных услуг центральными государственными органами на основании данных онлайн-мониторинга услуг (результаты опроса на портале egov.kz предоставляются МИИЦР) и массового опроса услугополучателей в рамках государственного социального заказа (опрос проводится Поставщиком).

Согласно результатам, общая оценка составила 4,90 балла, при показателе полной удовлетворенности в 91,9%.

Максимальный балл получила Академия Высшего судебного совета (5,00 балла/99,7%). Высоким значениям соответствуют оценки у 29 министерств: от 4,99 балла у Комитета национальной безопасности РК и Генеральной прокуратуры РК до 4,82 балла у Министерства труда и социальной защиты населения РК.

Ниже остальных (оценки соответствуют значению «выше среднего») оценена деятельность трех центральных государственных органов: Министерства торговли и интеграции (4,79 балла/82,6%), Министерства чрезвычайных ситуаций РК (4,77 балла/77,9%) и Министерства промышленности и строительства (4,69 балла/76,7%).

Таблица 8. Рейтинг центральных государственных органов (в рамках онлайн-мониторинга и ГСЗ), 2025 год

№	ГОСОРГАН	Онлайн-мониторинг		Мониторинг в рамках ГСЗ		Общая оценка	
		Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1	АВСС			5,00	99,7%	**5,00**	99,7%
2	ГП	4,98	99,2%	5,00	100,0%	**4,99**	99,6%
3	КНБ			4,99	99,4%	**4,99**	99,4%
4	МИД	5,00	100,0%	4,97	96,8%	**4,98**	98,4%
5	АДГС			4,98	98,1%	**4,98**	98,1%
6	НБ			4,98	97,8%	**4,98**	97,8%
7	АСПР			4,96	96,4%	**4,96**	96,4%
8	МЗ	4,90	97,6%	5,00	99,6%	**4,95**	98,6%
9	МЭ			4,95	95,4%	**4,95**	95,4%
10	АЗРК			4,95	95,2%	**4,95**	95,2%
11	СА			4,94	94,2%	**4,94**	94,2%
12	ВАП			4,94	93,9%	**4,94**	93,9%
13	МО	4,89	94,7%	4,97	97,1%	**4,93**	95,9%
14	МТС	4,90	96,0%	4,94	95,0%	**4,92**	95,5%

15	МНВО	5,00	100,0%	4,83	84,6%	**4,91**	92,3%
16	МП	4,96	97,3%	4,83	85,1%	**4,90**	91,2%
17	МТ	4,99	99,4%	4,81	81,4%	**4,90**	90,4%
18	МВД	4,90	98,6%	4,89	88,9%	**4,89**	93,8%
19	МФ	4,96	99,8%	4,80	82,4%	**4,88**	91,1%
20	Госкорпора-ция	4,88	92,3%	4,87	88,2%	**4,88**	90,2%
21	АРРФР			4,88	88,1%	**4,88**	88,1%
22	МВРИ			4,87	88,9%	**4,87**	88,9%
23	МЭПР	5,00	100,0%	4,72	77,2%	**4,86**	88,6%
24	МКИ	4,85	97,8%	4,85	85,3%	**4,85**	91,6%
25	МИИЦР	4,93	97,1%	4,77	82,4%	**4,85**	89,7%
26	МЮ	4,91	96,5%	4,79	79,2%	**4,85**	87,8%
27	МНЭ	4,95	98,8%	4,73	74,2%	**4,84**	86,5%
28	МСХ	4,95	96,6%	4,73	74,4%	**4,84**	85,5%
29	МТСЗН	4,86	94,5%	4,78	79,0%	**4,82**	86,8%
30	МТИ			4,79	82,6%	**4,79**	82,6%
31	МЧС			4,77	77,9%	**4,77**	77,9%
32	МПС	4,97	96,5%	4,40	56,8%	**4,69**	76,7%
	ВСЕГО	**4,94**	**97,5%**	**4,87**	**88,0%**	**4,90**	**91,8%**

В рамках исследования была оценена динамика изменения качества оказания государственных услуг центральными государственными органами. Были изучены динамические изменения в сравнении с показателями за 2024 год и за последние три года мониторинга.

Согласно результатам, в сравнении с 2024 годом, оценка качества оказания государственных услуг увеличилась на 0,03 балла с 4,87 балла до 4,90 балла, показатель удовлетворенности повысился с 91,4% до 91,8% (+0,4%).

Положительная динамика в качестве оказания услуг отмечена у 21 центрального государственного органа в диапазоне от 0,01 балла у Агентства по стратегическому планированию и реформам РК до 0,10 балла у Министерства просвещения РК и Министерства транспорта РК.

Отрицательная динамика отмечена у 10 центральных государственных органов: от -0,01 балла у Комитета национальной безопасности РК до -0,18 балла у Министерства промышленности и строительства РК.

Также стоит отметить наличие динамических изменений по показателю полной удовлетворенности качеством оказания государственных услуг. Наибольшая положительная динамика отмечена у Министерства культуры и информации РК (+9,2%), Генеральной прокуратуры РК (+7,0%), Министерства здравоохранения РК (+7,2%), Министерства национальной экономики РК (+6,3%), Национального Банка РК (+5,9%) и Министерства иностранных дел (+4,4%).

Отрицательная динамика выявлена у Министерства промышленности и строительства РК (-17,1%), Министерства экологии и природных ресурсов РК (-9,2%), Министерства чрезвычайных ситуаций РК (-8,2%), Министерства сельского хозяйства РК (-5,3%) и Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (-5,3%).

Таблица 9. Рейтинг ЦГО по динамике изменений оценки качества оказания государственных услуг за 2024-2025 гг.

№	ГОСОРГАН	2024		2025		Динамика 2024-2025	
1	МТ	4,80	87,0%	4,90	90,4%	**0,10**	3,4%
2	МП	4,80	90,6%	4,90	91,2%	**0,10**	0,6%
3	МНЭ	4,75	80,2%	4,84	86,5%	**0,09**	6,3%
4	МИД	4,89	94,0%	4,98	98,4%	**0,09**	4,4%
5	МТСЗН	4,73	86,1%	4,82	86,8%	**0,09**	0,7%
6	ГП	4,91	92,6%	4,99	99,6%	**0,08**	7,0%
7	МФ	4,80	90,7%	4,88	91,1%	**0,08**	0,4%
8	НБ	4,92	91,9%	4,98	97,8%	**0,06**	5,9%
9	МЭ	4,89	96,2%	4,95	95,4%	**0,06**	-0,8%
10	МТС	4,87	93,7%	4,92	95,5%	**0,05**	1,8%
11	МЗ	4,91	91,4%	4,95	98,6%	**0,04**	7,2%
12	Госкорпорация	4,84	87,2%	4,88	90,2%	**0,04**	3,0%
13	МИИЦР	4,81	87,9%	4,85	89,7%	**0,04**	1,8%
14	МО	4,90	93,1%	4,93	95,9%	**0,03**	2,8%
15	СА	4,91	92,4%	4,94	94,2%	**0,03**	1,8%
16	МЮ	4,82	87,4%	4,85	87,8%	**0,03**	0,4%
17	МКИ	4,83	82,4%	4,85	91,6%	**0,02**	9,2%
18	МНВО	4,89	90,6%	4,91	92,3%	**0,02**	1,7%
19	АСПР	4,95	95,2%	4,96	96,4%	**0,01**	1,2%
20	МВД	4,88	93,6%	4,89	93,8%	**0,01**	0,2%
21	АДГС	4,98	98,2%	4,98	98,1%	**0,00**	-0,1%
22	КНБ	5,00	100,0%	4,99	99,4%	**-0,01**	-0,6%
23	МСХ	4,86	90,8%	4,84	85,5%	**-0,02**	-5,3%
24	МТИ	4,82	83,6%	4,79	82,6%	**-0,03**	-1,0%
25	ВАП	4,97	96,6%	4,94	93,9%	**-0,03**	-2,7%
26	АЗРК	4,98	98,0%	4,95	95,2%	**-0,03**	-2,8%
27	МЧС	4,80	86,1%	4,77	77,9%	**-0,03**	-8,2%
28	МЭПР	4,89	97,8%	4,86	88,6%	**-0,03**	-9,2%
29	АРРФР	4,93	93,4%	4,88	88,1%	**-0,05**	-5,3%
30	МВРИ	4,93	90,4%	4,87	88,9%	**-0,06**	-1,5%
31	МПС	4,87	93,8%	4,69	76,7%	**-0,18**	-17,1%
32	АВСС			5,00	99,7%		
	ВСЕГО	**4,87**	**91,4%**	**4,90**	**91,8%**	**0,03**	**0,4%**

Также в рамках исследования была изучена динамика качества оказания услуг центральными государственными органами за последние три года (2023-2025). Согласно результатам, оценка качества оказания государственных услуг центральными государственными органами за три года увеличилась на 0,07 балла с 4,83 балла в 2023 году до 4,90 балла в 2025 году. На высоком уровне оценена деятельность 29 из 32 центральных государственных органов. Средняя оценка качества оказания услуг ЦГО за три года составила 4,87 балла.

Самые высокие значения средней оценки качества государственных услуг за три года зафиксированы у Комитета национальной безопасности РК (4,97 балла/98,6% удовлетворенность), Агентства по делам государственной службы РК (4,97 балла/94,8%), Высшей аудиторской палаты РК (4,95 балла/82,1%).

Самые низкие показатели, которые соответствуют значению «выше среднего» зафиксированы у Министерства национальной экономики РК (4,79 балла), Министерства искусственного интеллекта и цифрового развития (4,75 балла) и Министерства труда и социальной защиты населения РК (4,74 балла).

Наибольшая положительная динамика за три года отмечена у Министерства внутренних дел РК (+0,25 балла, относительно оценки в 2023 году), Министерства искусственного интеллекта и цифрового развития РК (+0,25 балла), Министерства науки и высшего образования РК (+0,20 балла).

Отрицательная динамика в оценке качества оказания услуг за три года произошла у Министерства экологии и природных ресурсов РК (-0,08 балла), Министерства культуры и информации РК (-0,09 балла), Министерства чрезвычайных ситуаций РК (-0,11 балла) и Министерства промышленности и строительства РК (-0,20 балла).

Таблица 9.1 Динамика изменений оценки качества оказания государственных услуг ЦГО за 2023–2025 годы

№	ГОСОРГАН	2023		2024		2025		Среднее значение 2023-2025	
1	КНБ	4,93	96,5%	5,00	100,0%	4,99	99,4%	**4,97**	98,6%
2	АДГС	4,94	88,2%	4,98	98,2%	4,98	98,1%	**4,97**	94,8%
3	ВАП	4,94	55,9%	4,97	96,6%	4,94	93,9%	**4,95**	82,1%
4	НБ	4,91	92,0%	4,92	91,9%	4,98	97,8%	**4,94**	93,9%
5	АЗРК	4,87	87,9%	4,98	98,0%	4,95	95,2%	**4,93**	93,7%
6	ГП	4,90	88,6%	4,91	92,6%	4,99	99,6%	**4,93**	93,6%
7	СА	4,94	83,9%	4,91	92,4%	4,94	94,2%	**4,93**	90,2%
8	МИД	4,90	91,0%	4,89	94,0%	4,98	98,4%	**4,92**	94,5%
9	МЭ	4,88	89,8%	4,89	96,2%	4,95	95,4%	**4,91**	93,8%
10	АРРФР	4,93	92,5%	4,93	93,4%	4,88	88,1%	**4,91**	91,3%
11	АСПР	4,83	42,1%	4,95	95,2%	4,96	96,4%	**4,91**	77,9%
12	МЭПР	4,94	94,9%	4,89	97,8%	4,86	88,6%	**4,90**	93,8%
13	МВРИ			4,93	90,4%	4,87	88,9%	**4,90**	89,6%
14	МО	4,85	90,8%	4,90	93,1%	4,93	95,9%	**4,89**	93,3%
15	МЗ	4,79	84,0%	4,91	91,4%	4,95	98,6%	**4,88**	91,3%
16	МКИ	4,94	89,4%	4,83	82,4%	4,85	91,6%	**4,87**	87,8%
17	МТС	4,77	79,7%	4,87	93,7%	4,92	95,5%	**4,85**	89,6%
18	МФ	4,84	86,8%	4,80	90,7%	4,88	91,1%	**4,84**	89,5%
19	МСХ	4,83	89,1%	4,86	90,8%	4,84	85,5%	**4,84**	88,5%
20	МНВО	4,68	82,0%	4,89	90,6%	4,91	92,3%	**4,83**	88,3%
21	МЮ	4,81	85,5%	4,82	87,4%	4,85	87,8%	**4,83**	86,9%
22	МТ	4,77	87,2%	4,80	87,0%	4,90	90,4%	**4,82**	88,2%
23	МПС	4,89	91,7%	4,87	93,8%	4,69	76,7%	**4,82**	87,4%
24	Госкорпорация	4,74	75,2%	4,84	87,2%	4,88	90,2%	**4,82**	84,2%
25	МЧС	4,88	81,1%	4,80	86,1%	4,77	77,9%	**4,82**	81,7%
26	МТИ	4,83	66,7%	4,82	83,6%	4,79	82,6%	**4,81**	77,6%
27	МВД	4,64	72,8%	4,88	93,6%	4,89	93,8%	**4,80**	86,7%
28	МП	4,70	77,0%	4,80	90,6%	4,90	91,2%	**4,80**	86,3%
29	МНЭ	4,79	85,0%	4,75	80,2%	4,84	86,5%	**4,79**	83,9%
30	МИИЦР	4,60	59,7%	4,81	87,9%	4,85	89,7%	**4,75**	79,1%
31	МТСЗН	4,68	79,3%	4,73	86,1%	4,82	86,8%	**4,74**	84,1%

32	АВСС					5,00	99,7%		
	ВСЕГО	**4,83**	**82,2%**	**4,87**	**91,4%**	**4,90**	**91,9%**	**4,87**	**88,5%**

2.8. Рейтинг местных исполнительных органов

Рейтинг МИО по качеству оказания государственных услуг составлялся на основании результатов общественного мониторинга 15 услуг.

Расчет оценки МИО регионов производился в 3 этапа. На первом этапе для каждого региона и по каждой услуге определялись средние оценки критериев, относящихся к зоне ответственности МИО. На втором этапе были рассчитаны оценки МИО каждого региона по услугам, предоставляемым в бумажной и электронной формах. На третьем этапе выводилась общая оценка МИО регионов, которая представляет собой среднее арифметическое оценок по бумажной и электронной формам предоставления услуг (таблица 10).

Согласно результатам исследования, **средняя оценка качества оказания государственных услуг местными исполнительными органами составила 4,86 балла**, что является высоким показателем. Показатель полной удовлетворенности деятельностью МИО составил 86,7%.

Стоит обратить внимание, что средние оценки МИО по оказанию услуг в бумажной и электронной формах отличаются незначительно - 4,85 и 4,87 балла. При этом существует некоторая региональная специфика. Так, в Мангистауской области электронная форма получила более высокую оценку по сравнению с бумажной (4,83 против 4,64 балла), аналогичная тенденция отмечена в г. Астана (4,82 против 4,75 балла), Северо-Казахстанской (4,84 против 4,72 балла) и Павлодарской (4,87 и 4,77 балла) областях. В то же время, бумажная форма оказания услуг оценивалась выше, чем электронная, в Туркестанской области (4,91 против 4,81 балл) и г. Шымкент (4,96 против 4,87 балла).

Рейтинг МИО регионов по качеству оказания услуг в бумажной форме возглавляют: Акмолинская область, г. Шымкент (по 4,96 балла), область Улытау и Восточно-Казахстанская область (4,93 балла).

В рейтинге МИО по предоставлению услуг в электронной форме лидирующие позиции занимают Карагандинская (4,96 балла), Костанайская (4,92 балла) области и г. Алматы (4,91 балла).

Таблица 10. Рейтинг МИО (в рамках ГСЗ), 2025 год

№	МИО регионов	Бумажная форма		Электронная форма		Общая оценка*	
		средний балл	%	средний балл	%	средний балл	%
1	Карагандинская область	4,91	92,0%	4,96	95,6%	**4,93**	**93,8%**
2	Акмолинская область	4,96	94,4%	4,90	90,9%	**4,93**	**92,7%**
3	Восточно-Казахстанская область	4,93	93,1%	4,90	92,0%	**4,92**	**92,6%**
4	Шымкент	4,96	96,4%	4,87	88,8%	**4,91**	**92,6%**
5	Область Улытау	4,93	93,5%	4,86	87,0%	**4,90**	**90,2%**
6	Костанайская область	4,86	90,3%	4,92	92,3%	**4,89**	**91,3%**
7	Область Жетысу	4,92	88,2%	4,87	87,7%	**4,89**	**88,0%**
8	Атырауская область	4,89	93,8%	4,86	87,0%	**4,88**	**90,4%**
9	Западно-Казахстанская область	4,88	89,6%	4,88	88,4%	**4,88**	**89,0%**
10	Алматы	4,83	85,2%	4,91	91,8%	**4,87**	**88,5%**

11	Алматинская область	4,87	86,7%	4,87	87,4%	**4,87**	**87,0%**
12	Туркестанская область	4,91	91,6%	4,81	82,6%	**4,86**	**87,1%**
13	Жамбылская область	4,82	83,5%	4,84	86,5%	**4,83**	**85,0%**
14	Павлодарская область	4,77	82,9%	4,87	88,1%	**4,82**	**85,5%**
15	Астана	4,75	79,9%	4,89	89,0%	**4,82**	**84,5%**
16	Область Абай	4,80	79,9%	4,85	85,2%	**4,82**	**82,5%**
17	Актюбинская область	4,81	81,7%	4,79	79,8%	**4,80**	**80,8%**
18	Кызылординская область	4,76	76,0%	4,81	83,1%	**4,79**	**79,6%**
19	Северо-Казахстанская область	4,72	65,5%	4,84	84,9%	**4,78**	**75,2%**
20	Мангистауская область	4,64	71,6%	4,83	84,2%	**4,74**	**77,9%**
	ВСЕГО:**	**4,85**	**85,8%**	**4,87**	**87,6%**	**4,86**	**86,7%**

**Общая оценка представляет собой среднее арифметическое оценок бумажной и электронной формы.*
***Строка «Всего» рассчитывается как среднее арифметическое значений по столбцу (т.е. среднее арифметическое показателей по всем регионам)*

В итоговом рейтинге местных исполнительных органов власти по качеству оказания государственных услуг высокие оценки получили 17 регионов (от 4,80 до 4,93 балла). Первую тройку рейтинга представляют МИО Карагандинской (4,93 балла, показатель полной удовлетворенности – 93,8%), Акмолинской (4,93 балла, 92,7%) и Восточно-Казахстанской (4,92 балла,92,6%) областей.

В трех областях МИО оценивались на уровне «выше среднего»: Кызылординская область (4,79 балла, показатель полной удовлетворенности – 79,6%), Северо-Казахстанская область (4,78 балла, 75,2%), Мангистауская область (4,74 балла, 77,9%).

Для более детального анализа деятельности МИО в таблице 11 представлены оценки по конкретным услугам для каждого региона. Итоговый балл представляет собой среднее арифметическое оценок бумажной и электронной формы.

Таблица 11. Оценки работы МИО по государственным услугам, охваченным исследованием (в рамках ГСЗ), 2025 год

Астана
Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении -4,71
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь -4,93
Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан -4,77
Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах -4,92
Выдача лицензии на старательство -4,83
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,87
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,96
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -4,87
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту -5,0
Алматы
Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении -4,71
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь -4,93
Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов,

изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан -4,64
Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах -4,83
Выдача лицензии на старательство -4,93
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,96
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью -4,78
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -5,0
Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы -4,95
Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка -4,93
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -4,89
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту -4,97
Шымкент
Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении -4,7
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь -4,94
Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан -4,92
Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах -4,97
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,95
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью -4,84
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,98
Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы -4,76
Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка -4,97
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -4,87
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту -4,93
Алматинская область
Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении -4,69
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь -4,98
Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан -4,97
Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах -4,95
Выдача лицензии на старательство -4,9
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,97
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью -4,9
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,82
Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы -4,8
Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка -4,83
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -4,83
Выдача разрешений на пользование животным миром -4,96
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту -4,8

Актюбинская область
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,84
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью -4,83
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,8
Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы -4,82
Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка -4,73
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -4,74
Выдача разрешений на пользование животным миром -4,7
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту -4,84
Атырауская область
Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении -4,82
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь -4,79
Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан -4,99
Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах -4,9
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,82
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью -4,87
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,82
Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы -4,9
Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка -4,67
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -4,89
Выдача разрешений на пользование животным миром -4,92
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту -4,97
Акмолинская область
Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении -4,83
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь -4,87
Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан -4,98
Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах -4,94
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,89
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,97
Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы -4,84
Выдача разрешений на пользование животным миром -4,97
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту -4,87
Западно-Казахстанская область
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь -4,95
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью -4,89
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,91

Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы -4,84
Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка -4,73
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -4,88
Выдача разрешений на пользование животным миром -4,95
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту -4,93
Восточно-Казахстанская область
Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении -4,78
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь -4,99
Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан -4,95
Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах -4,99
Выдача лицензии на старательство -4,81
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,93
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью -4,87
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,92
Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы -4,95
Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка -4,9
Утверждение маршрутов и расписания движений регулярных городских (сельских), пригородных и внутрирайонных автомобильных перевозок пассажиров и багажа -4,87
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -4,92
Выдача разрешений на пользование животным миром -4,94
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту -4,93
Жамбылская область
Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении -4,71
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь -4,87
Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан -4,71
Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах -4,98
Выдача разрешения на застройку территорий залегания полезных ископаемых -4,68
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,84
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,92
Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы -4,81
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -4,88
Выдача разрешений на пользование животным миром -4,87
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту -4,97
Карагандинская область
Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении -4,87
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь -4,95
Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан -4,94
Выдача лицензии на старательство -5,0

Выдача разрешения на застройку территорий залегания полезных ископаемых -5,0
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,93
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью -4,95
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,98
Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы -4,96
Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка -4,93
Утверждение маршрутов и расписания движений регулярных городских (сельских), пригородных и внутрирайонных автомобильных перевозок пассажиров и багажа -5,0
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -4,95
Выдача разрешений на пользование животным миром -4,95
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту -4,92
Костанайская область
Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении -4,68
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь -4,94
Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан -4,76
Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах -4,89
Выдача лицензии на старательство -5,0
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,93
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью -4,96
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,97
Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы -4,93
Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка -4,8
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -4,97
Выдача разрешений на пользование животным миром -4,93
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту -4,96
Кызылординская область
Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении -4,7
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь -4,83
Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан -4,77
Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах -4,66
Выдача лицензии на старательство -5,0
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,71
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью -4,87
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,77
Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы -4,83
Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка -4,93
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -4,73

Выдача разрешений на пользование животным миром -4,83
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту -4,87
Мангистауская область
Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении -4,78
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь -4,86
Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан -4,70
Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах -4,54
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,78
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью -4,84
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,88
Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы -4,83
Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка -4,88
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -4,8
Выдача разрешений на пользование животным миром -4,89
Северо-Казахстанская область
Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении -4,83
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь -4,62
Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан -4,93
Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах -4,97
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,87
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью -4,72
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,82
Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка -4,88
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -4,7
Выдача разрешений на пользование животным миром -4,83
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту -4,93
Павлодарская область
Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении -4,65
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь. -4,94
Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан -4,72
Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах -4,63
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,83
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью -5,0
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,97
Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы -4,93

Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка -4,84
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -4,94
Выдача разрешений на пользование животным миром -4,87
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту -4,9
Туркестанская область
Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении -4,72
Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах -4,92
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,79
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью -4,68
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,8
Утверждение маршрутов и расписания движений регулярных городских (сельских), пригородных и внутрирайонных автомобильных перевозок пассажиров и багажа -5,0
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -4,9
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту -4,9
Область Абай
Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении -4,71
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь. -4,93
Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан -4,95
Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах -4,89
Выдача лицензии на старательство -4,88
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,86
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью -4,95
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,87
Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы -4,91
Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка -4,7
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -4,7
Выдача разрешений на пользование животным миром -4,54
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту -4,95
Область Жетысу
Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении -4,88
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь -4,73
Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан -4,99
Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах -4,89
Выдача лицензии на старательство -4,94
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,93
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью -4,78
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,98
Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей

силы -4,71
Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка -4,91
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -4,86
Выдача разрешений на пользование животным миром -4,78
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту -4,93
Область Улытау
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь -4,72
Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах -4,97
Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости -4,89
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью -4,92
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения -4,90
Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы -4,95
Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка -4,78
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории -5,0

Более подробно рассмотрим регионы, где оценки МИО не достигли высокого уровня. В Кызылординской и Мангистауской областях наименее эффективной признана работа МИО по оказанию услуги «Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах» (4,66 балла и 4,54 балла). В Кызылординской области это вызвано качеством обратной связи от государственных органов, в Мангистауской области - неудобством расположения здания услугодателя, графика работы и невысокой клиенториентированностью сотрудников.

В Северо-Казахстанской области наименее эффективной была признана деятельность МИО по оказанию услуги «Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» - 4,62 балла. Респонденты невысоко оценили качество обратной связи и заявляли о недостаточности информации о порядке оказания услуги.

Рейтинг государственных услуг, оказываемых МИО, представлен в таблице 12. Общий балл по каждой государственной услуге рассчитывался в соответствии с методологией – как среднее арифметическое оценок критериев, относящихся к зоне ответственности уполномоченного государственного органа (МИО), онлайн-площадок («электронное правительство», «электронное лицензирование» и др.) и ЦОН.

Средний балл по всем услугам составил 4,82 балла, при показателе полной удовлетворенности 84,4%.

Десять услуг из пятнадцати получили высокие оценки - в диапазоне от 4,80 балла до 4,93 балла.

Таблица 12. Рейтинг государственных услуг, оказываемых МИО, 2025 год

№	Наименование государственной услуги	Общий балл	Уполномо-ченный государст-венный	Онлайн-площадки («электронное правитель-	«Прави-тельство для граждан»

				орган, МИО		ство», «электронное лицензирование» и прочее)		(ЦОН)	
1	Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвиже-ния	**4,93**	93,4%	4,95	94,9%	4,94	93,7%	4,89	91,7%
2	Выдача и продление разрешений трудовым иммигрантам	**4,91**	92,1%	4,92	92,1%	4,87	87,6%	4,96	96,7%
3	Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории	**4,90**	91,4%	4,91	92,2%	4,83	86,3%	4,96	95,6%
4	Присвоение/упразднение адреса объекта недвижимости	**4,89**	91,2%	4,92	93,6%	4,86	88,8%		
5	Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка	**4,89**	89,7%	4,93	93,1%	4,81	81,4%	4,95	94,6%
6	Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью	**4,87**	89,5%	4,87	89,3%	4,82	86,9%	4,92	92,3%
7	Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	**4,86**	90,7%	4,92	91,8%	4,81	89,5%		
8	Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы	**4,85**	86,0%	4,79	79,3%	4,91	92,7%		
9	Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в	**4,81**	83,3%	4,82	83,0%	4,80	83,6%		

	общеобразовательных школах								
10	Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении	**4,80**	82,5%	4,78	79,2%	4,82	85,8%		
11	Выдача лицензии на старательство	**4,78**	79,8%	4,83	83,3%	4,72	76,3%		
12	Выдача разрешений на пользование животным миром	**4,78**	78,2%	4,60	59,8%	4,95	96,6%		
13	Утверждение маршрутов и расписания движений регулярных городских (сельских), пригородных и внутрирайонных автомобильных перевозок пассажиров и багажа	**4,75**	75,2%	4,90	90,5%	4,60	59,9%		
14	Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан	**4,71**	76,9%	4,70	74,6%	4,72	79,2%		
15	Выдача разрешения на застройку территорий залегания полезных ископаемых	**4,63**	65,9%	4,73	76,7%	4,54	55,1%		
	ВСЕГО*:	**4,82**	**84,4%**	**4,84**	**84,9%**	**4,80**	**82,9%**	**4,94**	**94,2%**

*Строка «всего» рассчитывалась как среднее арифметическое показателей по всем услугам, то есть по столбцам

Первое место в рейтинге занимает услуга «Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения» — средняя оценка 4,93 балла, уровень полной удовлетворенности - 93,4%.

Второе место по уровню удовлетворенности услугополучателей у услуги «Выдача и продление разрешений трудовым иммигрантам» - 4,91 балла, доля респондентов, полностью удовлетворенных ее качеством, составила 92,1%.

Третью позицию в рейтинге занимает услуга «Присвоение спортивных разрядов: тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории (средняя оценка 4,90 балла и показатель полной удовлетворенности - 91,4%).

Уровню «выше среднего» соответствуют оценки по пяти услугам: «Выдача лицензии на старательство» (4,78 балла, показатель полной удовлетворенности – 79,8%), «Выдача разрешений на пользование животным миром» (4,78 балла,78,2%), «Утверждение маршрутов и расписания движений регулярных городских (сельских), пригородных и внутрирайонных автомобильных перевозок пассажиров и багажа» (4,75 балла, 75,2%), «Предоставление лекарственных

средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан» (4,71 балла, 76,9%), «Выдача разрешения на застройку территорий залегания полезных ископаемых» (4,63 балла, 65,9%).

Согласно методологии исследования, ответственность за оказание услуги возлагалась на уполномоченный государственный орган, МИО, онлайн-площадки (при электронной форме получения услуги) и ЦОН (при бумажной форме получения услуги). Средние оценки МИО и порталов примерно одинаковы (4,84 балла и 4,80 балла. Чуть выше оценки у центров обслуживания населения – 4,94 балла.

Более подробно будут рассмотрены услуги, по которым получены самые высокие и самые низкие оценки МИО. Наиболее эффективной, согласно ответам услугополучателей, является деятельность МИО по предоставлению услуг: «Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения» (4,95 баллов, удовлетворенность – 94,9%), «Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка» (4,93 балла, 93,1%), «Присвоение/упразднение адреса объекта недвижимости» (4,92 балла, 93,6%), «Выдача и продление разрешений трудовым иммигрантам» (4,92 балла, 92,1%), «Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» (4,92 балла, 91,8%).

Менее эффективна работа МИО по оказанию услуг: «Выдача разрешений на пользование животным миром» (4,60 балла, 59,8%), «Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан» (4,70 балла, 74,6%), «Выдача разрешения на застройку территорий залегания полезных ископаемых» (4,73 балла, 76,7%).

Самая низкая оценка МИО по услуге «Выдача разрешений на пользование животным миром» зафиксирована в области Абай (4,54 балла). В данном регионе относительно ниже остальных критериев оценено качество обратной связи со стороны государственных органов.

Деятельность МИО по «Предоставлению лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан» ниже всего оценивалась в Жамбылской области при оказании услуги в бумажной форме (4,58 балла). Основные жалобы услугополучателей были связаны с процессом сбора документов.

По услуге «Выдача разрешения на застройку территорий залегания полезных ископаемых» менее эффективна деятельность МИО Жамбылской области (4,68 балла). Некоторое недовольство услугополучателей вызывала процедура сбора документов.

Онлайн-мониторинг услуг, оказываемых МИО

Как уже отмечалось ранее, онлайн-мониторингом были охвачены как услуги, оказываемые ЦГО, так и услуги, оказываемые МИО. В таблице 13 представлен рейтинг регионов по итогам опроса на портале «электронного правительства». **Средняя оценка МИО по результатам онлайн мониторинга составила 4,92 балла, при показателе полной удовлетворенности 90,6%**, что незначительно превышает показатели, полученные в рамках офлайн опроса.

По итогам онлайн-мониторинга, все регионы получили высокие оценки. Лидирующие позиции в рейтинге занимают Костанайская (4,98 балла, 96,6%) Восточно-Казахстанская (4,98 балла, удовлетворенность – 96,5%) и Западно-Казахстанская (4,98 балла, 89,6%) области.

Последнее место в рейтинге занимает г. Алматы с оценкой 4,83 балла (в рамках высокого уровня). Доля опрошенных горожан, оценивших критерии, находящиеся в зоне ответственности МИО, на 5 баллов, составила 85,2%, что также является высоким показателем.

Таблица 13. Рейтинг местных исполнительных органов (в рамках онлайн-мониторинга), 2025 год

№	МИО регионов	Средний балл	Показатель полной удовлетворенности
1	Костанайская область	**4,98**	96,6%
2	Восточно-Казахстанская область	**4,98**	96,5%
3	Западно-Казахстанская область	**4,98**	89,6%
4	Акмолинская область	**4,95**	95,5%
5	Северо-Казахстанская область	**4,95**	89,6%
6	Мангистауская область	**4,95**	89,6%
7	Область Жетысу	**4,95**	88,2%
8	Туркестанская область	**4,93**	91,6%
9	Павлодарская область	**4,93**	90,1%
10	Актюбинская область	**4,93**	85,6%
11	Шымкент	**4,92**	96,4%
12	Атырауская область	**4,92**	93,8%
13	Карагандинская область	**4,90**	92,8%
14	Алматинская область	**4,90**	86,7%
15	Область Абай	**4,89**	89,6%
16	Кызылординская область	**4,89**	80,0%
17	Астана	**4,86**	89,8%
18	Область Улытау	**4,85**	94,8%
19	Жамбылская область	**4,85**	90,0%
20	Алматы	**4,83**	85,2%
	ВСЕГО:	**4,92**	**90,6%**

Для повышения достоверности результатов и обеспечения комплексной оценки был составлен рейтинг местных исполнительных органов на основе синтеза данных онлайн-мониторинга и мониторинга в рамках ГСЗ. Общая оценка рассчитывалась как среднее арифметическое показателей по двум методам исследования.

По итогам комплексной оценки, первое место в рейтинге заняли местные исполнительные органы власти Восточно-Казахстанской области — 4,95 балла, показатель полной удовлетворенности составил 94,6%. Второе и третье место у МИО Акмолинской (4,94 балла, 94,1%) и Костанайской (4,94 балла, 94,0%) областей.

Последние позиции в рейтинге занимают МИО Жамбылской области (4,84 балла, 87,5%), г. Астана (4,84 балла, 87,2%), Кызылординской (4,84 балла, 79,8%) областей. **Стоит отметить, что, согласно комплексной оценке, эффективность деятельности МИО по оказанию государственных услуг во всех регионах признается высокой.**

Таблица 14. Рейтинг местных исполнительных органов (онлайн-мониторинг и ГСЗ), 2025 год

№	МИО регионов	Онлайн-мониторинг		Мониторинг в рамка ГСЗ		Общая оценка	
		балл	%	балл	%	балл	%
1	Восточно-Казахстанская область	4,98	96,5%	4,92	92,6%	**4,95**	94,6%
2	Акмолинская область	4,95	95,5%	4,93	92,7%	**4,94**	94,1%

3	Костанайская область	4,98	96,6%	4,89	91,3%	**4,94**	94,0%
4	Западно-Казахстанская область	4,98	89,6%	4,88	89,0%	**4,93**	89,3%
5	Шымкент	4,92	96,4%	4,91	92,6%	**4,92**	94,5%
6	Карагандинская область	4,90	92,8%	4,93	93,8%	**4,92**	93,3%
7	Область Жетысу*	4,95	88,2%	4,89	88,0%	**4,92**	88,1%
8	Атырауская область	4,92	93,8%	4,88	90,4%	**4,90**	92,1%
9	Туркестанская область	4,93	91,6%	4,86	87,1%	**4,90**	89,4%
10	Алматинская область	4,90	86,7%	4,87	87,0%	**4,89**	86,9%
11	Область Улытау*	4,85	94,8%	4,90	90,2%	**4,88**	92,5%
12	Павлодарская область	4,93	90,1%	4,82	85,5%	**4,88**	87,8%
13	Актюбинская область	4,93	85,6%	4,80	80,8%	**4,87**	83,2%
14	Северо-Казахстанская область	4,95	89,6%	4,78	75,2%	**4,87**	82,4%
15	Область Абай*	4,89	89,6%	4,82	82,5%	**4,86**	86,1%
16	Алматы	4,83	85,2%	4,87	88,5%	**4,85**	86,9%
17	Мангистауская область	4,95	89,6%	4,74	77,8%	**4,85**	83,8%
18	Жамбылская область	4,85	90,0%	4,83	85,0%	**4,84**	87,5%
19	Астана	4,86	89,8%	4,82	84,5%	**4,84**	87,2%
20	Кызылординская область	4,89	80,0%	4,79	79,6%	**4,84**	79,8%
	ВСЕГО:**	**4,92**	**90,6%**	**4,86**	**86,7%**	**4,89**	**88,7%**

**Ввиду того, что области не были включены в макет анкеты на портале «электронного правительства», был проведен дополнительный опрос услугополучателей (в ЦОНе в зоне самообслуживания).*

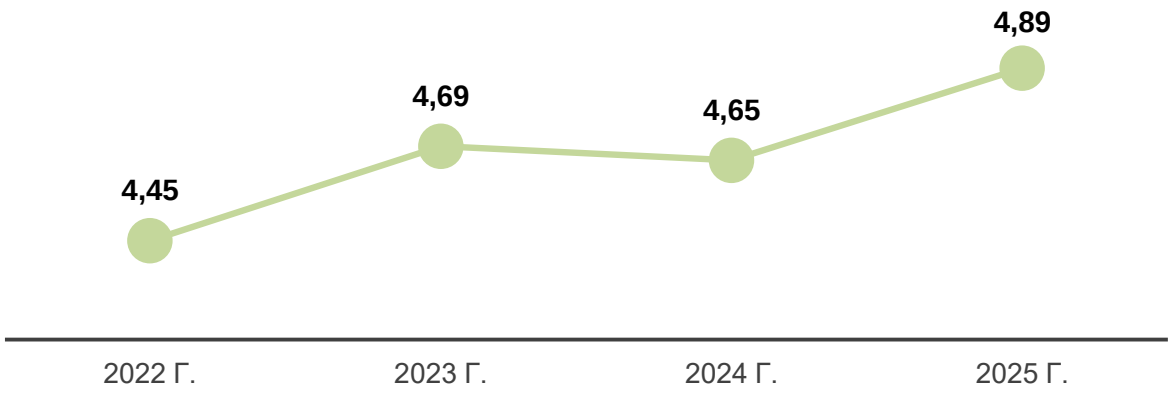
*** Показатель рассчитывается как среднее арифметическое значений по столбцу (по всем регионам).*

Таким образом, итоговая комплексная оценка МИО (по итогам двух исследований) по оказанию государственных услуг составила 4,89 балла при показателе полной удовлетворенности 88,7%.

Динамика результатов мониторинга МИО (в рамках двух исследований)

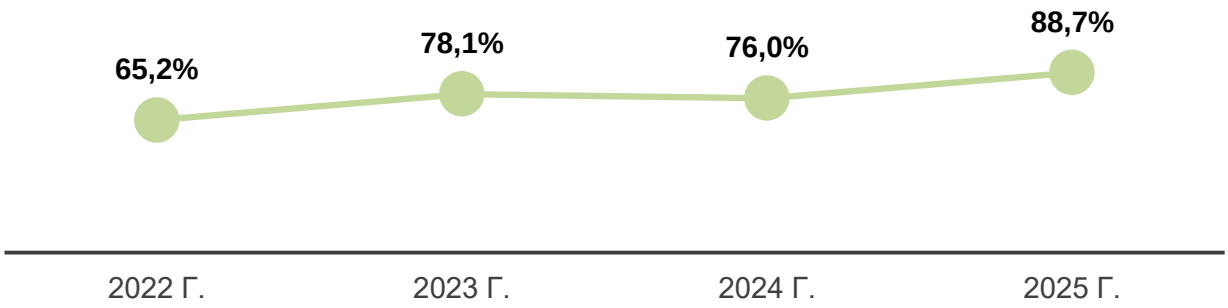
Согласно данным диаграммы, с 2022 по 2025 годы оценка МИО выросла с 4,45 балла до 4,89 балла. Несмотря на незначительное снижение в 2024 году (до 4,65 балла), общий тренд остается устойчиво восходящим, что свидетельствует о повышении качества оказания государственных услуг.

Диаграмма 13. Динамика оценок МИО по качеству оказания государственных услуг (по результатам комплексной оценки онлайн-мониторинга и мониторинга в рамках ГСЗ)



Аналогичная тенденция отмечается по показателю полной удовлетворенности. Доля респондентов, оценивших деятельность МИО на 5 баллов, с 2022 года по 2025 год выросла на 23,5% (65,2% против 88,7%).

Диаграмма 14. Динамика показателя полной удовлетворенности (по результатам онлайн-мониторинга и мониторинга в рамках ГСЗ)



В таблице 15 представлена средняя оценка деятельности МИО регионов за трехлетний период (2023-2025 гг.). В число регионов с высокими значениями вошли: Восточно-Казахстанская (4,86 балла, 88,1%), Акмолинская (4,85 балла, 84,2%), Костанайская (4,83 балла, 84,9%), Карагандинская (4,83 балла,86,1%) и Западно-Казахстанская (4,81 балла, 82,5%) области. Первые четыре области занимали лидирующие позиции на протяжении всего исследуемого периода. Западно-Казахстанская область существенно повысила показатели в 2025 году.

Таблица 15. Динамика результатов мониторинга МИО, (в рамках двух исследований), 2023–2025 годы

№	МИО	2023		2024		2025		Среднее значение 2023-2025	
1	Восточно-Казахстанская область	4,81	84,5%	4,81	85,2%	4,95	94,6%	**4,86**	88,1%
2	Акмолинская область	4,84	76,6%	4,78	81,8%	4,94	94,1%	**4,85**	84,2%
3	Карагандинская область	4,77	81,4%	4,79	83,5%	4,92	93,3%	**4,83**	86,1%
4	Костанайская область	4,81	83,7%	4,74	77,1%	4,94	94,0%	**4,83**	84,9%
5	Западно-Казахстанская область	4,73	78,7%	4,76	79,4%	4,93	89,3%	**4,81**	82,5%
6	Северо-Казахстанская область	4,78	82,3%	4,71	75,0%	4,87	82,4%	**4,79**	79,9%
7	Кызылординская область	4,74	81,9%	4,70	82,7%	4,84	79,8%	**4,76**	81,5%
8	Атырауская область	4,68	82,1%	4,67	74,2%	4,90	92,1%	**4,75**	82,8%
9	Актюбинская область	4,67	86,5%	4,71	76,3%	4,87	83,2%	**4,75**	82,0%
10	Алматы	4,64	72,4%	4,75	80,8%	4,85	86,9%	**4,75**	80,0%
11	Туркестанская область	4,67	73,1%	4,67	70,6%	4,90	89,4%	**4,75**	77,7%
12	Павлодарская область	4,62	76,4%	4,66	79,7%	4,88	87,8%	**4,72**	81,3%
13	Жамбылская область	4,64	74,6%	4,66	77,6%	4,84	87,5%	**4,71**	79,9%
14	Шымкент	4,59	70,9%	4,58	78,9%	4,92	94,5%	**4,70**	81,4%
15	Мангистауская область	4,64	77,3%	4,61	74,3%	4,85	83,8%	**4,70**	78,5%
16	Область Абай	4,77	78,9%	4,44	70,6%	4,86	86,1%	**4,69**	78,5%
17	Область Жетысу	4,73	73,2%	4,40	60,8%	4,92	88,1%	**4,68**	74,0%
18	Астана	4,52	71,3%	4,63	75,5%	4,84	87,2%	**4,66**	78,0%
19	Область Улытау	4,70	81,2%	4,41	58,8%	4,88	92,5%	**4,66**	77,5%
20	Алматинская область	4,43	74,9%	4,58	77,5%	4,89	86,9%	**4,63**	79,8%
	ВСЕГО:	**4,69**	**78,1%**	**4,65**	**76,0%**	**4,89**	**88,7%**	**4,74**	**80,9%**

Одни из самых низких оценок МИО за 2023-2024 годы отмечались в области Улытау, Алматинской области, г. Астана, областях Абай и Жетысу.. Благодаря положительной динамике в 2025 году, области значительно повысили свои позиции в рейтинге.

Далее более подробно будет рассмотрена динамика показателей за 2024-2025 годы. Во всех регионах страны отмечается повышение оценок МИО по качеству оказания государственных услуг.

Наиболее выраженная позитивная динамика отмечалась в оценках МИО областей, образованных в 2022 году. Это может быть вызвано как тем, что за прошедший период области полностью наладили работу местных исполнительных органов по оказанию государственных услуг, так и тем, что в текущем году опрос проводился двумя методами. В области Жетысу динамика составила +0,52 балла по показателю комплексной оценки на основании двух исследований и +27,3% по показателю полной удовлетворенности. В области Улытау оценка возросла на 0,47 балла, удовлетворенность – на 33,7%, в области Абай - на 0,42 балла и 15,5% соответственно.

Наименьшие динамические изменения произошли в оценках МИО г. Алматы (+0,1 балл).

Таблица 15.1 Рейтинг МИО по динамике изменений оценки качества оказания государственных услуг за 2024-2025 годы

№	МИО	2024		2025		Динамика 2024-2025	
1	Область Жетысу	4,40	60,8%	4,92	88,1%	**+0,52**	+27,3%
2	Область Улытау	4,41	58,8%	4,88	92,5%	**+0,47**	+33,7%
3	Область Абай	4,44	70,6%	4,86	86,1%	**+0,42**	+15,5%
4	Шымкент	4,58	78,9%	4,92	94,5%	**+0,34**	+15,6%
5	Алматинская область	4,58	77,5%	4,89	86,9%	**+0,31**	+9,4%
6	Атырауская область	4,67	74,2%	4,90	92,1%	**+0,23**	+17,9%
7	Мангистауская область	4,61	74,3%	4,85	83,8%	**+0,24**	+9,5%
8	Туркестанская область	4,67	70,6%	4,90	89,4%	**+0,23**	+18,8%
9	Павлодарская область	4,66	79,7%	4,88	87,8%	**+0,22**	+8,1%
10	Астана	4,63	75,5%	4,84	87,2%	**+0,21**	+11,7%
11	Костанайская область	4,74	77,1%	4,94	94,0%	**+0,20**	+16,9%
12	Жамбылская область	4,66	77,6%	4,84	87,5%	**+0,18**	+9,9%
13	Западно-Казахстанская область	4,76	79,4%	4,93	89,3%	**+0,17**	+9,9%
14	Акмолинская область	4,78	81,8%	4,94	94,1%	**+0,16**	+12,3%
15	Северо-Казахстанская область	4,71	75,0%	4,87	82,4%	**+0,16**	+7,4%
16	Актюбинская область	4,71	76,3%	4,87	83,2%	**+0,16**	+6,9%
17	Восточно-Казахстанская область	4,81	85,2%	4,95	94,6%	**+0,14**	+9,4%
18	Кызылординская область	4,70	82,7%	4,84	79,8%	**+0,14**	-2,9%
19	Карагандинская область	4,79	83,5%	4,92	93,3%	**+0,13**	+9,8%
20	Алматы	4,75	80,8%	4,85	86,9%	**+0,10**	+6,1%
	ВСЕГО:	**4,65**	**76,0%**	**4,89**	**88,7%**	**+0,23**	**+12,6%**

Стоит отметить, что динамика по показателю полной удовлетворенности в подавляющем большинстве областей была положительной. Единственным регионом, где произошло незначительное снижение доли респондентов, оценивающих работу МИО на 5 баллов, является Кызылординская область (-

2,9%). При этом, общая оценка МИО Кызылординской области возросла на 0,14 балла.

2.9. Рейтинг регионов

В рейтинге регионов по качеству оказания государственных услуг представлены двадцать регионов страны, включая столицу и города республиканского значения. Итоговый балл для определения места региона в рейтинге рассчитывался как среднее арифметическое оценок услугополучателей качества предоставления услуг МИО в бумажной и электронной формах. В данном случае респонденты оценивали всех услугодателей (государственный орган, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», порталы «электронного правительства» и «электронного лицензирования»).

Согласно результатам исследования, высокие оценки качеству предоставления государственных услуг дали услугополучатели в 14 из 20 регионов страны.

В первую пятерку рейтинга вошли г. Шымкент (4,91 балла, 93,4%), Акмолинская область (4,91 балла, показатель полной удовлетворенности – 93,3%), Восточно-Казахстанская область (4,91 балла, 91,7%), область Улытау (4,91 балла, 91,4%) и Атырауская область (4,91 балла, 91,3%).

Таблица 16. Рейтинг регионов (в рамках ГСЗ), 2025 год

№	МИО регионов	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1	Шымкент	4,86	90,3%	4,96	96,5%	**4,91**	93,4%
2	Акмолинская область	4,88	92,2%	4,94	94,4%	**4,91**	93,3%
3	Восточно-Казахстанская область	4,88	90,0%	4,94	93,4%	**4,91**	91,7%
4	Область Улытау	4,85	86,4%	4,96	96,4%	**4,91**	91,4%
5	Атырауская область	4,88	87,8%	4,93	94,9%	**4,91**	91,3%
6	Западно-Казахстанская область	4,90	89,9%	4,90	90,9%	**4,90**	90,4%
7	Алматинская область	4,89	89,8%	4,89	89,0%	**4,89**	89,4%
8	Карагандинская область	4,88	88,3%	4,89	90,3%	**4,88**	89,3%
9	Туркестанская область	4,83	84,4%	4,92	92,7%	**4,88**	88,5%
10	Область Жетысу	4,85	86,3%	4,91	87,4%	**4,88**	86,9%
11	Костанайская область	4,85	87,7%	4,86	89,5%	**4,85**	88,6%
12	Алматы	4,88	89,2%	4,82	84,6%	**4,85**	86,9%
13	Жамбылская область	4,85	86,7%	4,82	83,0%	**4,83**	84,8%
14	Актюбинская область	4,81	83,0%	4,84	84,3%	**4,83**	83,6%
15	Астана	4,82	87,1%	4,76	81,3%	**4,79**	84,2%
16	Павлодарская область	4,84	86,8%	4,75	81,0%	**4,79**	83,9%
17	Область Абай	4,86	87,1%	4,72	72,2%	**4,79**	79,7%
18	Северо-Казахстанская область	4,81	85,0%	4,64	58,4%	**4,72**	71,7%
19	Мангистауская	4,76	79,4%	4,63	71,6%	**4,70**	75,5%

	область						
20	Кызылординская область	4,78	80,4%	4,62	62,3%	**4,70**	71,3%
	ВСЕГО:	**4,85**	**87,0%**	**4,84**	**84,7%**	**4,84**	**85,8%**

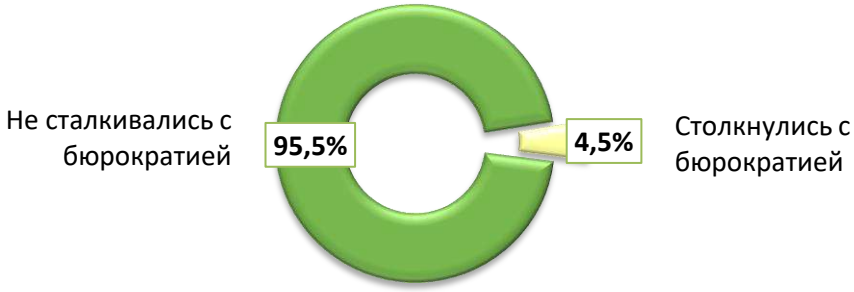
На уровне «выше среднего» качество предоставления услуг оценивали респонденты из Павлодарской области (4,79 балла, 83,9%), области Абай (4,79 балла 79,7%), г. Астана (4,79 балла 84,2%), Северо-Казахстанской (4,72 балла, 71,7%), Мангистауской (4,71 балла, 76,2%) и Кызылординской (4,70 балла, 71,3%) областей. Незначительное снижение оценок относительно остальных регионов произошло за счет бумажной формы оказания услуг, в частности, оценок критериев, относящихся к зоне ответственности ЦОН («сотрудники», «доступность и удобство»).

2.10. Бюрократизм и волокита в государственных органах и организациях

Одной из задач общественного мониторинга являлось выявление доли услугополучателей, столкнувшихся с проявлением бюрократизма и волокиты в государственных органах и организациях, определение наиболее забюрократизированных сфер и государственных услуг, а также форм проявления бюрократии.

За период с января по август 2025 года, с бюрократизмом при получении государственной услуги столкнулись 4,5% опрошенных.

Диаграмма 15. Доля респондентов, столкнувшихся с проявлениями бюрократии при получении государственной услуги



Из респондентов, получивших услугу в электронной форме, с бюрократией столкнулись 4,5%, в бумажной – 4,2%. Факт резидентства также не оказал особого влияния на частоту столкновения с данным процессом – среди граждан Казахстана показатель составил 4,4%, нерезидентов – 6,0%. Единственным аспектом, влияние которого на столкновение с бюрократией значительно, является статус услугополучателя: физические лица указывали на нее в 3,1% случаев, юридические – в 11,9%.

Далее частота стокновения с бюрократическими процессами будет рассмотрена относительно целевых сфер, подсфер и государственных услуг.

Для интерпретации результатов применена шкала, используемая для выявления доли негативных факторов в состоянии изучаемого объекта, где показатели от 0,1% до 9,9% свидетельствуют о низкой распространенности явления, от 10,0% до 24,9% - среднем уровне, от 25,0% - высокой частоте его встречаемости.

Таблица 17. Доля респондентов, столкнувшихся с проявлениями бюрократии при получении государственных услуг

СФЕРА	Доля столкнувшихся	ПОДСФЕРА	Доля столкнувшихся	УСЛУГА	Доля столкнувшихся
Цифровое развитие	**65,2%**	телекоммуникации	69,0%	МИИЦР - Выдача лицензии на импорт радиоэлектронных средств	69,0%
		информационная безопасность	14,3%	МИИЦР - Выдача лицензии на осуществление деятельности по цифровому майнингу	33,3%
				АСПР - Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	0,0%
Торговля	**31,6%**	техническое регулирование и метрология	31,6%	МТИ - Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия	32,9%
				МТИ - Регистрация в реестре Государственной системы измерений	0,0%
Транспорт	**25,0%**	транспортный контроль	32,3%	МВД - Государственная регистрация, учет и снятие с учета отдельных видов транспортных средств	32,3%
		автомобильные дороги	28,6%	МИО - Утверждение маршрутов и расписания движений регулярных перевозок пассажиров и багажа	28,6%
		гражданская авиация	17,4%	МТ - Выдача удостоверения члена экипажа самолета	17,4%
		водный транспорт	0,0%	МТ - Государственная регистрация судов в Государственном судовом реестре морских судов	0,0%
Водные ресурсы и ирригация	**9,5%**	охрана и использование водных объектов	9,5%	МВРИ - Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения	9,5%
Экология и	**8,8%**	экологическое	30,6%	МЭПР - Выдача экологического	30,6%

природные ресурсы		регулирование		разрешения на воздействие для объектов 1 категории	
		пользование объектами животного мира	0,6%	МИО - Выдача разрешений на пользование животным миром	0,6%
		использование леса и растительного мира	0,0%	МЭПР - Выдача лицензии на экспорт диких живых животных	0,0%
Предупреждение чрезвычайных ситуаций	**7,1%**	промышленная безопасность	7,1%	МВРИ - Аттестация организаций на право проведения работ в области безопасности плотин	44,4%
				МЧС - Регистрация деклараций промышленной безопасности	0,0%
Труд и социальная защита населения	**5,2%**		8,5%	МТСЗН - Назначение пособия многодетной семье	12,7%
				МТСЗН - Назначение государственного пособия многодетным матерям	2,6%
		миграция	4,1%	МИО - Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту	4,7%
				МИО - Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы	2,7%
Правовое регулирование	**4,6%**	документирование	7,2%	СА - Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	7,2%
		принудительное исполнение	0,0%	МЮ - Проведение аттестации лиц, претендующих на занятие адвокатской деятельностью	0,0%
Правоохранительная система	**4,5%**	документирование	6,8%	МВД - Выдача паспортов, удостоверений личности, получаемых впервые	19,4%
				КНБ - Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе	2,6%
				КНБ - Выдача пропуска на выход в	0,0%

				территориальные воды	
		разрешительные процедуры	3,7%	АДГС - Тестирование государственных служащих	4,9%
				ГП - Выдача сведений о совершении лицом коррупционного преступления	0,0%
				МИД - Постановка на учет граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами РК	0,0%
				МИД - Государственная регистрация заключения брака (супружества) за рубежом	0,0%
Энергетика	**3,9%**	электроэнергетика	3,9%	МЭ - Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил ТБ	3,9%
Здравоохранение	**3,5%**	медицинско-фармацевтический контроль	3,5%	МИО - Предоставление лекарственных средств и специализированных лечебных продуктов отдельным категориям граждан	8,0%
				МИО - Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью	4,8%
				МИО - Прикрепление к медицинской организации	3,1%
				МИО - Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении	2,7%
				МЗ - Выдача лицензии на фармацевтическую деятельность	1,8%
				МИО - Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения	1,0%
				МЗ - Государственная регистрация,	0,0%

				перерегистрация лекарственного средства	
Туризм и спорт	**2,5%**	игорный бизнес и лотерея	100,0%	МТС - Выдача лицензии на занятие деятельностью зала игровых автоматов	100,0%
		спорт и физическая культура	2,2%	МТС - Присвоение спортивных званий. Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан	20,0%
				МИО - Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня	1,7%
Образование	**2,5%**	качество образования	9,2%	МПС - Аккредитация юридических лиц, претендующих на проведение комплексной вневедомственной экспертизы проектов строительства объектов	23,7%
				МП - Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью	2,5%
		защита прав детей	2,8%	МП - Аккредитация или продление срока аккредитации агентства по усыновлению	50,0%
				МИО - Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся	2,6%
		наука	0,0%	МНВО - Проведение государственной научно-технической экспертизы	0,0%
		высшее и послевузовское образование	0,0%	МНВО - Прием документов и зачисление в организации высшего образования	0,0%
				Аппарат ВСС - Прием документов на обучение в Академию правосудия	0,0%
Сельское хозяйство	**1,7%**	ветеринарный контроль и надзор	60,0%	МСХ - Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых объектов с учетом	60,0%

				оценки эпизоотической ситуации	
		земельные ресурсы	0,5%	Госкорпорация - Изготовление и выдача идентификационного документа на земельный участок	4,0%
				Госкорпорация - Актуализация (корректировка) сведений о земельных участках	0,0%
				МИО - Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка	0,0%
		агропромышленный комплекс	0,0%	МСХ - Государственное испытание сельскохозяйственных растений на хозяйственную полезность	0,0%
Финансы	**1,5%**	финансы	6,7%	НБ - Включение в реестр платежных организаций	33,3%
				МФ - Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	7,3%
				АРРФР - Государственная регистрация выпуска объявленных акций	4,9%
				АРРФР - Выдача лицензии на осуществление актуарной деятельности	0,0%
				АРРФР - Выдача лицензии на право осуществления страховой (перестраховочной) деятельности	0,0%
				МНЭ - Предоставление гарантий по кредитам/финансовому лизингу	0,0%
				ВАП - Выдача сертификата государственного аудитора	0,0%
		налогообложение	0,0%	МФ - Возврат налога на добавленную стоимость из бюджета	0,0%
				МФ - Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов	0,0%
Промышленность и	**1,1%**	промышленность	100,0%	МПС - Выдача разрешения на	100,0%

строительство				извлечение горной массы	
		недропользование	5,5%	МИО - Выдача лицензии на старательство	5,8%
				МЭ - Переход права недропользования и объектов, связанных с правом недропользования	4,8%
		строительство	0,7%	МЧС - Согласование проектной документации на строительство и ликвидацию опасных производственных объектов	6,1%
				Госкорпорация - Внесение в информационную систему единого государственного кадастра	3,8%
				МИО - Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости	0,2%
				МИО - Выдача разрешения на застройку территорий залегания полезных ископаемых	0,0%
Культура и информация	**0,0%**	архив и документация	0,0%	МКИ - Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	0,0%
		доступ к информации	0,0%	МКИ - Постановка на учет, переучет, выдача свидетельства отечественного теле-, радиоканала	0,0%
Экономика	**0,0%**	защита и развитие конкуренции	0,0%	АЗРК - Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию	0,0%
Оборона	**0,0%**	воинский учет	0,0%	МО - Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище	0,0%
				МО - Актуализация (корректировка) сведений о воинской службе	0,0%

Участники общественного мониторинга, получившие услуги, относящиеся к сферам «культура и информация», «экономика» и «оборона», со случаями бюрократизма и волокиты не сталкивались.

Высокий уровень забюрократизированности процесса получения государственных услуг был выявлен в сферах «цифровое развитие» (65,2%), «торговля» (31,6%) и «транспорт» (25,0%).

Низкая распространенность бюрократии зафиксирована в таких сферах, как «водные ресурсы и ирригация» - 9,5%, «экология и природные ресурсы» - 8,8%, «предупреждение чрезвычайных ситуаций» - 7,1%, «труд и социальная защита населения» - 5,2%, «правовое регулирование» - 4,6%, «правоохранительная система» - 4,5%, «энергетика» - 3,9%, «здравоохранение» - 3,5%, «туризм и спорт» - 2,5%, «образование» - 2,5%, «сельское хозяйство» - 1,7%, «финансы» - 1,5%, «промышленность и строительство» - 1,1%.

Факты столкновения с бюрократией и волокитой были отмечены в сорока трех из семидесяти двух целевых услуг.

Высокая степень формализма отмечена в отношении следующих услуг: «Выдача разрешения на извлечение горной массы» и «Выдача лицензии на занятие деятельностью зала игровых автоматов» - по 100,0%. Необходимо подчеркнуть, что качество предоставления данных услуг оценивали по одному опрошенному, в результате чего единичный факт столкновения с бюрократией обусловил показатель 100%. Помимо названных, в группу высокобюрократизированных входят следующие услуги: «Выдача лицензии на импорт радиоэлектронных средств» - 69,0%, «Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации» - 60,0%, «Аккредитация или продление срока аккредитации агентства по усыновлению» - 50,0%, «Аттестация организаций на право проведения работ в области безопасности плотин» - 44,4%, «Выдача лицензии на осуществление деятельности по цифровому майнингу» – 33,3%, «Включение в реестр платежных организаций» - 33,3%, «Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия» - 32,9%; «Государственная регистрация, учет и снятие с учета отдельных видов транспортных средств» - 32,3%, «Выдача экологического разрешения на воздействие для объектов 1 категории» - 30,6%, «Утверждение маршрутов и расписания движения регулярных перевозок пассажиров и багажа» - 28,6%.

Таблица 18. Рейтинг бюрократизированности государственных услуг

№	Услуга	Доля столкнувшихся
1	МПС - Выдача разрешения на извлечение горной массы	**100,0%***
2	МТС - Выдача лицензии на занятие деятельностью зала игровых автоматов	**100,0%***
3	МИИЦР - Выдача лицензии на импорт радиоэлектронных средств	**69,0%**
4	МСХ - Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации	**60,0%**
5	МП - Аккредитация или продление срока аккредитации агентства по усыновлению	**50,0%**
6	МВРИ - Аттестация организаций на право проведения работ в области безопасности плотин	**44,4%**
7	МИИЦР- Выдача лицензии на осуществление деятельности по цифровому майнингу	**33,3%**
8	НБ - Включение в реестр платежных организаций	**33,3%**
9	МТИ - Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия	**32,9%**

10	МВД - Государственная регистрация, учет и снятие с учета отдельных видов транспортных средств	**32,3%**
11	МЭПР - Выдача экологического разрешения на воздействие для объектов 1 категории	**30,6%**
12	МИО - Утверждение маршрутов и расписания движения регулярных перевозок пассажиров и багажа	**28,6%**
13	МПС - Аккредитация юридических лиц претендующих на проведение комплексной вневедомственной экспертизы проектов строительства объектов	**23,7%**
14	МТС - Присвоение спортивных званий. Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан	**20,0%**
15	МВД - Выдача паспортов, удостоверений личности, получаемых впервые	**19,4%**
16	МТ - Выдача удостоверения члена экипажа самолета	**17,4%**
17	МТСЗН - Назначение пособия многодетной семье	**12,7%**
18	МВРИ - Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения	**9,5%**
19	МИО - Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов отдельным категориям граждан	**8,0%**
20	МФ - Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	**7,3%**
21	СА - Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	**7,2%**
22	МЧС - Согласование проектной документации на строительство и ликвидацию опасных производственных объектов	**6,1%**
23	МИО - Выдача лицензии на старательство	**5,8%**
24	АДГС - Тестирование государственных служащих	**4,9%**
25	АРРФР - Государственная регистрация выпуска объявленных акций	**4,9%**
26	МЭ - Переход права недропользования и объектов, связанных с правом недропользования	**4,8%**
27	МИО - Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью	**4,8%**
28	МИО - Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту	**4,7%**
29	Госкорпорация - Изготовление и выдача идентификационного документа на земельный участок	**4,0%**
30	МЭ - Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил ТБ	**3,9%**
31	Госкорпорация - Внесение в информационную систему единого государственного кадастра	**3,8%**
32	МИО - Прикрепление к медицинской организации	**3,1%**
33	МИО - Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечениии	**2,7%**
34	МИО - Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы	**2,7%**
35	КНБ - Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе	**2,6%**
36	МТСЗН - Назначение государственного пособия многодетным матерям	**2,6%**
37	МИО - Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям	**2,6%**
38	МП - Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью	**2,5%**
39	МЗ - Выдача лицензии на фармацевтическую деятельность	**1,8%**

40	МИО - Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня	**1,7%**
41	МИО - Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения	**1,0%**
42	МИО - Выдача разрешений на пользование животным миром	**0,6%**
43	МИО - Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости	**0,2%**

*данную услугу оценивал один респондент

Средняя доля граждан, столкнувшихся с бюрократией при получении услуги, была выявлена в отношении пяти услуг: «Аккредитация юридических лиц, претендующих на проведение комплексной вневедомственной экспертизы проектов строительства объектов» - 23,7%, «Присвоение спортивных званий. Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан» - 20,0%, «Выдача паспортов, удостоверений личности, получаемых впервые» – 19,4%, «Выдача удостоверения члена экипажа самолета» - 17,4%, «Назначение пособия многодетной семье» - 12,7%.

По остальным услугам, представленным в Таблице 18, уровень бюрократизации низкий. Показатели находятся в рамках от 9,5% по услуге «Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения» до 0,2% по услуге «Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости».

В целом можно заключить, что с бюрократией и волокитой в 2,5 раза чаще сталкивались респонденты, получавшие услугу через центральные государственные органы (6,7%), чем через Местную исполнительную власть (2,7%).

При рассмотрении регионального аспекта бюрократизации государственных услуг, первое место в рейтинге занимает г. Астана, где с данным процессом столкнулись 10,0%. В остальных регионах показатели соответствуют низкому уровню. Наиболее благоприятно ситуация складывается в Акмолинской (1,9%), Павлодарской (1,9%) и Северо-Казахстанской областях (1,7%).

Таблица 19. Рейтинг регионов по частоте столкновения с бюрократическим проявлениями

№	Регион	Доля столкнувшихся
1	Астана	**10,0%**
2	Костанайская область	**9,4%**
3	Алматы	**9,3%**
4	Область Абай	**5,0%**
5	Западно-Казахстанская область	**4,8%**
6	Карагандинская область	**4,7%**
7	Жамбылская область	**4,6%**
8	Туркестанская область	**3,9%**
9	Актюбинская область	**3,2%**
10	Восточно-Казахстанская область	**3,2%**
11	Область Улытау	**3,2%**
12	Атырауская область	**3,1%**
13	Кызылординская область	**2,9%**
14	Мангистауская область	**2,6%**
15	Область Жетысу	**2,2%**
16	Алматинская область	**2,0%**
17	Акмолинская область	**1,9%**
18	Павлодарская область	**1,9%**
19	Северо-Казахстанская область	**1,7%**
20	Шымкент	**1,4%**

Помимо непосредственного факта столкновения с бюрократией, в ходе Общественного мониторинга были проанализированы формы ее проявления. Наиболее распространенным является искусственное затягивание сроков предоставления услуги (47,4%). Избыточное количество инстанций для сбора необходимого пакета документов отметили 32,1% опрошенных, отказы в предоставлении услуги и возврат документов – 25,9%, необходимость предоставления документов, не указанных в изначальном списке – 16,0%.

Диаграмма 16. Бюрократические проявления, с которыми столкнулись респонденты



В Таблице 20 представлен список бюрократических проволочек по сферам и конкретным услугам. В каждой из рассматриваемых сфер можно выделить основной признак бюрократии, частота столкновения с которым является доминирующей. В сфере цифрового развития (84,7%) и сельского хозяйства (75,0%) это большое количество инстанций, торговле и транспорте – отказ в предоставлении услуги/возврат документов (88,0% и 62,5% соответственно). Респонденты, получавшие услуги, относящиеся к сфере водных ресурсов и ирригации (100,0%), экологии и природных ресурсов (82,5%), предупреждения чрезвычайных ситуаций (75,0%), правового регулирования (80,0%), труда и социальной защиты (64,6%), энергетики (100,0%), туризма и спорта (57,1%) чаще всего указывали на искусственное затягивание сроков предоставления услуги.

В сферах образования, здравоохранения, финансов и правоохранительной системы частота столкновения услугополучателей с различными видами бюрократических проявлений приблизительно равнозначна.

Таблица 20. Виды бюрократических проявлений в целевых сферах/государственных услугах

СФЕРА	Требование дополнительных документов	Большое количество инстанций	Затягивание сроков предоставления услуги	Отказ/возврат документов	УСЛУГА	Требование дополнительных документов	Большое количество инстанций	Затягивание сроков предоставления услуги	Отказ/возврат документов
Цифровое развитие	18,3%	84,7%	25,2%	3,1%	МИИЦР - Выдача лицензии на импорт радиоэлектронных средств	18,6%	85,3%	24,8%	3,1%
					МИИЦР - Выдача лицензии на осуществление деятельности по цифровому майнингу	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
					АСПР - Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Торговля	12,0%	12,0%	8,0%	88,0%	МТИ - Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия	12,0%	12,0%	8,0%	88,0%
					МТИ - Регистрация в реестре Государственной системы измерений	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Транспорт	12,5%	18,8%	31,3%	62,5%	МВД - Государственная регистрация, учет и снятие с учета отдельных видов транспортных средств	10,0%	10,0%	30,0%	90,0%
					МИО - Утверждение маршрутов и расписания движений регулярных перевозок пассажиров и багажа	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
					МТ - Выдача удостоверения члена экипажа самолета	25,0%	50,0%	0,0%	25,0%
					МТ - Государственная регистрация судов в Государственном судовом реестре морских судов	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Водные ресурсы и ирригация	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	МВРИ - Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

Экология и природные ресурсы	5,3%	0,0%	82,5%	29,8%	МЭПР - Выдача экологического разрешения на воздействие для объектов 1 категории	5,6%	0,0%	81,5%	31,5%
					МИО - Выдача разрешений на пользование животным миром	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
					МЭПР - Выдача лицензии на экспорт диких живых животных	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Предупреждение чрезвычайных ситуаций	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	МВРИ - Аттестация организаций на право проведения работ в области безопасности плотин	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%
					МЧС - Регистрация деклараций промышленной безопасности	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Труд и социальная защита населения	10,1%	19,0%	64,6%	19,0%	МТСЗН - Назначение пособия многодетной семье	0,0%	0,0%	81,5%	18,5%
					МТСЗН - Назначение государственного пособия многодетным матерям	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
					МИО - Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту	12,5%	37,5%	62,5%	12,5%
					МИО - Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы	37,5%	0,0%	0,0%	62,5%
Правовое регулирование	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	СА - Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%
					МЮ - Проведение аттестации лиц, претендующих на занятие адвокатской деятельностью	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Правоохранительная система	20,0%	0,0%	45,0%	35,0%	МВД - Выдача паспортов, удостоверений личности, получаемых впервые	57,1%	0,0%	28,6%	14,3%
					КНБ - Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
					КНБ - Выдача пропуска на выход в территориальные воды	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					АДГС - Тестирование государственных служащих	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
					ГП - Выдача сведений о совершении	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

					лицом коррупционного преступления				
					МИД - Постановка на учет граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами РК	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					МИД - Государственная регистрация заключения брака (супружества) за рубежом	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Энергетика	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	МЭ - Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил ТБ	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Здравоохранение	29,8%	26,3%	49,1%	28,9%	МИО - Предоставление лекарственных средств и специализированных лечебных продуктов отдельным категориям граждан	32,5%	32,5%	42,5%	47,5%
					МИО - Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью	22,2%	18,5%	70,4%	0,0%
					МИО - Прикрепление к медицинской организации	19,2%	23,1%	42,3%	46,2%
					МИО - Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении	58,3%	50,0%	41,7%	0,0%
					МЗ - Выдача лицензии на фармацевтическую деятельность	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					МИО - Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения	14,3%	0,0%	57,1%	28,6%
					МЗ - Государственная регистрация, перерегистрация лекарственного средства	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Туризм и спорт	14,3%	14,3%	57,1%	14,3%	МТС - Выдача лицензии на занятие деятельностью зала игровых автоматов	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
					МТС - Присвоение спортивных званий. Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					МИО - Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%

Образование	4,0%	28,0%	60,0%	40,0%	МПС - Аккредитация юридических лиц, претендующих на проведение комплексной вневедомственной экспертизы проектов строительства объектов	0,0%	66,7%	33,3%	66,7%
					МП - Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
					МП - Аккредитация или продление срока аккредитации агентства по усыновлению	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%
					МИО - Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся	7,7%	0,0%	76,9%	15,4%
					МНВО - Проведение государственной научно-технической экспертизы	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					МНВО - Прием документов и зачисление в организации высшего образования	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					Аппарат ВСС - Прием документов на обучение в Академию правосудия	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Сельское хозяйство	12,5%	75,0%	12,5%	0,0%	МСХ - Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
					Госкорпорация - Изготовление и выдача идентификационного документа на земельный участок	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%
					Госкорпорация - Актуализация (корректировка) сведений о земельных участках	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					МИО - Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					МСХ - Государственное испытание сельскохозяйственных растений на хозяйственную полезность	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Финансы	17,6%	0,0%	58,8%	29,4%	НБ - Включение в реестр платежных организаций	33,3%	0,0%	33,3%	66,7%
					МФ - Постановка и снятие с учета	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%

					контрольно-кассовых машин (ККМ)				
					АРРФР - Государственная регистрация выпуска объявленных акций	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					АРРФР - Выдача лицензии на осуществление актуарной деятельности	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					МНЭ - Предоставление гарантий по кредитам/финансовому лизингу	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					АРРФР - Выдача лицензии на право осуществления страховой (перестраховочной) деятельности	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					ВАП - Выдача сертификата государственного аудитора	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					МФ - Возврат налога на добавленную стоимость из бюджета	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
					МФ - Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Промышленность и строительство	8,3%	25,0%	25,0%	50,0%	МПС - Выдача разрешения на извлечение горной массы	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
					МИО - Выдача лицензии на старательство	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
					МЭ - Переход права недропользования и объектов, связанных с правом недропользования	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
					МЧС - Согласование проектной документации на строительство и ликвидацию опасных производственных объектов	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
					Госкорпорация - Внесение в информационную систему единого государственного кадастра	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
					МИО - Присвоение/ упразднение адреса объекта недвижимости	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
					МИО - Выдача разрешения на застройку территорий залегания полезных ископаемых	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

В услугах, занявших верхние строчки рейтинга бюрократизации, необходимо выделить основную форму ее проявления:

1. Выдача разрешения на извлечение горной массы – отказ/возврат документов (100,0%).
2. Выдача лицензии на занятие деятельностью зала игровых автоматов – затягивание сроков предоставления услуги (100,0%).
3. Выдача лицензии на импорт радиоэлектронных средств - большое количество инстанций (85,3%).
4. Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации - большое количество инстанций (100,0%).
5. Аккредитация или продление срока аккредитации агентства по усыновлению - большое количество инстанций, затягивание сроков предоставления услуги, отказ/возврат документов (по 100,0%, т.к. со всеми видами проявления бюрократии столкнулся один услугополучатель).
6. Аттестация организаций на право проведения работ в области безопасности плотин – отказ/возврат документов (75,0%).
7. Выдача лицензии на осуществление деятельности по цифровому майнингу – большое количество инстанций, затягивание сроков предоставления услуги (по 50,0%).
8. Включение в реестр платежных организаций – отказ/возврат документов (100,0%).
9. Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия – отказ/возврат документов (88,0%).
10. Государственная регистрация, учет и снятие с учета отдельных видов транспортных средств - отказ/возврат документов (81,5%).
11. Выдача экологического разрешения на воздействие для объектов 1 категории - затягивание сроков предоставления услуги (81,5%).
12. Утверждение маршрутов и расписания движения регулярных перевозок пассажиров и багажа – затягивание сроков предоставления услуги (100,0%).

Таким образом, формализм и волокита в предоставлении услуг, названных участниками общественного мониторинга наиболее забюрократизированными, привели к невозможности получить их при первом обращении, о чем свидетельствует большая доля услугополучателей, указавших на получение отказа и возврат документов.

Наиболее эффективной и быстродействующей мерой по дебюрократизации будет являться снижение формализма процесса принятия от услугополучателя необходимых документов, в частности, предусмотрение возможности досдать документ, в котором была обнаружена ошибка, в рамках действующей заявки на получение услуги, без возврата полного пакета документов и необходимости оформления услуги заново.

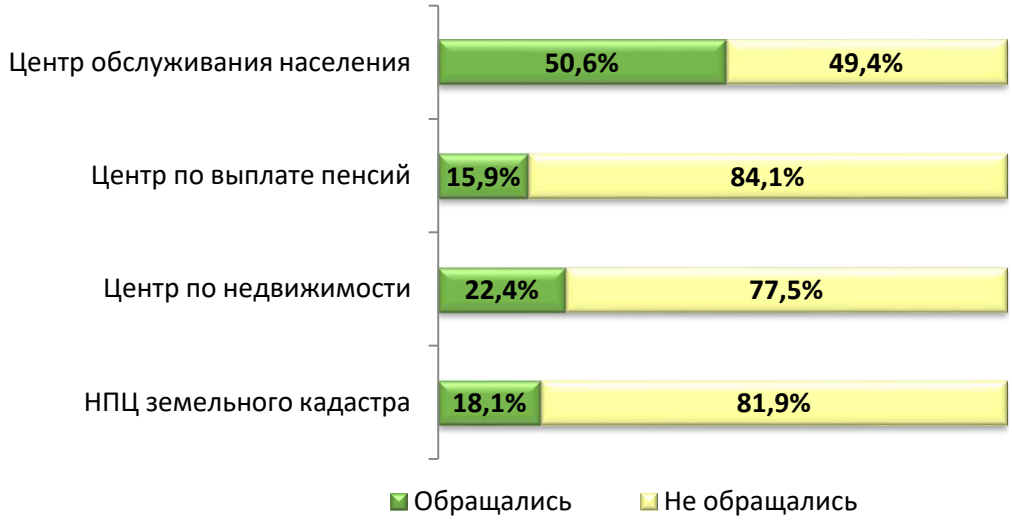
В целом же можно заключить, что частота столкновения с бюрократическими процессами является низкой – 4,5%. Претензии к срокам оказания услуги, количеству пройденных инстанций и списку необходимых документов, как правило, не отражаются на общей оценке качества ее предоставления.

2.11. Оценка удовлетворенности качеством работы НАО «Госкорпорации «Правительство для граждан» и портала «электронного правительства»

Одной из задач Общественного мониторинга являлся анализ восприятия населением деятельности НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан». Для корректной оценки единого провайдера государственных услуг, респондентами была оценена работа входящих в его состав структур: Центра обслуживания населения, Центра по выплате пенсий, Центра по недвижимости, Научно-производственного Центра земельного кадастра. Оценка деятельности НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» представляет собой среднее значение этих оценок, поставленных по используемой в исследовании пятибалльной шкале.

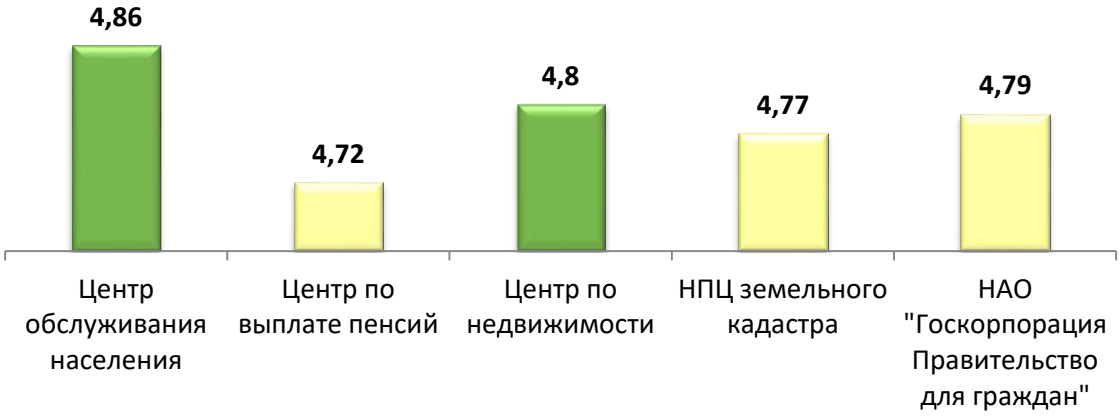
В целях получения объективных показателей, оценить качество работы целевых структур предлагалось только респондентам, обращавшимся в них. Как демонстрируют данные, представленные на диаграмме 17, чаще всего респонденты пользовались услугами Центров обслуживания населения (50,6%). В Центр по недвижимости обращались 22,4% опрошенных, Центр земельного кадастра – 18,1%, Центр по выплате пенсий – 15,9%.

Диаграмма 17. Доля респондентов, обращавшихся в целевые организации



Согласно полученным данным, высоко (4,80 – 5,00 балла) была оценена работа Центров обслуживания населения (4,86 балла) и Центров по недвижимости (4,80 балла). Уровню «выше среднего» (4,50 – 4,79) соответствуют оценки Центров по выплате пенсий (4,72 балла), Центров земельного кадастра (4,77 балла) и в целом Государственной корпорации «Правительство для граждан» (4,79 балла).

Диаграмма 18. Оценка населением качества работы единого провайдера государственных услуг и его составляющих



Далее будет рассмотрена оценка деятельности и составлен рейтинг регионов для каждой государственной структуры и Госкорпорации «Правительство для граждан».

Самую высокую оценку из всех целевых структур получили Центры по обслуживанию населения – 4,86 балла. В шестнадцати из двадцати регионов респонденты продемонстрировали высокую удовлетворенность работой ЦОНов. Лидерами рейтинга являются область Улытау и Северо-Казахстанская область (по 4,96 балла), замыкают данную группу Актюбинская область (4,88 балла) и г. Алматы (4,82 балла).

Оценочные показатели в трех регионах соответствуют уровню «выше среднего»: Акмолинская область (4,79 балла), г. Астана (4,77 балла) и Кызылординская область (4,42 балла).

Среднюю оценку работы Центров по обслуживанию населения в своей области дали опрошенные жители Костанайской области (4,42 балла), что является самым низким показателем рейтинга.

Таблица 21. Рейтинг регионов по уровню удовлетворенности деятельностью Центров по обслуживанию населения

1	Область Улытау	**4,96**
2	Северо-Казахстанская область	**4,96**
3	Алматинская область	**4,95**
4	Восточно-Казахстанская область	**4,95**
5	Туркестанская область	**4,93**
6	Область Абай	**4,93**
7	Жамбылская область	**4,92**
8	Шымкент	**4,90**
9	Атырауская область	**4,92**
10	Карагандинская область	**4,91**
11	Западно-Казахстанская область	**4,91**
12	Мангистауская область	**4,91**
13	Павлодарская область	**4,91**
14	Область Жетысу	**4,90**
15	Актюбинская область	**4,88**
16	Алматы	**4,82**
17	Акмолинская область	**4,79**
18	Астана	**4,77**
19	Кызылординская область	**4,72**
20	Костанайская область	**4,42**

Деятельность Государственного центра по выплате пенсий оценена на 4,72 балла (уровень выше среднего). Высокие оценки выявлены в восьми регионах: Восточно-Казахстанской (4,99 балла), Алматинской (4,94 балла), Карагандинской (4,91 балла), Мангистауской (4,88 балла), Павлодарской (4,84 балла) областях, а также областях Улытау (4,89 балла) и Жетысу (4,86 балла).

В девяти регионах получены оценки выше среднего уровня: в Жамбылской (4,78 балла), Акмолинской (4,72 балла), Кызылординской (4,72 балла), Актюбинской (4,67 балла), Туркестанской (4,67 балла), Западно-Казахстанской (4,50 балла) областях, а также города Астана (4,76 балла), Шымкент (4,63 балла) и Алматы (4,61 балла).

В области Абай (4,47 балла) и Атырауской области (4,26 балла) оценки соответствуют рамкам среднего уровня; показатель, зафиксированный в Костанайской области (3,83 балла), - оценке «ниже среднего».

Таблица 22. Рейтинг регионов по уровню удовлетворенности деятельностью Государственного центра по выплате пенсий

1	Восточно-Казахстанская область	**4,99**
2	Алматинская область	**4,94**
3	Карагандинская область	**4,91**
4	Северо-Казахстанская область	**4,91**
5	Область Улытау	**4,89**
6	Мангистауская область	**4,88**
7	Область Жетысу	**4,86**
8	Павлодарская область	**4,84**
9	Жамбылская область	**4,78**
10	Астана	**4,76**
11	Акмолинская область	**4,72**
12	Кызылординская область	**4,72**
13	Актюбинская область	**4,67**
14	Туркестанская область	**4,67**
15	Шымкент	**4,63**
16	Алматы	**4,61**
17	Западно-Казахстанская область	**4,50**
18	Область Абай	**4,47**
19	Атырауская область	**4,26**
20	Костанайская область	**3,83**

Общереспубликанская оценка работы Центра по недвижимости является высокой – 4,80 балла. Лидерами рейтинга стали Восточно-Казахстанская и Туркестанская области (по 5,00 балла). Также в группу регионов, высоко оценивших работу данной структуры, входят Алматинская (4,97 балла), Северо-Казахстанская (4,96 балла), Мангистауская (4,93 балла), Павлодарская (4,91 балла), Карагандинская (4,89 балла), Жамбылская (4,88 балла) области, гг. Шымкент (4,92 балла), Астана (4, 82 балла), области Жетысу (4,91 балла) и Абай (4,83 балла).

Показатели выше среднего уровня выявлены в области Улытау (4,79 балла), г. Алматы (4,75 балла), Акмолинской (4,71 балла), Кызылординской (4,70 балла), Западно-Казахстанской (4,68 балла), Актюбинской (4,67 балла) и Атырауской (4,57 балла) областях.

Ниже среднего уровня деятельность Центра по недвижимости оценена в Костанайской области (3,95 балла).

Таблица 23. Рейтинг регионов по уровню удовлетворенности деятельностью Центра по недвижимости

1	Восточно-Казахстанская область	**5,00**
2	Туркестанская область	**5,00**
3	Алматинская область	**4,97**
4	Северо-Казахстанская область	**4,96**
5	Мангистауская область	**4,93**
6	Шымкент	**4,92**
7	Область Жетысу	**4,91**
8	Павлодарская область	**4,91**
9	Карагандинская область	**4,89**
10	Жамбылская область	**4,88**
11	Область Абай	**4,83**
12	Астана	**4,82**
13	Область Улытау	**4,79**
14	Алматы	**4,75**
15	Акмолинская область	**4,71**
16	Кызылординская область	**4,70**
17	Западно-Казахстанская область	**4,68**
18	Актюбинская область	**4,67**
19	Атырауская область	**4,57**
20	Костанайская область	**3,95**

В границах выше среднего уровня оценена деятельность Научно-производственного центра земельного кадастра (4,77 балла). На первых позициях рейтинга находятся Восточно-Казахстанская (5,00 балла) и Северо-Казахстанская (4,98) области, замыкает группу регионов, давших высокие оценки, Карагандинская область (4,85 балла).

Оценки «выше среднего» были получены в гг. Астана (4,79 балла), Алматы (4,69 балла), Шымкент (4,50 балла), Акмолинской (4,69 балла), Актюбинской (4,68 балла), Атырауской (4,68 балла), Кызылординской (4,66 балла) областях, а также областях Абай (4,77 балла) и Улытау (4,64 балла).

В Западно-Казахстанкой области оценка соответствует средним показателям эффективности, в Костанайской области – уровню «ниже среднего».

Таблица 24. Рейтинг регионов по уровню удовлетворенности деятельностью Научно-производственного центра земельного кадастра

1	Восточно-Казахстанская область	**5,00**
2	Северо-Казахстанская область	**4,98**
3	Область Жетысу	**4,94**
4	Туркестанская область	**4,90**
5	Алматинская область	**4,89**
6	Павлодарская область	**4,87**
7	Мангистауская область	**4,86**
8	Жамбылская область	**4,85**
9	Карагандинская область	**4,85**
10	Астана	**4,79**
11	Область Абай	**4,77**
12	Алматы	**4,69**
13	Акмолинская область	**4,69**
14	Актюбинская область	**4,68**
15	Атырауская область	**4,68**
16	Кызылординская область	**4,66**
17	Область Улытау	**4,64**

18	Шымкент	**4,50**
19	Западно-Казахстанская область	**4,44**
20	Костанайская область	**3,94**

Как, указывалось выше, оценка деятельности НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» представляет собой среднее арифметическое оценок составляющих ее структур и соответствует границе уровня «выше среднего» (4,79 балла).

Высокие показатели выявлены в Восточно-Казахстанской (4,98 балла), Северо-Казахстанской (4,95 балла), Алматинской (4,94 балла), Мангистауской (4,90), Карагандинской (4,89 балла), Павлодарской (4,88 балла), Туркестанской (4,88 балла), Жамбылской (4,86 балла) областях, а также областях Жетысу (4,90 балла) и Улытау (4,82 балла).

Уровень «выше среднего» в оценках работы НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» отмечен в гг. Астана (4,79 балла), Алматы (4,72 балла), Шымкент (4,74 балла), области Абай (4,75 балла), Актюбинской (4,73 балла), Акмолинской (4,73 балла), Кызылординской (4,70 бала), Западно-Казахстанской (4,63 балла) и Атырауской (4,61 балла) областях.

В Костанайской области полученные характеристики соответствуют средней оценке.

Таблица 25. Рейтинг регионов по уровню удовлетворенности деятельностью НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан»

1	Восточно-Казахстанская область	**4,98**
2	Северо-Казахстанская область	**4,95**
3	Алматинская область	**4,94**
4	Мангистауская область	**4,90**
5	Область Жетысу	**4,90**
6	Карагандинская область	**4,89**
7	Павлодарская область	**4,88**
8	Туркестанская область	**4,88**
9	Жамбылская область	**4,86**
10	Область Улытау	**4,82**
11	Астана	**4,79**
12	Область Абай	**4,75**
13	Алматы	**4,72**
14	Шымкент	**4,74**
15	Актюбинская область	**4,73**
16	Акмолинская область	**4,73**
17	Кызылординская область	**4,70**
18	Западно-Казахстанская область	**4,63**
19	Атырауская область	**4,61**
20	Костанайская область	**4,03**

В целом можно заключить, что в текущем срезе общественного мониторинга высокие показатели были обеспечены работой Центров по обслуживанию населения и Центров недвижимости, а также участниками опроса, проживающими в Восточно-Казахстанской, Северо-Казахстанской, Алматинской, Павлодарской и Карагандинской областях.

Для повышения оценок НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», необходимо оптимизировать деятельность Центров по выплате пенсий и НПЦ Земельного кадастра, а также работу всех структурных

подразделений Госкорпорации в Костанайской, Атырауской и Западно-Казахстанской областях.

Оценка удовлетворенности работой портала «электронного правительства»

В рамках опроса респонденты оценили удобство использования портала «электронного правительства» для получения государственных услуг *(*вопрос задавался всем участникам опроса, вне зависимости от формата получения услуги, то есть оценка демонстрирует общую удовлетворенность работой портала «электронного правительства», без учета получения конкретной услуги в текущем году).*

Согласно полученным результатам, удовлетворенность работой портала «электронного правительства» является высокой – 4,80 балла. Единственным фактором, который оказывает влияние на удовлетворенность услугополучателей качеством работы портала «электронного правительства», является возраст, среди опрошенных до 40 лет итоговая оценка соответствует высоким значения: 18-24 лет (4,94 балла), 22-29 лет (4,87 балла), 30-39 лет (4,85 балла); далее оценки снижаются и соответствуют значениям «выше среднего»: 40-49 лет (4,76 балла), 50-59 лет (4,66 балла) и 60 лет и старше (4,77 балла). Причиной меньшей удовлетворенности, вероятно, является столкновение с трудностями при получении услуги из-за недостаточной адаптивности портала «электронного правительства» под уровень цифровых навыков услугополучателей (недостаточность справочной информации, инструкций по получению услуг, неинтуитивности интерфейса).

3. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (72 УСЛУГИ)

3.1. Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, поступающих на правоохранительную службу и службу в органы гражданской защиты

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 3001001 Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, поступающих на правоохранительную службу и службу в органы гражданской защиты

Ответственный госорган: Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы

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.

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

Результат оказания госуслуги:

Для административной службы:

- Сертификат.
- 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 минут.

Для правоохранительной службы:

- Сертификат о прохождении тестирования на знание государственного языка и законодательства Республики Казахстан.
- Заключение по результатам тестирования на оценку личных качеств кандидата на должность правоохранительной службы.
- Либо справка о прохождении тестирования с результатами ниже значений прохождения тестирования.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная.

Услугополучатели: физические лица

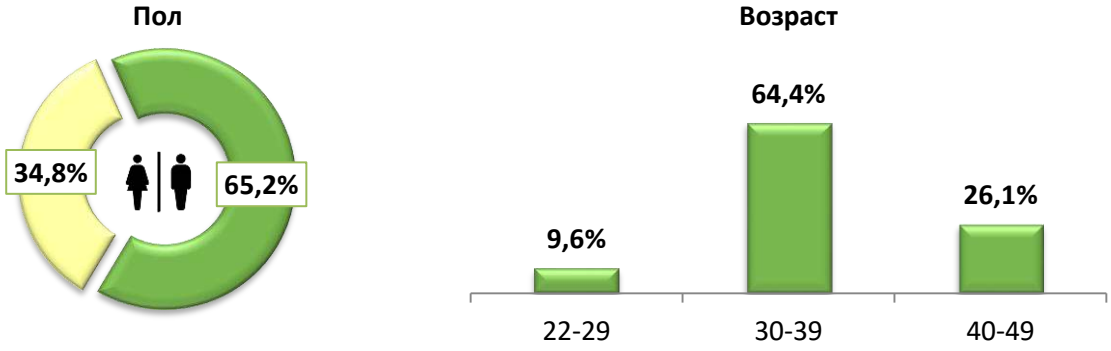
Стоимость: бесплатно

Социально-демографический блок

В опросе принял участие 491 услугополучатель. Более половины

респондентов мужчины (65,2%), доля женщин составила 34,8%. Около 65% услугополучателей, принимавших участие в опросе, представители средней возрастной группы 30-39 лет.

Диаграммы 19-20. Социально-демографический блок



Все респонденты получали услугу в статусе физического лица и являлись гражданами РК. Услуга была получена респондентами через портал «электронного правительства».

Основные результаты исследования

Средняя оценка качества оказания услуги по рассматриваемым критериям является высокой – 4,82 балла. Полную удовлетворенность предоставлением данной услуги выразили 89,8% опрошенных.

Таблица 26. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,95	**4,98**	95,1%	97,6%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,83	**4,82**	90,2%	90,2%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,88		90,2%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,77		90,2%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**4,93**	100,0%	97,6%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке	4,86		95,1%	

	необходимых документов на портал				
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	4,19	**4,29**	59,3%	59,3%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,39		59,3%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,93	**4,93**	94,2%	94,2%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,82**		**89,8%**
	Портал «электронного правительства»		**4,73**		**84,9%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,98**		**98,1%**

Исходя из распределения критериев по зонам ответственности, деятельность **уполномоченного государственного органа** была оценена несколько выше (4,98 балла, при показателе полной удовлетворенности 98,1%), чем **работа портала «электронного правительства»** (4,73 балла, показатель полной удовлетворенности - 84,9%). Основной претензией к работе портала были - низкая скорость работы виртуального ассистента (4,39 балла) и недостаточная информативность предоставляемых им ответов (4,19 балла). Средняя оценка по критерию «виртуальный ассистент» составила 4,29 балла.

Остальные критерии, представленные в анкете, получили высокие оценки: «срок» (5,0 балла, удовлетворенность - 100,0%), «информация и коммуникация» (4,98, 97,6%), «процедура» (4,93 балла, 97,6%), «доступность и удобство» (4,82 балла, 90,2%), «результат» (4,93 балла, 94,2%).

Критерии «затраты» и «обратная связь» респондентами не оценивались, так как услуга предоставлялась бесплатно и респонденты не обращались куда-либо за помощью или с жалобами в процессе получения услулуги. Около 2% респондентов указали, что понесли дополнительные затраты (транспортные расходы), при этом сумма оказалась приемлемой.

Для более детального изучения качества получения услуги было проведено глубинное интервью.

Глубинное интервью

По результатам глубинного интервью услуга оценивается положительно: она является бесплатной, не требует сбора дополнительных документов, а сроки ее оказания и предоставления результатов в последние годы улучшились. Также

было отмечено, что задействованное количество сотрудников и подразделений является оптимальным.

Недовольство вызывал процесс прохождения тестирования:

1. Организационные условия проведения теста *(«аудитории часто небольшие и плохо проветриваются», «большого количества участников в одном помещении создает отвлекающие факторы и снижает комфортность процедуры тестирования»)*.
2. Содержание тестовых заданий *(«вопросы на государственном языке сформулированы слишком сложно, проще сдать на русском», «встречается дублирование одних и тех же вопросов с незначительными изменениями формулировок, что вызывает путаницу»)*, часть заданий не соответствует профилю должности, что вызывает недовольство *(«если ты поступаешь на государственную службу в Управление образования, то и вопросы для поступления должны быть по образованию, а не по другим управлениям и подразделениям»)*.

Выводы и рекомендации

Таким образом, респонденты высоко оценили техническую сторону оказания услуги, однако высказали ряд замечаний к процессу организации тестирования и содержанию тестов. По их мнению, предоставляемого времени для прохождения испытания недостаточно, формулировки вопросов по законодательству являются длинными и сложными для восприятия, особенно при сдаче теста на государственном языке. Кроме того, некоторые участники были недовольны тем, что часть вопросов на знание законодательства не имела прямого отношения к их профессиональной деятельности. Также были указаны отвлекающие факторы при проведении тестирования — в частности, большое количество людей на экзамене, что мешало концентрации (*«уменьшить количество людей, которые сдают, слишком тесно и много отвлекающих моментов»*).

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Порталу «электронное правительство»:

1. Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации «лагов», «зависаний» и сбоев.
2. Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных проблем.
3. Внедрение удобных механизмов для сбора обратной связи от пользователей после каждого взаимодействия с ассистентом, чтобы оперативно выявлять и устранять проблемы.

Уполномоченному государственному органу:

1. Проверить корректность формулировок вопросов тестовых заданий на знание законодательства на казахском языке, упростить формулировки вопросов.
2. Рассмотреть возможность увеличения времени прохождения тестирования.
3. Усилить контроль над условиями прохождения тестирования (уровень шума, температура воздуха, достаточность мест, скорость работы программы и прочее).

3.2. 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 Республики Казахстан.

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 «Е-лицензирование».

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:

Приказ антимонопольного органа о согласии (запрете) на экономическую концентрацию по реорганизации субъекта рынка путем слияния или присоединения;

Приказ антимонопольного органа о согласии (запрете) на экономическую концентрацию по приобретению лицом (группой лиц) голосующих акций (долей участия в уставном капитале, паев) субъекта рынка, при котором такое лицо (группа лиц) получает право распоряжаться более чем пятьюдесятью процентами указанных акций (долей участия в уставном капитале, паев), если до приобретения такое лицо (группа лиц) не распоряжалось (не распоряжалась) акциями (долями участия в уставном капитале, паями) данного субъекта рынка

или распоряжалось пятьюдесятью или менее процентами голосующих акций (долей участия в уставном капитале, паев) указанного субъекта рынка.

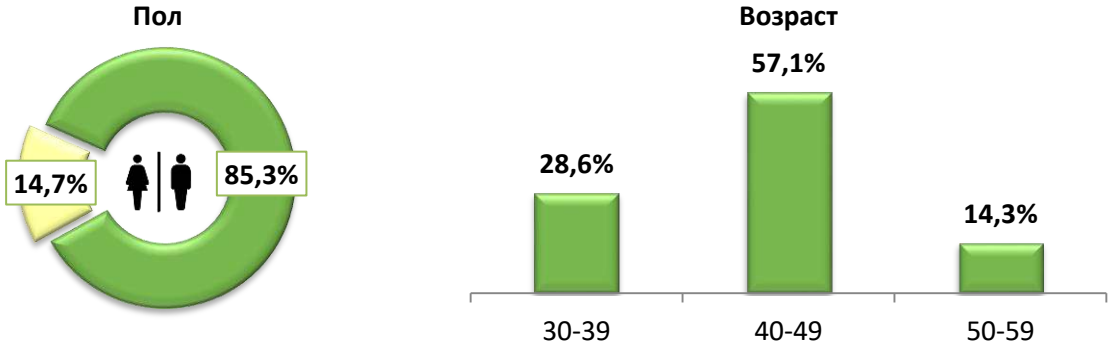
Услугополучатели: юридические и физические лица.

Стоимость: бесплатно**.**

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 7 респондентов. Большинство услугополучателей мужчины 30-39 и 40-49 лет.

Диаграммы 21-22. Социально-демографический блок



Около 43% опрошенных получали услугу в статусе юридического лица, 57,1% - в статусе физического лица. Для получения услуги большинство респондентов перешли с портала egov.kz на портал «электронного лицензирования».

Основные результаты исследования

Качество предоставления услуги «Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию» респонденты оценили на 4,87 балла. Около 90% респондентов были полностью удовлетворены данной услугой.

Таблица 27. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,71	**4,62**	71,4%	76,2%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	5,00		100,0%	
	Скорость работы онлайн	4,14		57,1%	

	площадки				
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**4,86**	100,0%	85,7%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,71		71,4%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,86	**4,86**	85,7%	85,7%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	4,80	**4,90**	80,0%	90,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,87**		**89,6%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,80**		**85,0%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,95**		**95,2%**

По данной услуге респондентами оценивались 6 из 8 критериев. Оценки по критериям «затраты» и «обратная связь» отсутствуют, так как услуга оказывалась бесплатно и респонденты не обращались куда-либо с жалобами на ее качество.

Высокие оценки были даны пяти критериям: «результат» и «информация и коммуникация» (по 5,0 баллов, удовлетворенность 100,0%), «виртуальный ассистент» (4,9 балла, 90,0%), «процедура» и «срок» (по 4,86 балла, 85,7%).

Чуть ниже был оценен критерий «доступность и удобство» - 4,62 балла, при показателе полной удовлетворенности 76,2%. Некоторые претензии у респондентов были к скорости работы онлайн площадки (4,14 балла), 43% опрошенных поставили данному подкритерию оценку «3». Большее недовольство скоростью работы Портала выражали юридические лица (3,67 балла). По остальным критериям существенных отличий в оценках юридических и физических лиц не отмечается.

В процессе получения услуги 14,3% респондентов понесли дополнительные затраты на ксерокопии, при этом сумма для них оказалась приемлемой и не вызвала сложностей.

По средним оценкам подкритериев в разрезе зон ответственности установлено, что **работа уполномоченного государственного органа** получила

4,95 балла при уровне удовлетворенности **95,2%**, а **функционирование портала «электронное лицензирование» — 4,80 балла** при показателе удовлетворенности **85,0%**.

Глубинное интервью

По итогам проведенного глубинного интервью с представителем Управления контроля государственных предприятий и слияний Департамента экономической концентрации и контроля государственных предприятий, выявлено, что в целом качество предоставления услуги оценивается положительно. Нормативные требования четко регламентированы и не вызывают существенных затруднений у заявителей *(«существенных проблем в исполнении требований, предусмотренных Предпринимательским кодексом РК и Правилами оказания услуги, не выявлено. Требования являются четко регламентированными»).* По мнению эксперта, процедура оказания услуги выстроена оптимально, количество задействованных структурных подразделений и должностных лиц является достаточным *(«процесс оказания услуги построен оптимально. Должностным лицом проводится проверка на полноту и наличие аналогичности производимых товаров (или услуг) на основании представленных данных. При необходимости привлекаются юридический и аналитический департаменты. Необоснованного увеличения количества участников процесса не наблюдается»).* Сроки предоставления услуги признаны адекватными, к тому же они были сокращены в результате недавних изменений в законодательстве («*срок оказания услуги являются достаточными. Кроме того, в целях оптимизации и автоматизации бизнес-процесса оказания государственной услуги снижены процессуальные сроки (ЗРК «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты по вопросам ведения бизнеса» от 6 апреля 2024 года №71-VIII ЗРК)*»).

Основные сложности, с которыми могут сталкиваться заявители, связаны не с действиями уполномоченного органа, а с подготовкой документов и бухгалтерской отчетности («*отдельные трудности могут возникать у заявителей при правильном определении совокупной стоимости активов и/или совокупного объема товарооборота участников сделки*»). Однако перечень документов, необходимых для получения услуги, по мнению эксперта, минимален и нормативно закреплен, что снижает вероятность возникновения бюрократических барьеров.

Случаев несовершенства порядка оказания услуги экспертом не выявлено. Предложений по изменению процедуры получения услуги со стороны участника интервью не поступило.

В целом, по мнению эксперта, услуга «Рассмотрение ходатайств на экономическую концентрацию» работает эффективно: правила четко прописаны, процесс во многом автоматизирован. Основные трудности у заявителей возникают только при подготовке документов — в частности, при расчете совокупной стоимости активов и составлении бухгалтерской отчетности. Это говорит о том, что предпринимателям стоит предоставить больше разъяснений и методической поддержки на этапе подготовки документов.

Выводы и рекомендации

Респонденты высоко оценили качество оказания услуги. Положительным моментом является то, что опрошенные не сталкивались бюрократическими барьерами в процессе ее получения. Незначительное недовольство в процессе получения услуги вызывала скорость работы портала «электронного

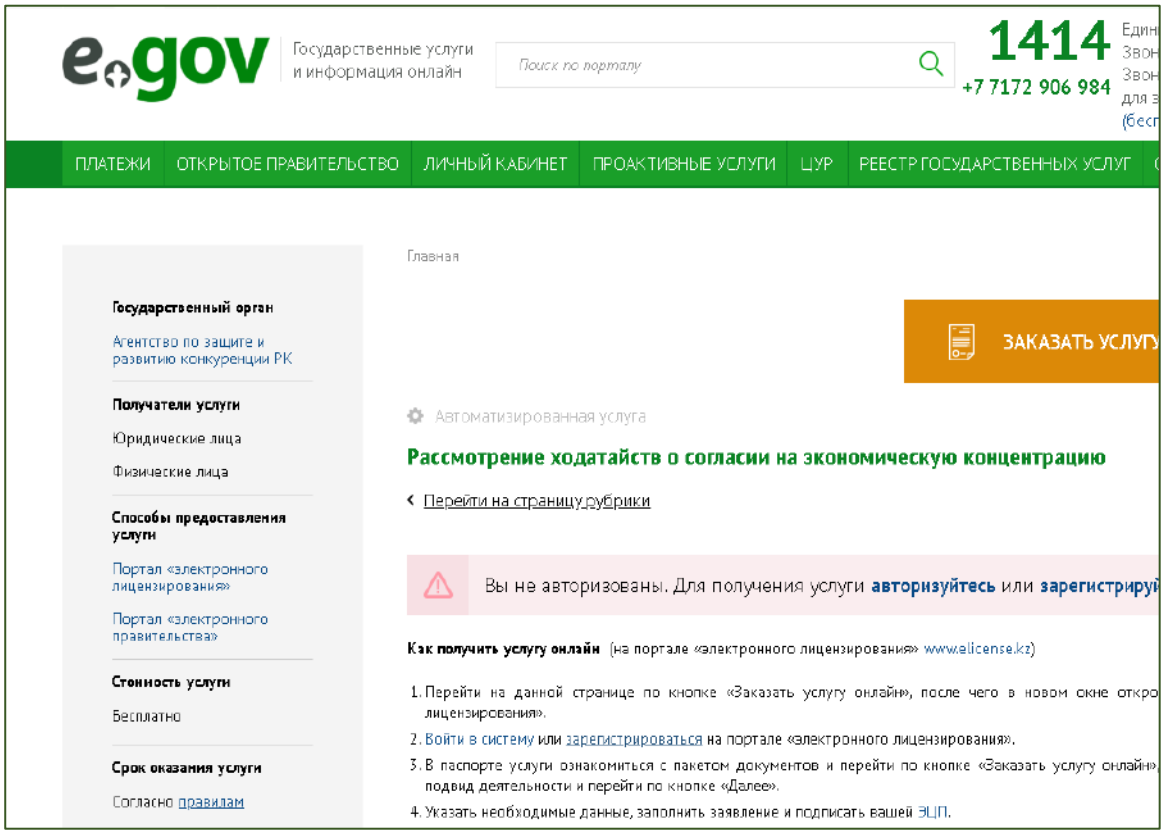
лицензирования». Однако в ходе глубинного интервью с экспертом в данной области отмечалось, что у части услугополучателей существуют определенные сложности на этапе сбора документов, необходимых для получения услуги.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Уполномоченному государственному органу:

1. Провести аудит документации, содержащейся на странице госуслуги на портале «электронного правительства» и Правилах оказания услуги.
   На портале «электронного правительства» указано, что услуга оказывается на egov.kz и elicense.kz.

Рисунок 3. Скриншот со страницы услуги на портале «электронного правительства»



Источник: https://egov.kz/cms/ru/services/pass558_azk

В Правилах указан только портал «электронного правительства», а портал «электронного лицензирования», где непосредственно оказывается услуга, не упоминается.

Рисунок 4. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК



Приложение 1
к Правилам оказания государственной услуги
«Рассмотрение ходатайств о согласии на
экономическую концентрацию»

Сноска. Приложение 1 в редакции приказов Председателя Агентства по защите и развитию конкуренции РК от 21.06.2023 № 6 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 25.06.2024 № 5 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Форма

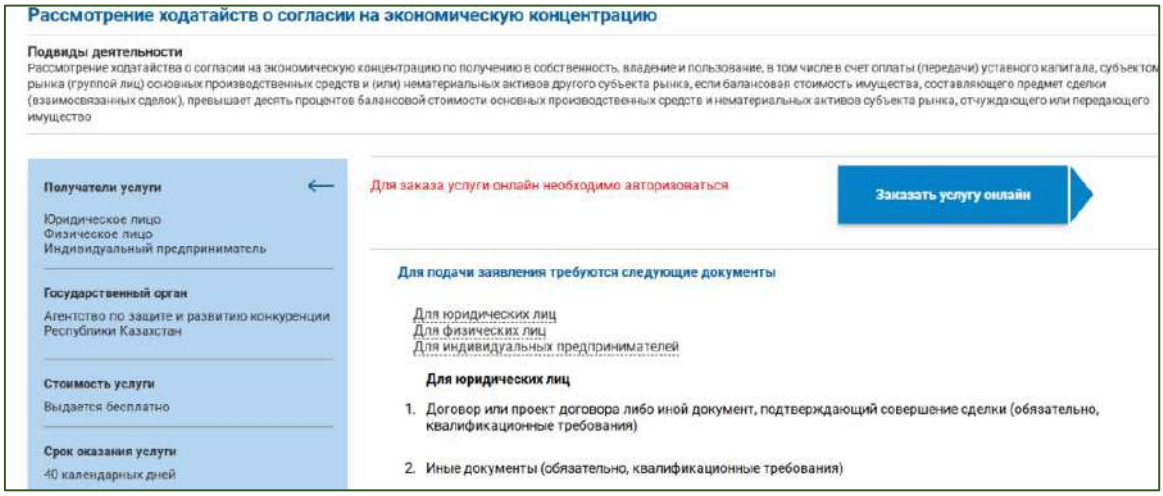
Перечень основных требований к оказанию государственной услуги «Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию»		
1	Наименование услугодателя	Агентство по защите и развитию конкуренции Республики Казахстан
2	Способы предоставления государственной услуги	Веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/142050/rus/186

Порталу «электронное лицензирование»:

1. Проверить сроки оказания услуги, указанные на странице, на соответствие регламенту.
   На страницах для каждой подуслуги в elicense.kz указано, что срок оказания составляет 40 календарных дней.

Рисунок 5. Скриншот со страницы услуги на портале «электронного лицензирования»



Источник:https://elicense.kz/LicensingContent/Passport?servicesType=El4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222013.%D0%90%D0%97%D0%9A.%D0%A01%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222013.%D0%90%D0%97%D0%9A.%D0%A01_1%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.4%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-R13_AZK1-V1%22%2C%22SubActivityTypeCode%22%

В правилах оказания услуги содержится другая информация.

Рисунок 6. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги «Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию»		
1	Наименование услугодателя	Агентство по защите и развитию конкуренции Республики Казахстан
2	Способы предоставления государственной услуги	Веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz
3	Срок оказания государственной услуги	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

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/142050/rus/186

3.3. Выдача лицензии на осуществление актуарной деятельности

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1704008 Выдача лицензии на осуществление актуарной деятельности.

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

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении минимальной обязательной программы обучения актуариев, перечня и требований к международным ассоциациям актуариев, Требований к содержанию и порядку предоставления обязательного актуарного заключения, Требований к подтверждению квалификации актуария, Правил и сроков привлечения независимого актуария для проверки деятельности актуария, состоящего в штате страховой (перестраховочной) организации, направления независимым актуарием результатов проверки достоверности расчетов, проведенных актуарием, состоящим в штате страховой (перестраховочной) организации, Правил выдачи лицензии на право осуществления актуарной деятельности на страховом рынке, Правил проведения тестирования» постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 27 августа 2018 года №191. Зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №17618 *(Сноска. Приложение 1 в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 23.11.2022 №102 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования))*.

Форма оказания госуслуги: электронная (полностью автоматизированная).

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

Сроки оказания госуслуги: лицензия – в течение 20 рабочих дней, переоформление – в течение 3 рабочих дней, дубликат – в течение 2 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: 1) выдача лицензии на осуществление актуарной деятельности; 2) получение дубликата лицензии на осуществление актуарной деятельности; 3) переоформление лицензии на осуществление актуарной деятельности. Мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

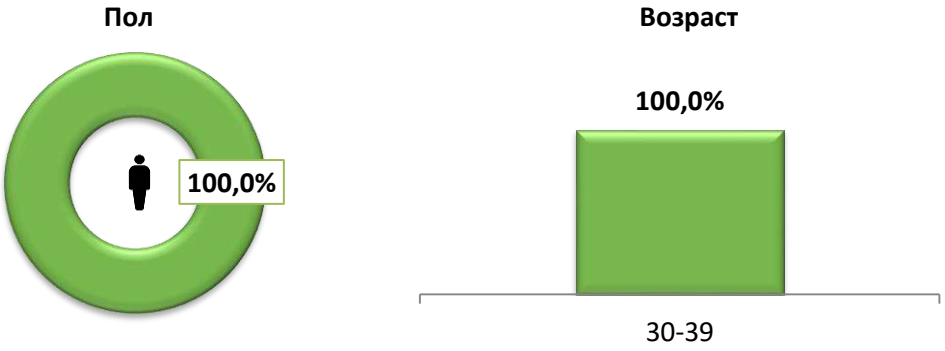
Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: лицензия – 10 МРП, переоформление – 10% от ставки при выдаче лицензии, дубликат – 100% от ставки при выдаче лицензии.

Социально-демографический блок

Опросом было охвачено два услугополучателя (мужчины в возрасте 30-39 лет). Для входа и регистрации на портал «электронного лицензирования» они использовали ЭЦП.

Диаграммы 23-24. Социально-демографический блок



Основные результаты исследования

Респонденты оценили качество оказания услуги на 4,83 балла, показатель полной удовлетворенности составил 83,3%.

Таблица 28. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	5,00	**4,83**	100,0%	83,3%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	5,00		100,0%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,50		50,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,50	**4,75**	50,0%	75,0%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	5,00		100,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	4,50	**4,75**	50,0%	75,0%
	Способ оплаты был удобным	5,00		100,0%	

ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	4,50	**4,50**	50,0%	50,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,50		50,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,83**		**83,3%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,83**		**83,3%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,75**		**75,0%**

Респонденты выразили абсолютную удовлетворенность по критериям «информация и коммуникация», «срок» и «результат» (5,00 балла, 100,0%).

Доступностью и удобством полностью удовлетворены 83,3% услугополучателей, балльная оценка составила 4,83. Респонденты сталкивались со сбоями в работе онлайн-площадки (оценка – 4,50 балла, полностью удовлетворены – 50,0%).

Несколько ниже были оценены процедура получения услуги и критерий «затраты» (4,75 балла и 75,0% в обоих случаях). В частности, участникам опроса при сборе документов пришлось ходить по инстанциям и кабинетам, а также понести дополнительные затраты на платные справки, ксерокопии и проезд.

Оценка функции «виртуальный ассистент» составила 4,50 балла, доля полностью удовлетворенных – 50,0%. Получателями услуг отмечались перебои со скоростью ответов и неполная информация на их запросы.

Респонденты не обращались с жалобами на качество оказания услуги, ввиду чего критерий «обратная связь» не оценивался ими.

Качество получения услуги на портале «электронного лицензирования» было оценено несколько выше, чем деятельность уполномоченного государственного органа (4,83 и 4,75 балла соответственно). Показатели полной удовлетворенности в обоих случаях составили 83,3% и 75,0%.

Для углубленного анализа качества предоставления данной государственной услуги был использован метод глубинного интервью.

Глубинное интервью

Участник интервью отметил, что в этом году получил услугу в очередной раз. О Портале он узнал, когда получал услугу впервые (*«вся информация была прямо на сайте, с тех пор каждый год захожу на портал «elicense», потому что других вариантов получения этой услуги нет»*). Однако первое получение услуги вызвало некоторые проблемы. По словам респондента, Портал зависал и документы не загружались (*«он зависал и выбрасывал из системы, не принимал*

файлы… сложность еще и с ЭЦП: она часто не срабатывает, приходится заново запускать NCALayer»), в связи с чем пришлось обратиться в службу поддержки (*«без звонка в колл-центр не обошлось, но после подсказок получилось все сделать»*). Респондент считает, что на портале «электронного лицензирования» не каждому будет просто получить услугу самостоятельно: *«в целом, я справился, но без опыта с такими программами было бы тяжело… думаю, для обычного пользователя портал не очень простой – нужно разбираться, куда нажимать и что устанавливать»*. В качестве еще одной трудности он отметил, что одни и те же документы приходится загружать каждый год заново, хотя они не меняются. То же самое касается и ежегодного тестирования: *«сама лицензия нужна каждый год и вместе с этим приходится подтверждать квалификацию и проходить тестирование – это утомляет, потому что документы и знания одни и те же, но каждый раз все заново»*.

По мнению респондента, в целом услуга отвечает его запросу, но сам процесс неудобный: портал часто зависает, специалисты из техподдержки отвечают долго, также необходимо ежегодно заново загружать одни и те же документы, подтверждать квалификацию и проходить тестирование, хотя ничего не меняется. В связи с этим, он внес следующие рекомендации для повышения качества оказания данной государственной услуги:

- наладить работу портала «электронного лицензирования»: *«в первую очередь нужно, чтобы портал работал стабильно – без зависаний и сбоев при загрузке файлов»*;
- упростить интерфейс Портала, чтобы любой пользователь мог без проблем получить услугу: *«сделать интерфейс проще и понятнее, чтобы без лишних инструкций можно было быстро найти и получить нужную услугу»*;
- создать возможность автоматического сохранения на Портале ранее поданных документов (так как они не меняются через год): *«одни и те же бумаги приходится загружать каждый год заново, хотя они не меняются; было бы удобно, если бы система сама «вытаскивала» уже проверенные документы без повторной загрузки»*;
- уменьшить частоту подтверждения квалификации и сдачи тестов – проходить эти процедуры раз в несколько лет, а не ежегодно: *«думаю, достаточно было бы подтверждать квалификацию раз в несколько лет, а не каждый год»*.

Выводы и рекомендации

Качество оказания государственной услуги «Выдача лицензии на осуществление актуарной деятельности» в целом оценено высоко, большинство ее получателей выразили полную удовлетворенность. Респонденты сталкивались с проблемами системного характера (низкая скорость работы портала «электронного лицензирования», медлительность виртуального ассистента и неполная информация на запросы, дополнительные затраты).

<u>Порталу «электронное лицензирование»:</u>

1. Проверить стабильность серверов, на которых размещен Портал, а также модули загрузки и хранения файлов.
2. Увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала.
3. Обеспечить регулярное нагрузочное тестирование (проводить стресс-тесты для проверки устойчивости Портала к высокому количеству пользователей и своевременного выявления потенциальных проблем).

4. Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев.
5. Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных проблем.
6. Улучшение NLP (обработки естественного языка): Инвестиции в развитие алгоритмов NLP для более точного понимания запросов пользователей, включая сленг, опечатки и неполные фразы.
7. Интеграция с актуальными данными: Обеспечение доступа ассистента к актуальной информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и т.п.

Уполномоченному государственному органу:

1. Рассмотреть возможность прикрепления всех необходимых документов к подаваемой на Портале заявке.
2. Размещение данной информации (включая единый список всех необходимых документов) на всех электронных ресурсах (Egov.kz, Elicense.kz, Adilet.kz, Adilet.zan.kz, Gov.kz и др.).
3. Анализ технической возможности перевода госуслуги в проактивный формат с учетом интеграции с другими информационными системами.
   В случае возможности перевода в проактивный формат определение алгоритма оказания госуслуги в проактивном формате
4. Подготовка и согласование постановки задачи с МИИЦР и АО "НИТ"
5. Внесение предложений в МНЭ по изменениям в Законы РК
6. Внесение изменений в Правила оказания государственной услуги
7. Реализация функционала оказания государственной услуги в проактивном формате

3.4. Государственная регистрация выпуска объявленных акций

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 01704003 Государственная регистрация выпуска объявленных акций

Ответственный госорган: Агентство Республики Казахстан 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 Министерстве юстиции Республики Казахстан 31 марта 2020 года №20223.

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: веб-портал центрального депозитария ценных бумаг (далее - Портал).

Сроки оказания госуслуги:

- государственная регистрация выпуска объявленных акций - в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня представления документов на государственную регистрацию;
- внесение изменений и (или) дополнений в проспект выпуска акций - в течение 10 (десяти) рабочих дней после даты получения документов на государственную регистрацию.

Результат оказания госуслуги: Свидетельство о государственной регистрации выпуска объявленных акций и в электронной форме проспект выпуска объявленных акций (в случае государственной регистрации выпуска акций); свидетельство о государственной регистрации выпуска объявленных акций (при увеличении количества объявленных акций и (или) изменении их вида, и (или) изменении наименования, и (или) изменении места нахождения акционерного общества) и в электронной форме проспект выпуска объявленных акций с учетом изменений и (или) дополнений (в случае внесения изменений и (или) дополнений в проспект выпуска акций), либо мотивированный ответ об отказе.

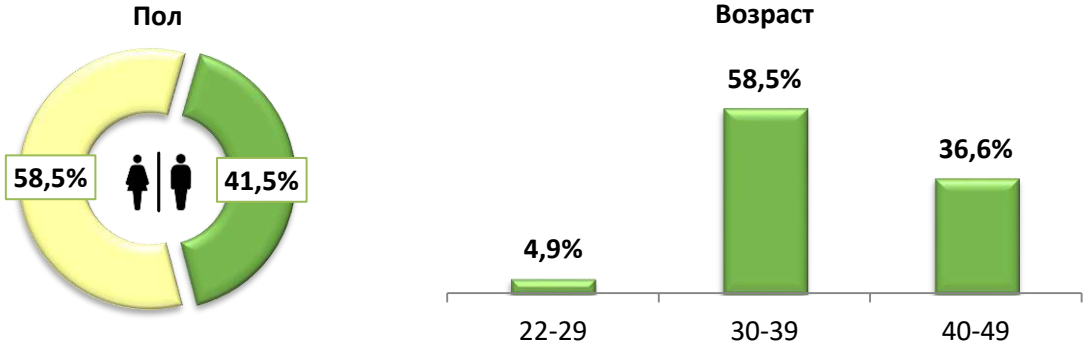
Услугополучатели: юридические лица

Стоимость: Государственная услуга оказывается услугополучателю бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе участвовал 41 респондент, все они являлись гражданами РК и получали услугу в качестве юридических лиц, доля женщин составила 58,5%, мужчин – 41,5%. Возрастные группы представлены в следующем соотношении: 22-29 лет – 4,9%, 30-39 лет – 58,5%, 40-49 лет – 36,6%.

Диаграммы 25-26. Социально-демографический блок



Опрошенные получили услугу в электронной форме, посредством веб-портала центрального депозитария ценных бумаг.

Основные результаты исследования

Оценка результатов исследования проходила без учета критериев «затраты», «виртуальный ассистент» и «обратная связь», так как опрошенные получили услугу бесплатно, возможностями обращения к виртуальному ассистенту и подачи жалобы не пользовались.

Средний балл оценки качества предоставления услуги «Государственная регистрация выпуска объявленных акций» составил 4,91 балла, в полной мере удовлетворены 91,5% респондентов. Высокому уровню удовлетворенности соответствуют оценки как работы веб-портала центрального депозитария ценных бумаг **(4,94 балла, уровень полной удовлетворенности – 94,3%), так и Уполномоченного государственного органа (4,89 балла и 89,2%).**

Таблица 29. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,95	**4,98**	95,1%	97,6%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,90	**4,92**	90,2%	91,8%

	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	4,95		95,1%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,90		90,2%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,95	**4,95**	94,5%	94,8%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,95		95,1%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,73	**4,73**	75,6%	75,6%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,98	**4,98**	97,6%	97,6%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,91**		**91,5%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,94**		**94,3%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,89**		**89,2%**

Некоторое недовольство у опрошенных вызывает срок, необходимый для получения услуги – средняя оценка 4,73 балла, уровень удовлетворенности 75,6%. В комментариях услугополучатели указывали, что «сроки слишком затянуты, хотелось бы сократить их минимум вдвое».

Оценки остальных критериев качества предоставления услуги близки к максимальным: «информация и коммуникация» - 4, 99 балла и 97,8%, «доступность и удобство» - 4,92 и 91,8%, «процедура» - 4,95 и 94,8%, «результат» - 4,98 и 97,6%.

Несмотря на довольно высокие оценки скорости работы онлайн-площадки, в комментариях услугополучали указали, что скорость загрузки документов недостаточна.

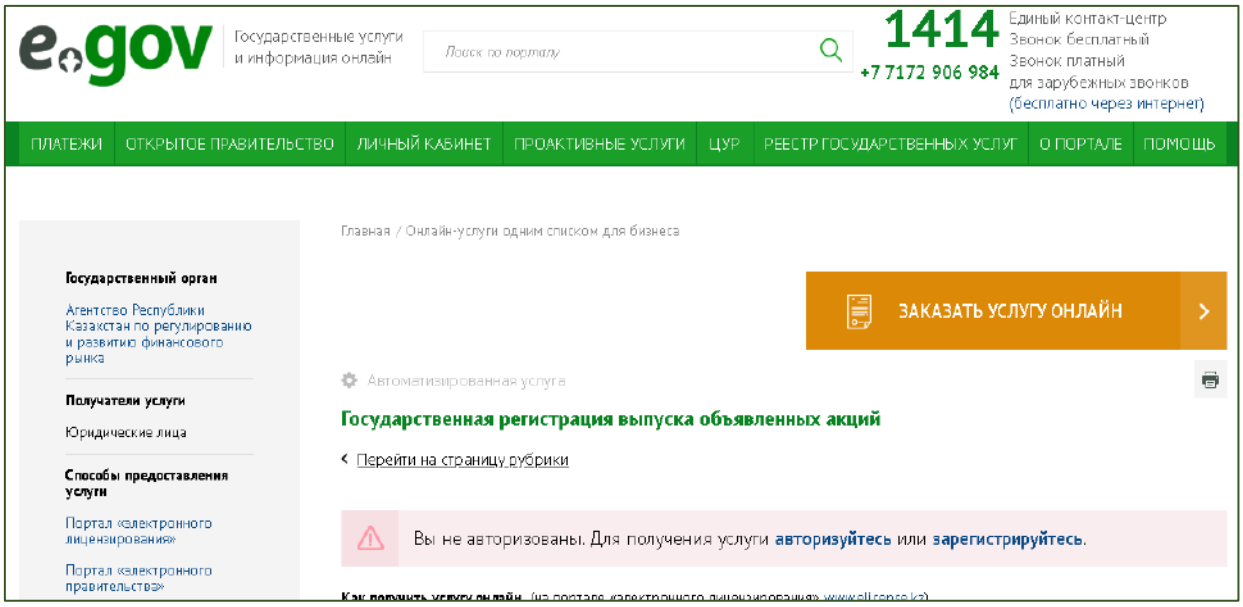
Выводы и рекомендации

Результаты мониторинга выявили высокий уровень удовлетворенности опрошенных качеством предоставления услуги «Государственная регистрация выпуска объявленных акций». Для оптимизации процесса получения услуги рекомендуется:

Порталу «электронное правительство»;

1. Провести аудит страницы оказания услуги и устранить несоответствия. На портале в качестве способов получения услуги указаны портал «электронного правительства» и портал «электронного лицензирования».

Рисунок 7. Скриншот со страницы услуги на портале «электронного правительства»



Источник: https://egov.kz/cms/ru/services/pass374_nb

При переходе по ссылке «Правила оказания государственной услуги» к Эталонному контрольному банку нормативно-правовых актов РК в электронном виде, в качестве способа предоставления государственной услуги указан веб-портал центрального депозитария ценных бумаг.

Рисунок 8. Скриншот правил оказания услуги с контрольного банка НПА РК



Приложение 1
к Правилам 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

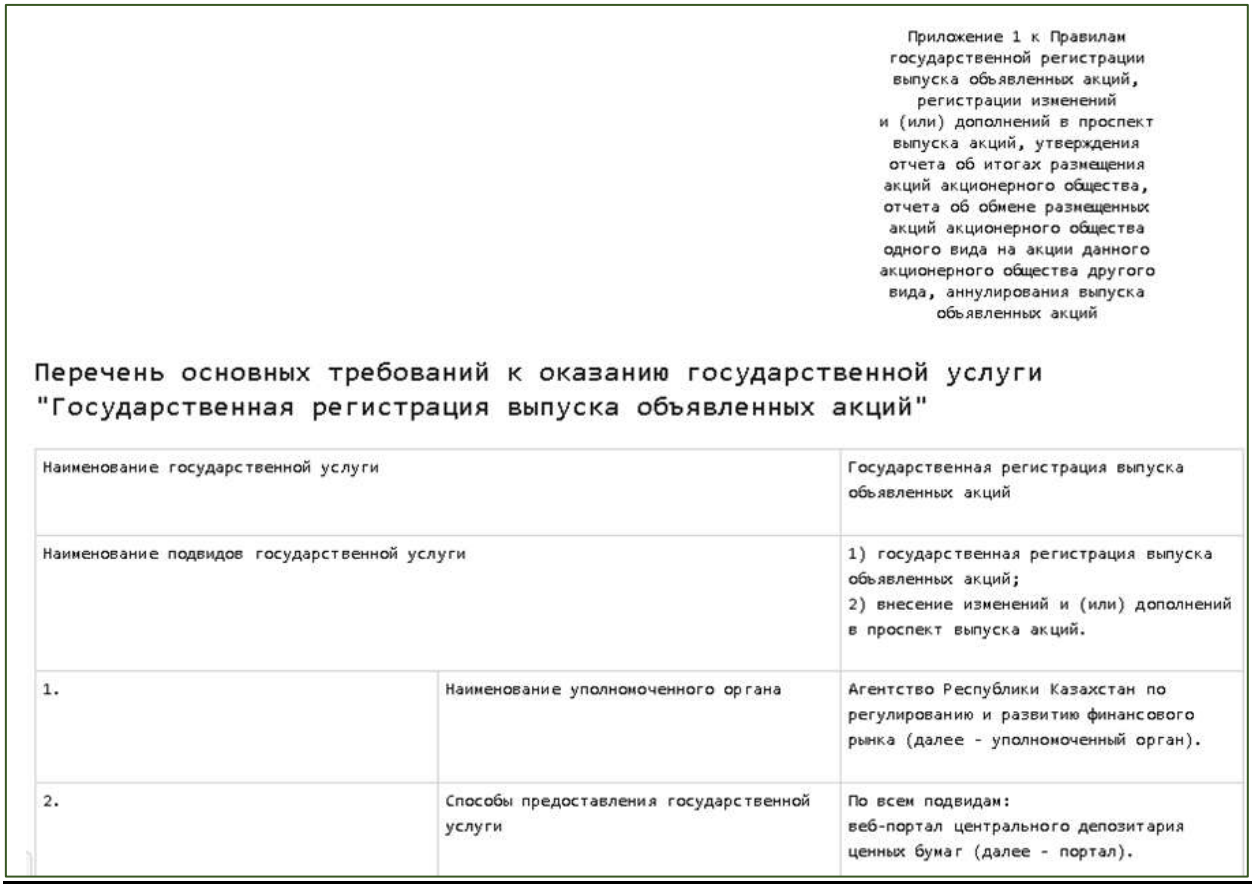
Перечень основных требований к оказанию государственной услуги «Государственная регистрация выпуска объявленных акций»

Наименование государственной услуги		Государственная регистрация выпуска объявленных акций
Наименование подвидов государственной услуги		1) государственная регистрация выпуска объявленных акций; 2) внесение изменений и (или) дополнений в проспект выпуска акций.
1.	Наименование уполномоченного органа	Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (далее - уполномоченный орган).
2.	Способы предоставления государственной услуги	По всем подвидам: веб-портал центрального депозитария ценных бумаг (далее - портал).

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/140829/rus/157

Портал центрального депозитария ценных бумаг указан и на сайте «Әділет».

Рисунок 9. Скриншот правил оказания услуги на сайте «Әділет».



Приложение 1 к Правилам 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

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги "Государственная регистрация выпуска объявленных акций"

Наименование государственной услуги		Государственная регистрация выпуска объявленных акций
Наименование подвидов государственной услуги		1) государственная регистрация выпуска объявленных акций; 2) внесение изменений и (или) дополнений в проспект выпуска акций.
1.	Наименование уполномоченного органа	Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (далее - уполномоченный орган).
2.	Способы предоставления государственной услуги	По всем подвидам: веб-портал центрального депозитария ценных бумаг (далее - портал).

Источник: https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020223

2. С целью решения проблем с загрузкой файлов, рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:
   - **Оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки.
   - **Увеличение максимального размера файла:** пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов).
   - **Возможность продолжения загрузки:** реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

3.5. Выдача лицензии на право осуществления страховой (перестраховочной) деятельности или исламской страховой (перестраховочной) деятельности по отрасли «общее страхование»

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1703003 Выдача лицензии на право осуществления страховой (перестраховочной) деятельности или исламской страховой (перестраховочной) деятельности по отрасли «общее страхование».

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

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил и условий выдачи разрешения на создание страховой (перестраховочной) организации, а также требований к содержанию документов, Правил выдачи разрешения на открытие филиала страховой (перестраховочной) организации-нерезидента Республики Казахстан, филиала страхового брокера-нерезидента Республики Казахстан, а также требований к содержанию бизнес-плана, Правил лицензирования страховой (перестраховочной) деятельности и деятельности страхового брокера, а также требований к содержанию документов, Правил добровольного возврата лицензии на право осуществления страховой (перестраховочной) деятельности» постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 12 февраля 2021 года №24. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 16 февраля 2021 года №22217 *(Сноска. Приложение 5 в редакции постановлений Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 20.10.2022 №72 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 27.11.2023 №85 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования)*.

Форма оказания госуслуги: электронная (полностью автоматизированная), оказываемая по принципу «одного заявления».

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

Сроки оказания госуслуги:

1. при выдаче лицензии:
   - в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня обращения на портал;
   - для вновь созданной страховой (перестраховочной) организации, открытого филиала страховой (перестраховочной) организации-нерезидента Республики Казахстан результат оказания услуги направляется услугополучателю в течение 9 (девяти) рабочих дней со дня государственной регистрации юридического лица;
2. при переоформлении лицензии:
   - в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня обращения на портал;
   - в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня обращения на портал (в случае реорганизации услугополучателя в форме выделения или разделения);
3. при выдаче дубликата лицензии – в течение 2 (двух) рабочих дней со дня обращения на портал.

Результат оказания госуслуги:

<u>По подвидам:</u>

1. Для получения лицензии на осуществление страховой (перестраховочной) деятельности вновь созданной страховой (перестраховочной) организации, открытого филиала страховой (перестраховочной) организации-нерезидента Республики, Страхование от несчастных случаев, Страхование на случай болезни, Страхование автомобильного транспорта, Страхование железнодорожного транспорта, Страхование воздушного транспорта, Страхование водного транспорта, Страхование грузов, Страхование имущества от ущерба, за исключением классов, указанных в подпунктах 3), 4), 5), 6), 6-1) и 7) пункта 3 статьи 6 Закона Республики Казахстан «О страховой деятельности», Страхование гражданско-правовой ответственности владельцев автомобильного транспорта, Страхование гражданско-правовой ответственности владельцев воздушного транспорта, Страхование гражданско-правовой ответственности владельцев водного транспорта, Страхование гражданско-правовой ответственности, за исключением классов, указанных в подпунктах 9), 10), 11), 11-1) и 11-2) пункта 3 статьи 6 Закона Республики Казахстан «О страховой деятельности», Страхование займов юридических лиц, Ипотечное страхование, Страхование гарантий и поручительств, Страхование убытков финансовых организаций, за исключением классов, указанных в подпунктах 13), 14), 18) и 16) пункта 3 статьи 6 Закона Республики Казахстан «О страховой деятельности», Страхование от прочих финансовых убытков, Титульное страхование, Страхование судебных расходов, Страхование космических объектов, Страхование гражданско-правовой ответственности владельцев космических объектов, Страхование профессиональной ответственности, Для получения лицензии по дополнительным классам страхования, Для получения лицензии на осуществление деятельности по перестрахованию в отрасли «общее страхование» - выдача лицензии по форме согласно приложению 2 к Правилам либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги;
2. Для переоформления лицензии – выдача переоформленной лицензии либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги;
3. Для получения дубликата – получение дубликата действующей лицензии либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

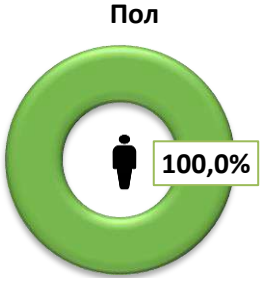
Услугополучатели: юридические лица.

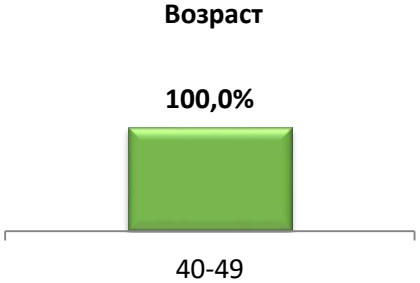
Стоимость: за выдачу лицензии на занятие страховой деятельностью – 500 МРП, за выдачу лицензии на занятие деятельностью по перестрахованию в отрасли «общее страхование» – 200 МРП, за переоформление лицензии, выдачу дубликата лицензии – 10% от ставки сбора, взимаемой за выдачу лицензии.

Социально-демографический блок

В опросе принял участие один услугополучатель – мужчина 40-49 лет. Для входа и регистрации на портале «электронного лицензирования» он использовал ЭЦП.

Диаграммы 27-28. Социально-демографический блок





Основные результаты исследования

Респондент остался полностью доволен получением данной государственной услуги (100,0%) и оценил качество ее предоставления на 5,00 балла. Все целевые критерии были максимально оценены. Претензий в процессе получения услуги у опрошенного не возникло, соответственно, он не оценивал критерий «обратная связь».

Таблица 30. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	5,00		100,0%	
	Скорость работы онлайн-площадки	5,00		100,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	5,00		100,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Способ оплаты был удобным	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**5,00**		**100,0%**
	Портал «электронное лицензирование»		**5,00**		**100,0%**
	Уполномоченный государственный орган		**5,00**		**100,0%**

Качество получения услуги на портале «электронного лицензирования» и в уполномоченном государственном органе было оценено на 5,00 балла (100,0%).

Выводы и рекомендации

Государственная услуга «Выдача лицензии на право осуществления страховой (перестраховочной) деятельности или исламской страховой (перестраховочной) деятельности по отрасли «общее страхование» была максимально оценена респондентом. В ходе ее получения он не столкнулся с какими-либо трудностями.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Уполномоченному государственному органу:

1. Анализ технической возможности перевода госуслуги в проактивный формат с учетом интеграции с другими информационными системами. В случае возможности перевода в проактивный формат определение алгоритма оказания госуслуги в проактивном формате

3.6. 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 Министерстве юстиции Республики Казахстан 7 апреля 2020 года №20335.

Форма оказания госуслуги: Бумажная

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через услугодателя. Заявление подается на бумажном носителе или в виде электронной копии по электронному адресу info@statdata.kz.

Сроки оказания госуслуги: 9 рабочих дней

Результат оказания госуслуги:

Предоставление статистической информации на бумажном носителе или путем направления на электронный адрес услугополучателя его электронной копии; уведомление об отказе в оказании государственной услуги.

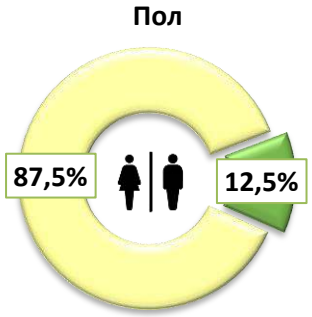
Услугополучатели: физические лица

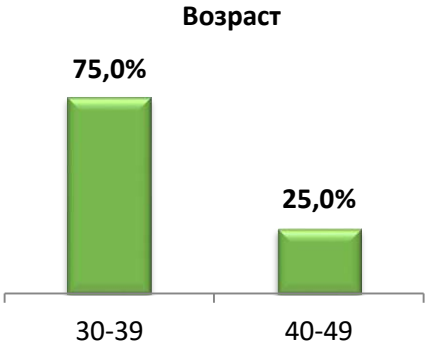
Стоимость: Государственная услуга оказывается платно по ценам, в соответствии с приказом Руководителя Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан от 29 августа 2024 года №1 «Об утверждении цен на товары (работы, услуги), производимые и (или) реализуемые субъектом государственной монополии в области государственной статистики». Способ оплаты – безналичный расчет. Оплата производится согласно выставленному счету на оплату через банки второго уровня, услугополучателю требуется указать в платежном поручении номер и дату выписки счета на оплату.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 8 респондентов, 7 женщин (87,5%), 1т мужчина (12,5%), возрастных категорий 30-39 лет (75,0%), 40-49 лет (25,0%), услугу получали как юридические, так и физические лица (по 4 респондента). Все услугополучатели обратились в РГП на ПХВ «Информационно-вычислительный центр Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан», то есть получили услугу в бумажном формате.

Диаграммы 29-30. Социально-демографический блок





Основные результаты исследования

Ввиду того, что услуга оказывается подведомственной организацией РГП на ПХВ «Информационно-вычислительный центр Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан» все оценки относятся к деятельности Уполномоченного органа – Агентство по стратегическому планированию и реформам РК – средний балл качества оказания услуги составил 4,96 балла, при полной удовлетворенности в 96,4%.

Таблица 31. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в т.ч., о перечне документов, необходимых для ее получения	4,88	**4,94**	87,5%	93,8%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,88		87,5%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	5,00		100,0%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	5,00	**4,94**	100,0%	93,8%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,88		87,5%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	5,00		100,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,88	**4,81**	87,5%	87,5%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,75		87,5%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Способ оплаты был удобным	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,96**		**96,4%**

По всем оцениваемым критериям были получены высокие оценки, наивысший балл получили критерии «сотрудники» (5,00 балла/100,0% удовлетворенность), «процедура», «затраты» и «результат».

Некоторые сложности у респондентов возникли при поиске информации о порядке оказания услуги/перечне необходимых документов и поиске необходимых сотрудников/ориентировании в здании учреждения ввиду чего данные подкритерии получили оценку 4,88 балла, в целом, критерий «информация и коммуникация» оценен на 4,94 балла (93,8% удовлетворенность).

Критерий «доступность и удобство» также получил оценку в 4,94 балла (93,8%), несколько респондентов отметили, что график работы и зона ожидания являются недостаточно комфортными и удобными (4,88 балла).

Ниже всего респонденты оценили критерий «срок оказания услуги» (4,81 балла), чаще услугополучатели остались недовольны временем ожидания на месте обслуживания (4,75 балла), также несколько респондентов отметили, что срок получения услуги для них не приемлем, данный подкритерий был оценен на 4,88 балла. Несмотря на то, что сами респонденты в целом высоко оценили сроки оказания, фактически услуга была оказана с нарушением. Согласно Правилам, срок оказания услуги составляет 9 рабочих дней, однако все услугополучатели указали, что после сдачи необходимых документов/заявления результат был получен через 15-19 дней.

Для более детального изучения качества оказания услуги был использован дополнительный метод исследования – глубинное интервью.

Глубинное интервью

Результаты проведенного интервью в целом подтверждают высокое качество оказания услуги, выявленное в рамках массового опроса. В качестве возникших трудностей участник интервью отметил, что сотрудники уполномоченного государственного органа (РГП на ПХВ «Информационно-вычислительный центр Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и

реформам Республики Казахстан») затруднялись дать полную информацию о процессе получения услуги и предоставить образец для заполнения заявления.

В целом при сборе необходимых документов, подаче заявления у респондента не возникло серьезных проблем. Единственным предложением, который высказал респондент, касался оптимизации сроков оказания услуги.

Выводы и рекомендации

Таким образом, большинство респондентов выразили высокую удовлетворенность качеством оказания услуги, в единичных случаях были отмечены сложности с поиском информации об алгоритме получения услуги, сроками оказания. Для оптимизации процесса получения услуги Уполномоченному государственному органу рекомендуется реализовать следующие предложения.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

<u>Порталу «электронное правительство»:</u>

1. Провести корректировку информации о способах получения услуги. На странице услуги на Портале указано, что услуга получается в государственном органе в бумажном формате, при этом в прилагаемой инструкции «Инфографика государственной услуги», а также в Правилах оказания услуги, размещенной в Эталонном банке НПА РК, указано, что услуга оказывается через услугодателя путем направления заявления на электронную почту info@statdata.kz – что фактически свидетельствует о наличии электронного способа получения услуги.

Рисунок 10. Скриншот со страницы оказания услуги на портале «электронного правительства»



Источник: https://egov.kz/cms/ru/articles/infografika

Уполномоченному государственному органу:

1. Рассмотреть возможность изменения формата получения услуги, полного перехода на цифровой/электронный вариант подачи заявления. При этом должен быть реализован способ получения через портал «электронного правительства» или мобильное приложение EgovMobile, а не через направление электронной копии заявления на почтовый адрес Информационно-вычислительного центра Бюро национальной статистики. Внедрение такого формата позволит услугополучателям отслеживать статус оказания услуги, хранить полученные данные в «личном кабинете» Портала, сократить сроки оказания услуги, создать автоматизированную форму заявления, где услугополучатель сможет выбирать необходимые ему пункты, а не собственноручно заполнять образец заявления, размещенный в Правилах оказания услуги (что может привести к ошибкам в оформлении и последующему отказу в оказании услуги).
2. Рассмотреть возможность внедрения платного способа получения услуги для ускоренного получения результата.
3. Направить письмо в КГУ МИИЦР о согласовании бизнес-процесса «ТО ВЕ» проекта услуги «Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации» в электронном формате на веб-портале «электронного правительства».
4. Проработка вопроса включения работ по модификации услуги в электронном формате на веб-портале «электронного правительства» (далее – ПЭП).
5. Проработка вопроса включения работ по реализации сервиса «прием/передача заявок» с ПЭП.
6. Реализация сервиса «прием/передача заявок» с ПЭП.
7. Модификация услуги в электронном формате на ПЭП.
8. Внесение изменений в Правила по оказания государственной услуги, для приведения в соответствие с электронным форматом оказания услуг.
9. Опубликование пресс-релиза о модификации государственной услуги.
10. Обучение сотрудников БНС АСПР РК и РГП «ИВЦ» по сервису «прием/передача заявок».

3.7. Выдача сертификата государственного аудитора

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 10603003 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. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 31 декабря 2015 года №12720.

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Веб-портал «электронного правительства», канцелярию услугодателя при выдаче дубликата

Сроки оказания госуслуги: в течение 6 (шести) месяцев

Результат оказания госуслуги: Выдача сертификата государственного аудитора или мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

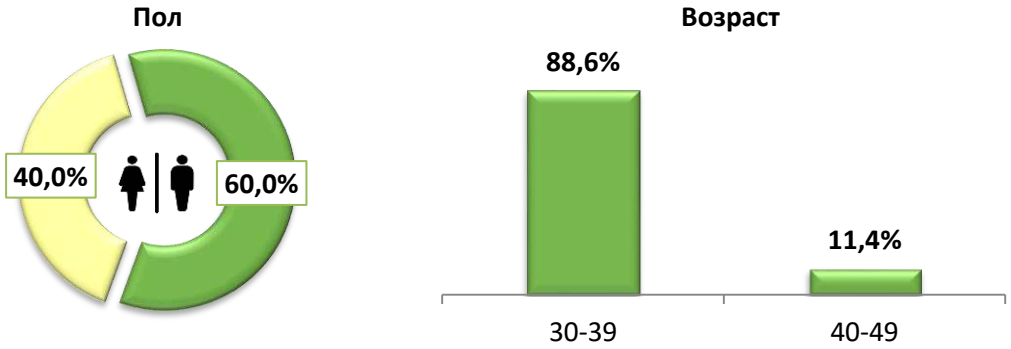
Услугополучатели: физические лица

Стоимость: Государственная услуга оказывается услугополучателю бесплатно.

Социально-демографический блок

Качество предоставления услуги «Выдача сертификата государственного аудитора» оценило 35 физических лиц, являющихся гражданами РК. Подавляющее большинство услугополучателей (88,6%) находилось в возрасте 30-39 лет, 11,4% - в возрасте 40-49 лет.

Диаграмма 31-32. Социально-демографический блок



Все опрошенные получили услугу через канцелярию Услугодателя.

Основные результаты исследования

Средний балл оценки качества предоставления услуги «Выдача сертификата государственного аудитора» составил 4,94 балла, показатель полной удовлетворенности – 93,9%.

Таблица 32. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне документов, необходимых для ее получения	4,74	**4,91**	74,3%	90,7%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,91		91,4%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	5,00		100,0%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	4,97		97,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,91	**4,91**	90,9%	91,2%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,91		91,4%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,94	**4,94**	94,3%	94,3%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,97	**4,99**	97,1%	98,6%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	5,00		100,0%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,94	**4,89**	94,3%	88,6%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,83		82,9%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,94**		**93,9%**

Максимально возможные показатели удовлетворенности (оценка 5,00 балла, данная 100,0% опрошенных), зафиксированы относительно возможности свободного

выбора языка обращения, удобства процедуры выдачи результата и непосредственно самого результата.

Оценку выше 4,9 балла с уровнем удовлетворенности более 90% получили критерии «мне было легко ориентироваться в здании» (4,91 балла и 91,4%), «формы и бланки для заполнения были понятны» (4,97 балла и 97,0%), «здание услугодателя удобно распложено…», «учреждение имеет удобный график работы» (по 4,91 балла и 90,9% и 91,4% соответственно), «сотрудники клиентоориентированы» (4,94 балла и 94,3%), «процесс сбора документов не вызвал сложностей» (4,97 балла и 97,1%), «срок получения результатов услуги» и «время ожидания на месте обслуживания» приемлемы (4, 94 балла и 97,1% и 4,83 балла и 82.9% соответственно).

Для более детального анализа качества предоставления услуги был использован метод глубинного интервью.

Глубинное интервью

Участник глубинного интервью предположил, что проблемы при получении государственной услуги могут возникнуть на этапе сбора документов, хотя лично он с трудностями не сталкивался.

Основной проблемой респондент назвал необходимость сдавать тестирование в электронном формате: *«Экзамен сдается с помощью компьютера, по-моему, это большая проблема. Я плохо разбираюсь в этом, поэтому для меня сам процесс тестирования в таком виде был затруднителен. Считаю необходимым предусмотреть дополнительную техническую помощь для тех, кто не умеет пользоваться компьютером».*

Не устроил участника интервью и срок ожидания результатов услуги, составляющий по регламенту 6 (шесть) месяцев: *«Не понимаю, почему такие сроки, я думаю, это должно занимать не больше недели».*

В качестве рекомендаций по улучшению качества предоставления услуги респондент указал пересмотр сроков ожидания результата услуги и предоставление по запросу технической помощи гражданам, не владеющими навыками работы с компьютером.

Выводы и рекомендации

Уровень удовлетворенности услугополучателей качеством предоставления услуги «Выдача сертификата государственного аудитора» является высоким. На основе данных, полученных в ходе глубинного интервью, можно дать следующие рекомендации:

<u>Уполномоченному государственному органу:</u>

1. Провести анализ внутренних регламентов для определения возможности сокращения срока оказания услуги без ущерба для ее качества. Если сокращение невозможно, предоставить услугополучателям подробное обоснование длительности сроков.
2. Рассмотреть возможность организации дополнительной технической поддержки в пунктах сдачи тестирования. Вариантами реализации данной рекомендации могут быть:
   - выделение специального сотрудника (консультанта), оказывающего помощь при прохождении теста;
   - подробная пошаговая инструкция в печатном или видеоформате, доступная на месте;
   - организация перед началом тестирования кратких обучающих сессий для тех, кто в этом нуждается.

3.8. Актуализация (корректировка) сведений о земельных участках

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 2201001 Актуализация (корректировка) сведений о земельных участках.

Ответственный госорган: 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 Министерстве юстиции Республики Казахстан 6 октября 2020 года №21366 (приказ дополнен приложением 16 в соответствии с приказом Министра сельского хозяйства РК от 01.08.2023 №287).

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная), *бумажная (не указано в Реестре государственных услуг от 16.08.2025 на портале egov.kz, однако после звонка в Единый контакт-центр и посещения ЦОНа было выявлено, что услугу можно получить в бумажном формате)*.

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

Сроки оказания госуслуги: 4 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: уведомление об актуализации (корректировки) сведений о земельном участке либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

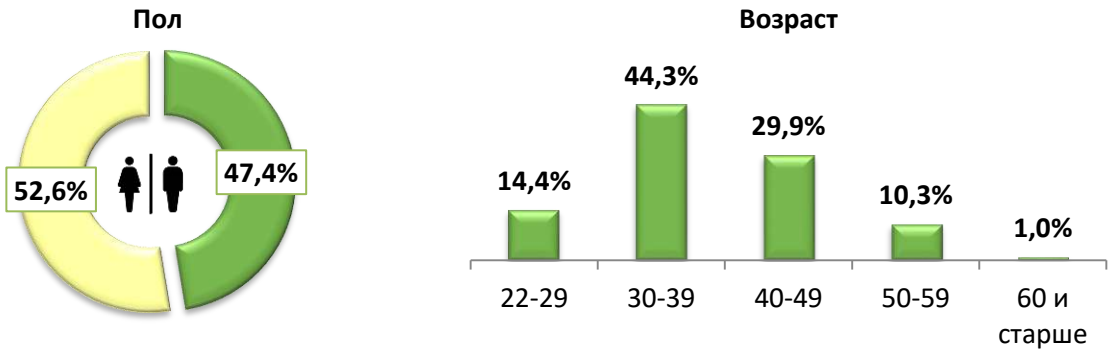
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

Массовый опрос охватил 97 услугополучателей (52,6% женщин и 47,4% мужчин). Чаще всего услугу получали представители возрастных групп 30-39 (44,3%) и 40-49 (29,9%) лет.

Диаграммы 33-34. Социально-демографический блок



Большинство участников опроса получили услугу в бумажном виде (97,9%), *несмотря на то, что, по данным Реестра государственных услуг, она предоставляется только в электронном формате*. Чаще услугополучателями становились физические лица (85,6%), нежели юридические (14,4%). Все они являлись гражданами РК.

Те, кто получил услугу в электронной форме, воспользовались порталом «электронного правительства» (50,0%), а также зоной самообслуживания в ЦОНе (50,0%). В случае с бумажным форматом все участники опроса получили услугу в

государственном органе/учреждении.

Основные результаты исследования

Общий показатель удовлетворенности граждан качеством оказания государственной услуги составил 4,96 балла, доля полностью удовлетворенных – 97,4%.

Диаграмма 35. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)



Оценка качества получения услуги в бумажном формате составила 4,92 балла при доле полностью удовлетворенных респондентов 94,8%.

Таблица 33. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне документов, необходимых для ее получения	4,80	**4,90**	89,2%	92,9%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,86		87,8%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	4,97		96,8%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	4,98		97,9%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	5,00	**4,99**	100,0%	99,5%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,98		98,9%	

СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,98	**4,98**	96,8%	96,8%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,97	**4,96**	97,8%	96,8%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	4,96		95,8%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,70	**4,70**	82,8%	82,9%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,70		83,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,92**		**94,8%**

При получении услуги в бумажном виде респондентов больше всего устроил результат (5,00 балла, 100,0%).

Близкие к максимальному значения были получены в отношении таких критериев, как «доступность и удобство» (4,99 балла и 99,5% полностью удовлетворенных), «сотрудники» (4,98 балла и 96,8%) и «процедура» (4,96 балла и 96,8%). Все подкритерии получили примерно одинаковые баллы – оценки варьировались от 4,96 до 5,00 баллов (96,8% - 100,0%).

Удовлетворенность респондентов информацией и коммуникацией при получении данной госдарственной услуги составила 4,90 балла, доля полностью удовлетворенных составила 92,9%. Респонденты высоко оценили наличие и качество (понятны для заполнения, имелись образцы на двух языках) форм, бланков и других документов, а также свободный выбор языка обращения (4,98 и 4,97 соответственно), несколько ниже оценки относительно легкости ориентации в здании (4,86 балла) и простоты нахождения информации о порядке оказания услуги (4,80 балла).

Сроки предоставления государственной услуги были оценены на 4,70 балла, показатель полной удовлетворенности составил 82,9%. Стоит отметить, что абсолютное большинство респондентов получили данную услугу в течение 1-4 дней, то есть в установленный регламентом срок (4 рабочих дня).

Критерии «затраты» и «обратная связь» не оценивались респондентами, так как услуга оказывается бесплатно и в ходе ее получения у граждан не возникло необходимости в подаче жалоб.

Таким образом, средняя оценка удовлетворенности услугой в бумажном формате составила 4,92 балла (доля полностью удовлетворенных – 94,8%).

Таблица 34. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	5,00	**5,00**	100%	100%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	5,00	**5,00**	100%	100%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	5,00		100%	
	Скорость работы онлайн площадки	5,00		100%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**5,00**	100%	100%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	5,00		100%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100%	100%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100%	100%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**5,00**		**100,0%**
	Портал «электронное правительство»		**5,00**		**100,0%**

	Уполномоченный государственный орган		**5,00**		**100,0%**

Получившие услугу в электронном формате все критерии оценили на 5,00 балла (доля полностью удовлетворенных составила 100,0%) – «информация и коммуникация», «доступность и удобство», «процедура», «срок», «результат». Критерии «затраты», «виртуальный ассистент» и «обратная связь» не оценивались респондентами.

Таким образом, деятельность портала «электронного правительства» и уполномоченных государственных органов была оценена на 5,00 балла (доля полностью удовлетворенных составила 100,0%). Соответственно, средний балл по электронному формату получения услуги также является максимальным.

Для детального изучения качества предоставления услуги были использованы методы глубинное интервью и «тайный покупатель».

Глубинное интервью

Участником глубинного интервью выступил специалист ЦОНа, указавший на две системные проблемы в качестве предоставления услуги. Первая связана с качеством данных и интеграцией различных баз данных. По его словам, база данных Информационно-интеграционной системы ЦОН (ИИС ЦОН), которая используется для приема заявлений, не полностью синхронизирована или не обновлена данными из основного источника – Государственного земельного кадастра. В результате возникают сложности при поиске: *«Иногда адрес земельных участков не находится в базе ИИС ЦОН. К тому же, в самих данных кадастра бывают ошибки или устаревшие сведения об адресах. В результате система не может «привязать» участок к его адресу».*

Вторая проблема связана с неполной или некорректной цифровизацией процедуры на портале «электронного правительства»: *«При подаче через портал государственный орган требует заявление, хотя на портале нет даже такого поля. На портале услуга реализована без запроса на прикрепление отдельного документа. Однако государственный орган требует, чтобы в пакете документов отдельно была прикреплена сканированная копия письменного заявления. Поскольку на портале поля для прикрепления этого заявления нет, исполнение требования невозможно. В итоге поданная заявка может быть отклонена».*

Для устранения недостатков в процедуре предоставления услуги респондентом было рекомендовано:

1. Рассмотреть возможность внесения всех адресов Земучастков по области в базу ИИС ЦОН.
2. Полностью передать в онлайн-формат, исключить оказание данной услуги через ИИС ЦОН.
3. Результат услуги предоставлять посредством СМС-уведомления.

Тайный покупатель

Согласно результатам выявлено несоответствие в размещенной на портале «электронного правительства» информации о порядке оказания услуги. Согласно Правилам оказания услуги, способом предоставления услуги является электронный формат (на веб-портале egov.kz), однако интервьюер отметил: *«по названию услуги в поиске на Егове мне не выдало результата, а через поисковик, в браузере выдало ссылку на услугу «Корректировка сведений земельного кадастра», подумав, что*

просто изменено название, я перешел по ссылке и там было указано, что услуга будет доступна с 1 сентября».

Для уточнения информации тайный покупатель обратился в контакт-центр 1414, где его детально проконсультировали, согласно ответам, нужная услуга находится в другом разделе Портала. В целом интервьюер оценил работу оператора контакт-центра 1414 на высоком уровне, отметив вежливость, простоту ответов и аргументацию со ссылкой на Правила оказания услуги. Единственным моментом, который вызывает недовольство – долгое время ответа на звонок: *«виртуальный ассистент переключил меня на «живого» оператора, время ожидания составило около 10 минут, хотя сам ответ занял не более 1-2 минут».*

Ввиду того, что большинство услугополучателей массового опроса получили услугу в бумажном варианте (несмотря на отсутствие данной информации на портале «электронного правительства») исследовательской группой было принято решение обратиться в ЦОН для оценки качества оказания услуги методом «тайного покупателя». Исследование проводилось в г. Усть-Каменогорск

Согласно критериям оценочного листа, достаточно высоко была оценена инфраструктурная обеспеченность здания услугодателя: в наличии имеется доступ в здание для лиц с инвалидностью, парковочные места (но парковка не является отдельной для ЦОНа, а используется совместно с другими организациями, расположенными рядом со зданием центра обслуживания населения). Прием услугополучателей организован качественно, имеется ресепшн, электронная очередь, консультанты в зале. Зона ожидания является комфортной: в наличии сидячие места, окон обслуживания достаточно, помещение чистое. Также имеется возможность получить услугу онлайн (зона самообслуживания), у сотрудников опрятный вид, имеются стенды с информацией, обеспечена пожарная безопасность.

Обращение к консультанту на ресепшене тайный покупатель оценил средне: *«был задан вопрос можно ли получить услугу в бумажном формате, хотя на Егов написано, что она оказывается только онлайн. Сотрудница сухо ответила, что да, приносите документы и можно получить здесь. Никаких других пояснений, ни списка необходимых документов консультант не предоставила».*

Таким образом, основные проблемы при получении услуги связаны с тем, что в Правилах оказания услуги не указан бумажный формат предоставления услуги, на портале «электронного правительства» информация не соответствует действительности. В Центре обслуживания населения консультанты проявляют недостаточный уровень клиентоориентированности, в контакт-центре 1414, наоборот, операторы предоставляют консультации на высоком уровне.

Выводы и рекомендации

Таким образом, удовлетворенность граждан получением государственной услуги «Актуализация (корректировка) сведений о земельных участках» является высокой: средний показатель составил 4,96 балла, доля полностью удовлетворенных – 97,4%. Все критерии и подкритерии вне зависимости от формата получения услуги были оценены на высоком уровне.

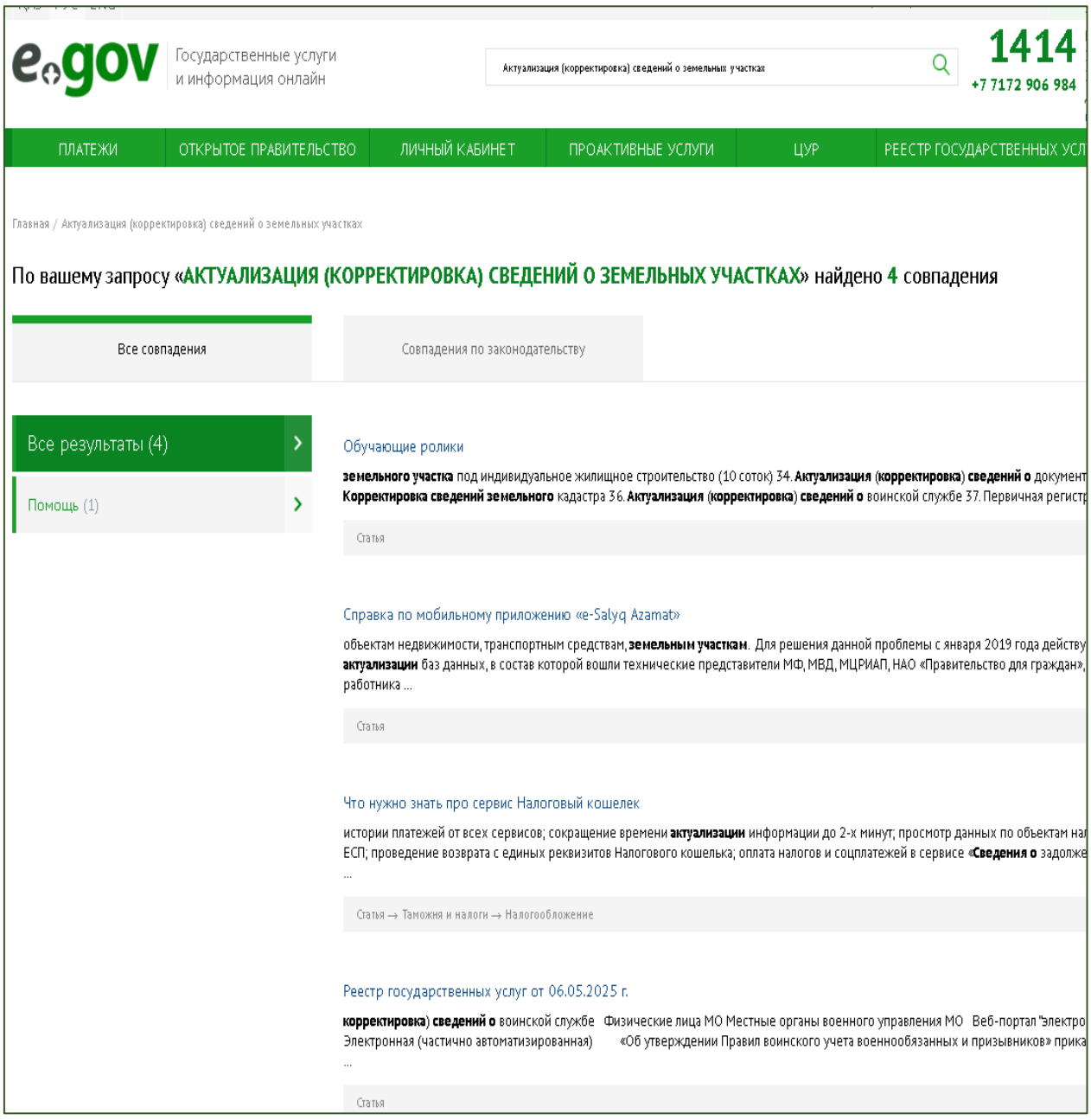
Однако стоит отметить, что, при вводе названия услуги «Актуализация (корректировка) сведений о земельных участках» в поисковую строку платформы egov.kz, сама услуга не отображается, а в Реестре государственных услуг на портале «электронного правительства» (версия от 16.08.2025 года) она «неактивна» (нельзя

нажать на название услуги и перейти на нее на Портал для получения). Помимо этого, со слов сотрудника ЦОНа, сама услуга находится в разделе «Недвижимость», подразделе «Жилищные отношения» и называется «Корректировка в базе данных о недвижимости» (полное название – «Актуализация (корректировка) сведений объектов недвижимости в информационной системе единого государственного кадастра недвижимости»). Стоит отметить, что государственная услуга «Актуализация (корректировка) сведений о земельных участках» **не сменила свое название** на «Актуализация (корректировка) сведений объектов недвижимости в информационной системе единого государственного кадастра недвижимости», а входит в эту услугу (для получения сведений о земельных участках необходимо указать тип недвижимости «земельный участок» и далее следовать представленному на Портале алгоритму).

Порталу «электронное правительство»:

1. В целях повышения доступности и удобства получения государственной услуги, обеспечить корректное отображение ссылки на услугу в результатах поискового запроса портала «электронного правительства». На момент проведения исследования в результатах поискового запроса ссылка на данную услугу отсутствовала.

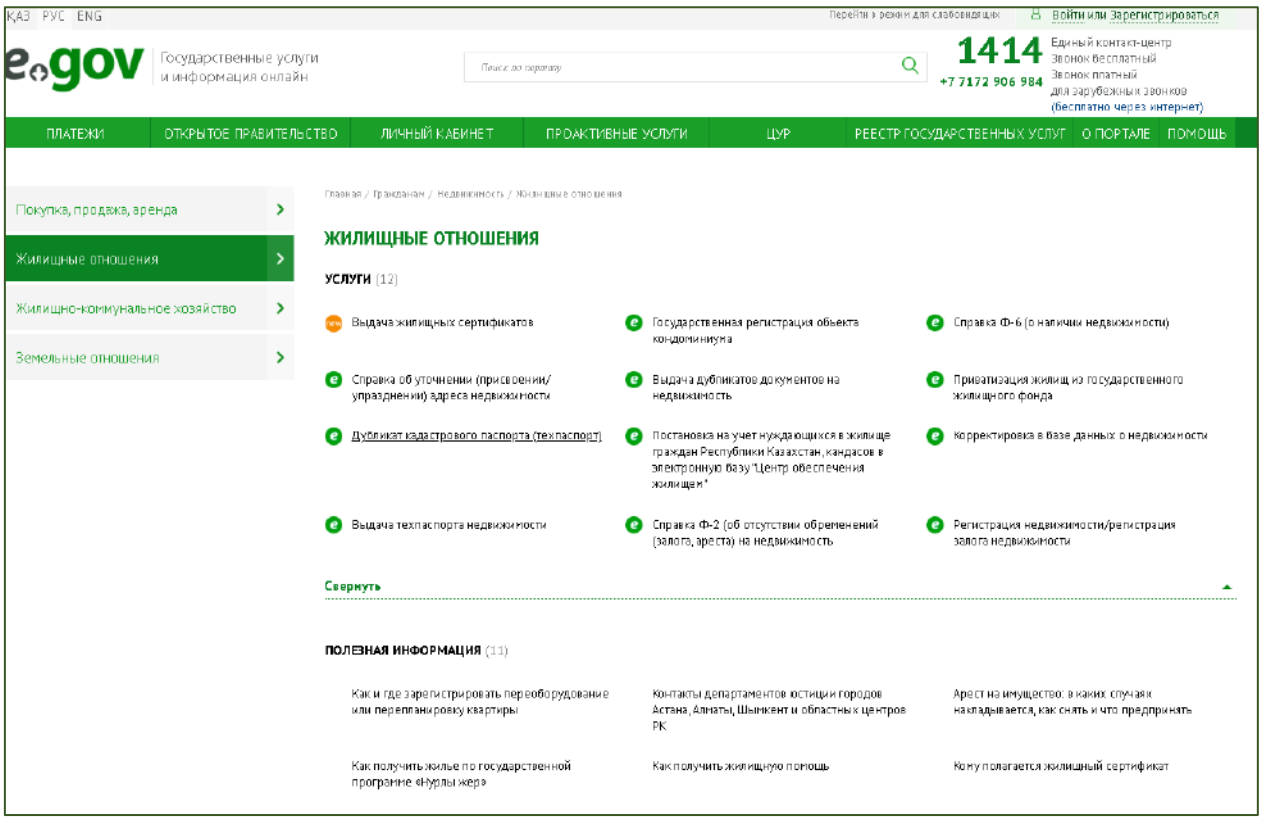
Рисунок 11. Скриншот со страницы услуги на портале «электронного правительства»



Источник:
https://egov.kz/cms/ru/search?query=Актуализация+%28корректировка%29+сведений+о+земельных+участках&mobile=no

По итогам беседы с сотрудником ЦОНа, а также звонка в Единый контакт-центр 1414, была получена информация о поиске данной услуги на портале «электронного правительства». Для этого необходимо было зайти в раздел «Недвижимость», подраздел «Жилищные отношения» и далее выбрать услугу «Корректировка в базе данных о недвижимости».

Рисунок 12. Скриншот со страницы услуги на портале «электронного правительства»

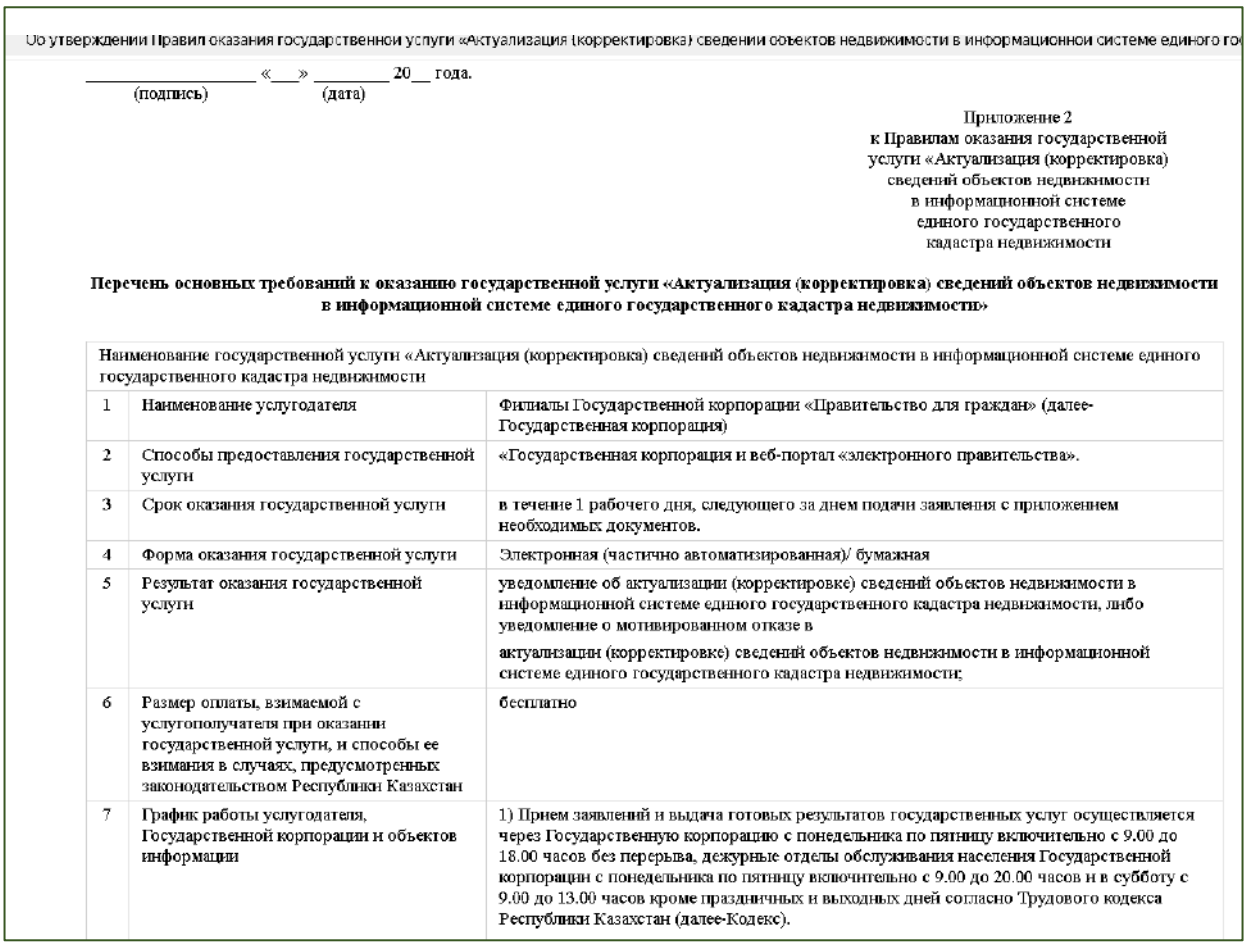


Источник: https://egov.kz/cms/ru/categories/housing_relations

Уполномоченному государственному органу:

1. Ввиду того, что фактически государственная услуга «Актуализация (корректировка) сведений о земельных участках» является частью услуги «Актуализация (корректировка) сведений объектов недвижимости в информационной системе единого государственного кадастра недвижимости», необходимо внести соответствующие изменения в Правила оказания государственной услуги в Эталонном контрольном банке НПА РК в электронном виде и актуализировать данные о ее расположении на портале «электронного правительства».

Рисунок 13. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК



Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Актуализация (корректировка) сведении объектов недвижимости в информационной системе единого го

_____ «___» _____ 20__ года.
(подпись) (дата)

Приложение 2
к Правилам оказания государственной
услуги «Актуализация (корректировка)
сведений объектов недвижимости
в информационной системе
единого государственного
кадастра недвижимости

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги «Актуализация (корректировка) сведений объектов недвижимости в информационной системе единого государственного кадастра недвижимости»

Наименование государственной услуги «Актуализация (корректировка) сведений объектов недвижимости в информационной системе единого государственного кадастра недвижимости		
1	Наименование услугодателя	Филиалы Государственной корпорации «Правительство для граждан» (далее-Государственная корпорация)
2	Способы предоставления государственной услуги	«Государственная корпорация и веб-портал «электронного правительства».
3	Срок оказания государственной услуги	в течение 1 рабочего дня, следующего за днем подачи заявления с приложением необходимых документов.
4	Форма оказания государственной услуги	Электронная (частично автоматизированная)/ бумажная
5	Результат оказания государственной услуги	уведомление об актуализации (корректировке) сведений объектов недвижимости в информационной системе единого государственного кадастра недвижимости, либо уведомление о мотивированном отказе в актуализации (корректировке) сведений объектов недвижимости в информационной системе единого государственного кадастра недвижимости;
6	Размер оплаты, взимаемой с услугополучателя при оказании государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан	бесплатно
7	График работы услугодателя, Государственной корпорации и объектов информации	1) Прием заявлений и выдача готовых результатов государственных услуг осуществляется через Государственную корпорацию с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 18.00 часов без перерыва, дежурные отделы обслуживания населения Государственной корпорации с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 20.00 часов и в субботу с 9.00 до 13.00 часов кроме праздничных и выходных дней согласно Трудового кодекса Республики Казахстан (далее-Кодекс).

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/187740/rus/99

3.9. Изготовление и выдача идентификационного документа на земельный участок

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 2201007 Изготовление и выдача идентификационного документа 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 Министерстве юстиции Республики Казахстан 6 октября 2020 года №21366.

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная)/бумажная

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»; веб-портал «электронного правительства». При оформлении земельных участков, сведения по которым содержат государственные секреты физические и юридические лица обращаются только к услугодателю по месту нахождения земельного участка.

Сроки оказания госуслуги: в течение 4 (четырех) рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Акт на земельный участок, либо кадастровый паспорт объекта недвижимости, либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги. В случае, если услугополучатель не обратился за результатом услуги в указанный срок, услугодатель обеспечивает их хранение в течение одного месяца для выдачи, после чего передает их для дальнейшего хранения в отдел систематизации и хранения документов (технический архив).

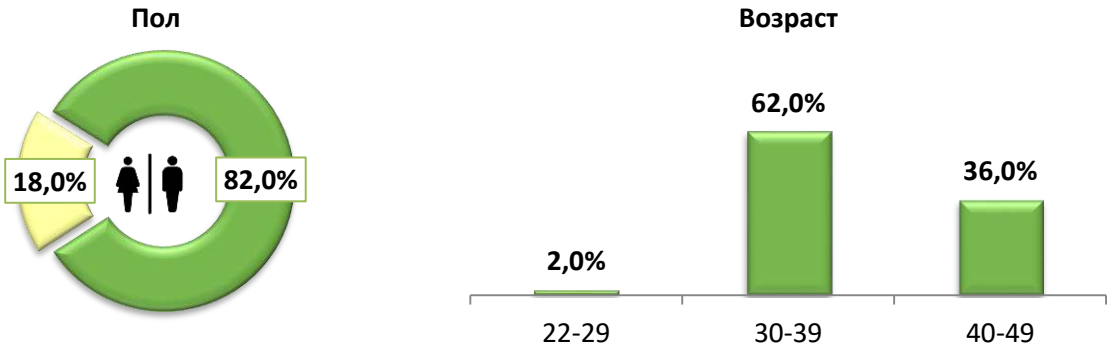
Услугополучатели: физические и юридические лица

Стоимость: Государственная услуга оказывается на платной основе согласно Приказу Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 16 января 2024 года №23/НҚ «Об утверждении цен на товары (работы, услуги), производимые и (или) реализуемые некоммерческим акционерным обществом "Государственная корпорация "Правительство для граждан", отнесенные к государственной монополии в сфере деятельности по ведению государственного земельного кадастра Республики Казахстан».

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 50 услугополучателей, доля мужчин составила 82,0%, женщин – 18,0%. Все услугополучатели являлись физическими лицами, гражданами Казахстана. Услугу в бумажном виде получили 50,0% опрошенных, через вэб-портал «электронного правительства» - 12,0%, через мобильное приложение вэб-портала «электронного правительства» - 38,0%.

Диаграммы 36-37. Социально-демографический блок



Основная масса респондентов (62,0%) представляет возрастную группу 30-39 лет, в возрасте 40-49 лет находилось 36,0% опрошенных, 22-29 лет – 2,0%.

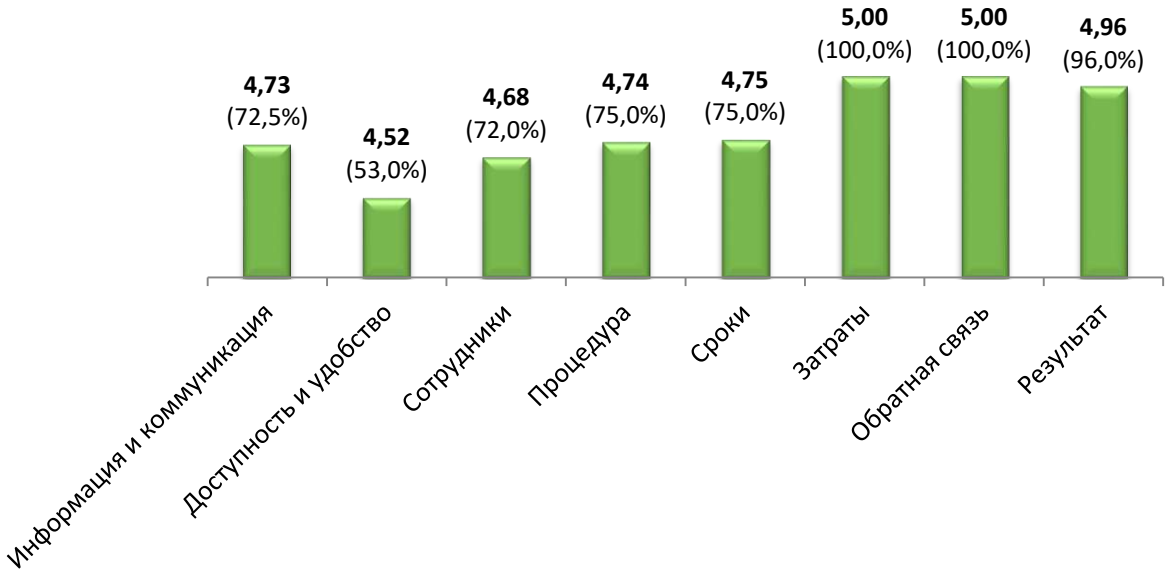
Основные результаты исследования

Средняя оценка качества предоставления государственной услуги «Изготовление и выдача идентификационного документа на земельный участок» составила 4,81 балла, уровень полной удовлетворенности – 81,0%.

Максимальные оценки (5,00 и 100,0%) получили критерии «затраты» и «обратная связь», близкий к максимальным – критерий «результат» (4,96 и 96,0%).

Срок получения услуги оценен на 4,75 балла, уровень полной удовлетворенности – 75,0%; сходные оценки получили критерии «процедура» (4,74 балла и 75,0%), а также «информация и коммуникация» (4,73 и 75,0%). Таким образом, самым низкооцененным стал критерий «доступность и удобство» - 4,52 балла, доля полностью удовлетворенных – 53,0%.

Диаграмма 38. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)



В силу того, что в бумажном виде услуга оказывается НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан», оценки

услугополучателей соответствуют оценкам работы Уполномоченного органа. **Средний балл качества предоставления услуги в данном случае составил 4,80 балла, уровень полной удовлетворенности – 80,9%.**

Таблица 35. Распределение баллов

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе., о перечне документов, необходимых для ее получения	4,72	**4,71**	72,0%	71,0%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,12		12,0%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	5,00		100,0%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,72	**4,62**	72,0%	62,0%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,52		52,0%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,68	**4,68**	72,0%	72,0%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,60	**4,72**	60,0%	72,0%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	4,84		84,0%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,72	**4,70**	72,0%	70,0%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,68		68,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Способ оплаты был удобным	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,80**		**80,9%**

Абсолютную удовлетворенность и максимальные оценки получили такие аспекты предоставления услуги, как возможность свободного выбора языка обращения; наличие понятных для заполнения форм и бланков на двух языках; эффективность обратной связи и результат услуги. Услуга предоставляется на платной основе, все опрошенные указали, сумма и способ оплаты их полностью устраивают.

Определенное неудобство услугополучатели ощутили при взаимодействии с сотрудниками учреждения (4,68 балла, удовлетворенность 72,0%), при обеспечении услугодателем доступных и комфортных условий (4,62 балла и 62,0%) и при ожидании результата услуги (4,70 и 70,0%).

На переполненность парковок указали получатели услуги из Акмолинской и Атырауской области, на неработающую систему кондиционирования помещений – из Актюбинской области и области Абай. Получатель услуги из области Абай отметил также, что в помещении недостаточно экранов, отображающих порядок очереди, что создает неудобство.

Респондентов из Улытауской и Атырауской области не устроила работа сотрудников*: «я искал нужный документ, сотрудник выхватил у меня папку и стал искать самостоятельно», «сотрудники закатывают глаза в ответ на вопросы, хотелось бы больше вежливости, многие переживают».*

Получатели услуги из г.Алматы, Акмолинской, Северо-Казахстанской областей и области Абай указали на большие очереди и недостаточное количество сотрудников в учреждении. Все они ожидали своей очереди более 30 минут.

Оценка качества предоставления услуги «Изготовление и выдача идентификационного документа на земельный участок» в электронном формате практически идентична бумажной форме: 4,81 балла и 81,1%.

Таблица 36. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,48	**4,74**	48,0%	74,1%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,68	**4,43**	68,0%	44,0%

	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	4,40		40,0%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,20		24,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,88	**4,76**	88,0%	78,0%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,64		68,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,80	**4,80**	80,0%	80,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Способ оплаты был удобным	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,92	**4,92**	92,0%	92,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,81**		**81,1%**
	Портал «электронное правительство»		**4,63**		**64,0%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,93**		**93,3%**

Практически все критерии оценены услугополучателями высоко. Определенные трудности возникли у респондентов при поиске информации о порядке оказания услуги и перечня необходимых документов (4,48 балла, показатель полной удовлетворенности 48,0%), при поиске необходимой информации и ориентировании на Портале (4,40 балла и 40,0%), а также в связи со скоростью работы онлайн площадки (4,20 балла и 24,0%). Выставленные оценки были подкреплены следующими комментариями: «*в процессе "подписания" документа портал сильно виснет», «потенциал у портала есть, однако инструкции немного запутанные. хотелось бы видеть более простой и организованный интерфейс», «приходилось несколько раз заново загружать документы в портал», «сайт оставляет желать лучшего, очень тяжело не то чтобы найти услугу и удачно ее получить, но и даже просто листать сайт. Постоянно вылетает, виснет», «тяжело регистрироваться на портале».*

Вследствие того, что основные претензии респондентов связаны с критериями, находящимися в зоне ответственности портала «электронного правительства», оценка эффективности его деятельности по предоставлению

услуги ниже, чем оценка деятельности Уполномоченного государственного органа – 4,63 балла/64,0% и 4,93 балла/93,3% соответственно.

Для детального анализа качества предоставления услуги были использованы методы глубинного интервью и «тайный покупатель».

Глубинное интервью

Участник глубинного интервью, являющийся экспертом со стороны услугодателя, отметил как плюсы, так и минусы в качестве предоставления государственной услуги «Изготовление и выдача идентификационного документа на земельный участок». К плюсам были отнесены: доступная оплата, простая процедура сбора документов, необходимых для предоставления услуги, оптимальное количество структурных подразделений, задействованных в оказании услуги, разумные сроки ожидания результата.

Основной проблемой, с которой сталкиваются граждане при получении услуги, являются, по мнению эксперта, закрытые инвентарные дела: *«Часто происходят расхождения в информации в новых документах с архивными данными: неверные данные о границах, несоответствие целевого назначения, опечатки в личных данных и прочее. Соответственно, до устранения разночтений услугополучателю приходит отказ».*

Сложным эксперт считает и исполнение норм Земельного кодекса: *«Процедура требует сбор большого количества документов и согласование с различными структурами. Обывателю сложно самостоятельно разобраться в нюансах, происходят ошибки и затягивание сроков получения услуги».*

Определенные проблемы существуют и при оформлении услуги работниками государственных органов: *«При сканировании, объемные документы не загружаются в Интегрированную информационную систему Центров обслуживания населения. Также при подаче через портал нужно несколько раз подписывать АВР, это занимает время, из-за чего услугополучатели могут подумать, что произошел сбой».*

Для устранения указанных минусов, экспертом было предложено:

- рассмотреть возможность сжатия объема сканированных документов;
- полностью передать оказание услуги в электронный формат, исключить ее оказание через Интегрированную информационную систему Центров обслуживания населения;
- результат услуги предоставлять посредством смс-уведомления.

Тайный покупатель

Тайный покупатель, получивший услугу в г. Уральск, высоко оценил уровень инфраструктурной обеспеченности здания услугодателя. У здания имеется парковка, в том числе для лиц с ограниченными возможностями, вывешен актуальный график работы, сотрудники владеют двумя языками и навыками жестовой речи, очередь является электронной, хорошо организованной, в зале достаточное количество окон по обслуживанию населения и сидячих мест. Имеется контактная информация, образцы заполнения различных бланков.

Скорость интернета в здании услогодателя оценена как средняя, указано на отсутствие питьевой воды для посетителей, корзины или книги для жалоб и предложений, отсутствие медицинского пункта.

Порядок оказания госуслуги оценен на 5,00 балла по всем критериям.

В качестве рекомендаций по созданию комфортных условий для услугополучателей, тайный покупатель предложил:

- при изготовлении государственного акта исключить требование предоставления сканированных вариантов землеустроительных проектов, так как людям в возрасте тяжело пользоваться компьютерами;
- перевести услугу в электронный формат с возможностью получения через Банки второго уровня;
- предоставлять результат оказания услуги в виде смс-уведомления.

Выводы и рекомендации

Несмотря на то, что в целом оценка качества предоставления услуги «Изготовление и выдача идентификационного документа на земельный участок» является высокой, комментарии пользователей выявили ряд моментов, нуждающихся в оптимизации.

Порталу «электронное правительство»:

С целью решения проблем с загрузкой файлов на портал, рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:

1. **Оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки.
2. **Увеличение максимального размера файла:** пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер загружаемых файлов, особенно для объемных документов.
3. **Возможность продолжения загрузки:** реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

Уполномоченному государственному органу:

1. Организовать тренинги по развитию навыков клиентоориентированности, этики общения и управления конфликтными ситуациями в Улытауской и Атырауской областях.
2. Организовать дополнительные парковочные места/создать партнерские программы с близлежащими парковками в Акмолинской и Атырауской областях.
3. Провести установку/ремонт систем кондиционирования В Актюбинской области и области Абай.
4. В областях с большими очередями (Алматы, Акмолинская, Северо-Казахстанская, область Абай) установить дополнительные экраны, отображающие номер очереди и другую важную информацию, либо внедрить возможность получения талона и отслеживания очереди через получения QR-кода.
5. Направление постановки задач по исключению необходимости истребования земельных проектов, решений МИО в МИИЦР РК и НАО «ГК «ПДГ» для включения в план модификации ИС ЕГКН на I полугодие 2026 года
6. Проработка вопроса по исключению необходимости истребования земельных проектов, решений МИО при переводе государственной услуги в ИС ЕГКН
7. Внесение изменений и дополнений в приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 1 октября 2020 года № 301 «Об утверждении Правил по оказанию государственных услуг в сфере земельных отношений»

8. Включение постановки задач в план модификации ИС «ЕГКН» на I полугодие 2027 года
9. Техническая доработка по исключению необходимости истребования земельных проектов, решений МИО при переводе государственной услуги в ИС ЕГКН

3.10. Внесение в информационную систему единого государственного кадастра недвижимости идентификационных и технических сведений зданий, сооружений и (или) их составляющих на вновь созданное недвижимое имущество выдача кадастрового паспорта объекта недвижимости и заключения об установлении расхождений идентификационных и технических сведений по итогам проведенного государственного технического обследования вновь созданного объекта недвижимости

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 502004 Внесение в информационную систему единого государственного кадастра недвижимости идентификационных и технических сведений зданий, сооружений и (или) их составляющих на вновь созданное недвижимое имущество выдача кадастрового паспорта объекта недвижимости и заключения об установлении расхождений идентификационных и технических сведений по итогам проведенного государственного технического обследования вновь созданного объекта недвижимости.

Ответственный госорган: Министерство юстиции Республики Казахстан Государственная корпорация. «Правительство для граждан».

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил и сроков внесения в информационную систему правового кадастра идентификационных и технических сведений зданий, сооружений и (или) их составляющих на вновь созданное недвижимое имущество, проведения государственного технического обследования, Правил оказания государственной услуги «Выдача дубликата технического паспорта недвижимого имущества» и Правил присвоения кадастрового номера первичным и вторичным объектам недвижимости» приказ Министра юстиции Республики Казахстан от 6 мая 2013 года №156. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №8469.

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1. Некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан»,
2. Веб-портал «электронного правительства»

Сроки оказания госуслуги:

День приема документов не входит в срок оказания государственной услуги.

Внесение в информационную систему правового кадастра идентификационных и технических сведений зданий, сооружений и (или) их составляющих на вновь созданное недвижимое имущество - 1 рабочий день.

Выдача Заключения об установлении расхождений идентификационных и технических сведений вновь созданного недвижимого имущества по итогам проведенного технического обследования с приложением технического паспорта недвижимого имущества:

1. на квартиры, комнаты в общежитиях выдается на 3 рабочий день.
2. на индивидуальные жилые дома, индивидуальные гаражи, дачные строения выдается на 5 рабочий день.

3. на остальные объекты недвижимости общей площадью до 1000 квадратных метров выдается на 7 рабочий день.
4. на объекты общей площадью более 1000 квадратных метров выдается на 10 рабочий день со дня обращения услугополучателя.
5. на объекты недвижимости за исключением объектов недвижимости, указанных в абзацах два и три данного подпункта, относящиеся к первой категории сложности выдается на 5 рабочий день.

Дальнейшее продление срока производится в зависимости от категории сложности объекта по согласованию с услугополучателем, при этом, общий срок не должен превышать двух месяцев со дня обращения услугополучателя.

Результат оказания госуслуги:

1. При обращении к услугодателю - акт приемки объекта недвижимости в эксплуатацию с отметкой о внесении в информационную систему правового кадастра идентификационных и технических сведений зданий, сооружений и (или) их составляющих на вновь созданное недвижимое имущество. Заключение об установлении расхождений идентификационных и технических сведений вновь созданного недвижимого имущества с приложением технического паспорта или письменный мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.
2. При обращении на портал - услугополучателю в личный кабинет направляется уведомление о готовности результата государственной услуги с указанием места и даты получения. Электронный технический паспорт на квартиры, комнату в общежитиях, индивидуальные гаражи и дачные строения. Заключение об установлении расхождений идентификационных и технических сведений вновь созданного недвижимого имущества по итогам проведенного технического обследования оформляется по форме. При этом Заключение об установлении расхождений идентификационных и технических сведений вновь созданного недвижимого имущества по итогам проведенного технического обследования с приложением технического паспорта недвижимого имущества) выдается услугодателем документа подтверждающего доплату за выдачу заключения с приложением технического паспорта недвижимого имущества, а при заключении договора на оказание услуг с юридическими лицами, дополнительно предоставляется подписанный им акт выполненных работ.

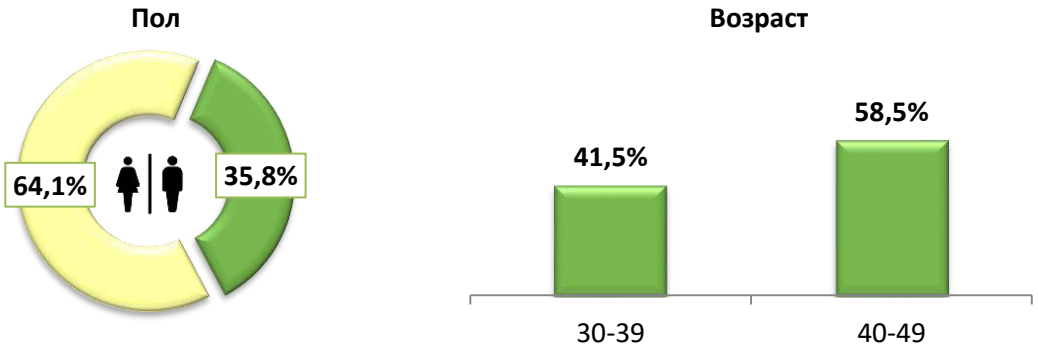
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: Плата за государственную услугу определяется в соответствии с Ценами на товары (работы, услуги), производимые и (или) реализуемые Государственной корпорацией «Правительство для граждан» по государственному техническому обследованию зданий, сооружений и (или) их составляющих, в сфере определения стоимости объектов налогообложения.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 53 услугополучателя. Около 64% респондентов мужчины, доля женщин составила 35,8%. Более половины опрошенных услугополучатели в возрасте 40-49 лет (58,5%), остальные – 30-39 лет (41,5%).

Диаграммы 39-40. Социально-демографический блок

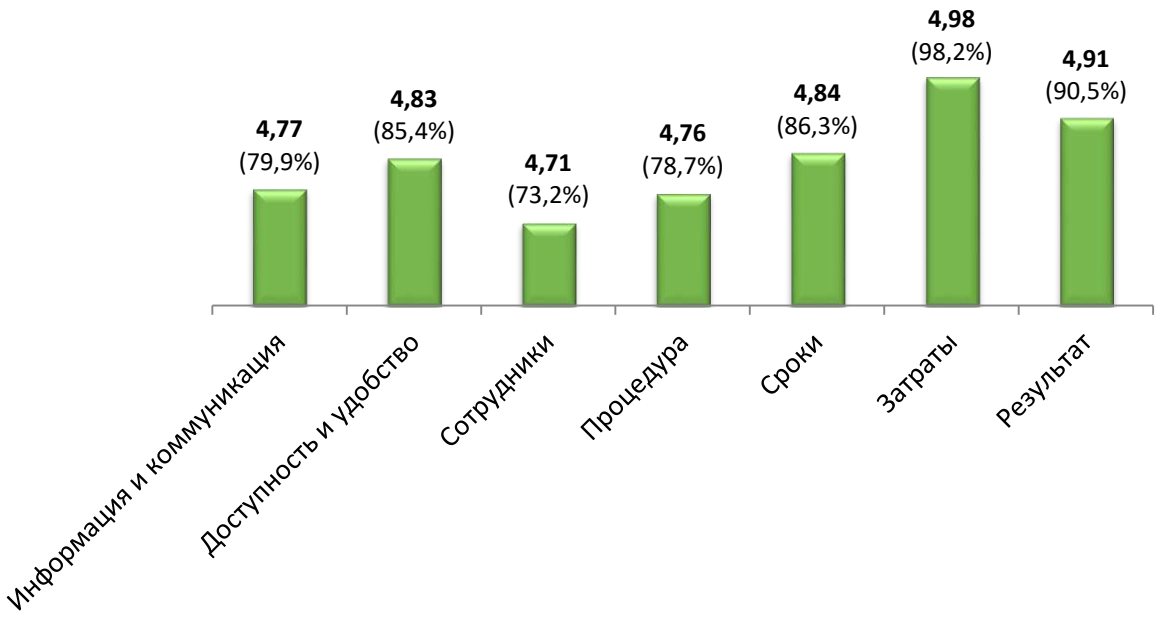


Около 83% опрошенных получали услугу в статусе физического лица (83,0%), 17,0% респондентов - в статусе юридического лица. 79,2% респондентов воспользовались бумажным форматом получения услуги, обратившись в ЦОН, 20,8% - электронным посредством портала egov.kz.

Основные результаты исследования

Средний показатель удовлетворенности респондентов качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме составил 4,85 балла, показатель полной удовлетворенности – 86,2%. Высокие оценки получили критерии «затраты» - 4,98 балла, удовлетворенность – 98,2%, «результат» - 4,91 балла, 90,5%, «доступность и удобство» - 4,83 балла, 85,4%, «сроки» - 4,84 балла, 86,3%. На уровне выше среднего были оценены «информация и коммуникация» – 4,77 балла, показатель удовлетворенности - 79,9%, «процедура» - 4,76, 78,7% и «сотрудники» - 4,71 балла, 42,6%).

Диаграмма 41. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)



Предоставление услуги в бумажной форме осуществлялось через ЦОНы, Государственная корпорация «Правительство для граждан» является непосредственным услугодателем. В связи с чем оценка качества оказания услуги в бумажной форме является оценкой деятельности Госкорпорации. Средний балл

по всем критериям составил 4,74 балла, показатель полной удовлетворенности – 76,9%.

Таблица 37. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне документов, необходимых для ее получения	4,51	**4,64**	61,0%	69,7%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,70		75,0%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	4,74		76,2%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	4,62		66,7%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,71	**4,69**	76,3%	73,9%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,67		71,4%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,71	**4,71**	73,2%	73,2%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,67	**4,67**	69,0%	71,4%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	4,67		73,8%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,62	**4,68**	66,7%	72,7%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,74		78,6%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	4,95	**4,96**	95,1%	96,4%
	Способ оплаты был удобным	4,98		97,6%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,81	**4,81**	81,0%	81,0%
	Государственная корпорация		**4,74**		**76,9%**

	«Правительство для граждан» (ЦОН)				

Высокие оценки получили критерии «затраты» (4,96 балла, удовлетворенность 96,4%) и «результат» (4,81 балла, 81,0%). Дополнительных расходов при получении услуги у респондентов не возникало.

Оценки по остальным критериям соответствуют уровню «выше среднего»: «доступность и удобство» (4,69 балла, 73,9%), «сроки» (4,68 балла, 72,7%), «процедура» (4,67 балла, 71,4%), «информация и коммуникация» (4,64 балла, 69,7%). Стоит отметить, что сроки оказания услуги, указанные респондентами, полностью соответствуют регламенту.

Критерий «обратная связь» опрошенными не оценивался, так как они не обращались с жалобами на качество услуги.

Оценка качества оказания услуги в электронной форме является высокой 4,95 балла, при показателе полной удовлетворенности 95,5%.

Таблица 38. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,80	**4,90**	80,0%	90,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,91	**4,97**	90,9%	97,0%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	5,00		100,0%	
	Скорость работы онлайн-площадки	5,00		100,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,82	**4,86**	81,8%	85,9%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,90		90,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Способ оплаты был удобным	5,00		100,0%	

ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,95**		**95,5%**
	Портал «электронное правительство»		**4,94**		**94,4%**
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (ЦОН)		**4,95**		**95,5%**

В процессе получения услуги респонденты не пользовались виртуальным ассистентом и не обращались с жалобой на качество услуги, ввиду чего соответствующие критерии ими не оценивались.

Остальные критерии получили высокие оценки (в пределах 4,8-5,0 балла). На 5 баллов (удовлетворенность 100,0%) был оценен срок, затраты и результат получения услуги. Критерий «доступность и удобство» оценен на 4,97 балла, удовлетворенность - 97,0%, «информация и коммуникация» (4,9 балла,90,0%), «процедура» (4,86 балла, 85,9%).

Деятельность государственной корпорации «Правительство для граждан» (ЦОН) по оказанию услуги в электронном формате была оценена на 4,95 балла, показатель полной удовлетворенности составил 95,5%. **Портал «электронного правительства»** также получил высокую оценку **-** 4,94 балла, удовлетворенность - 94,4%.

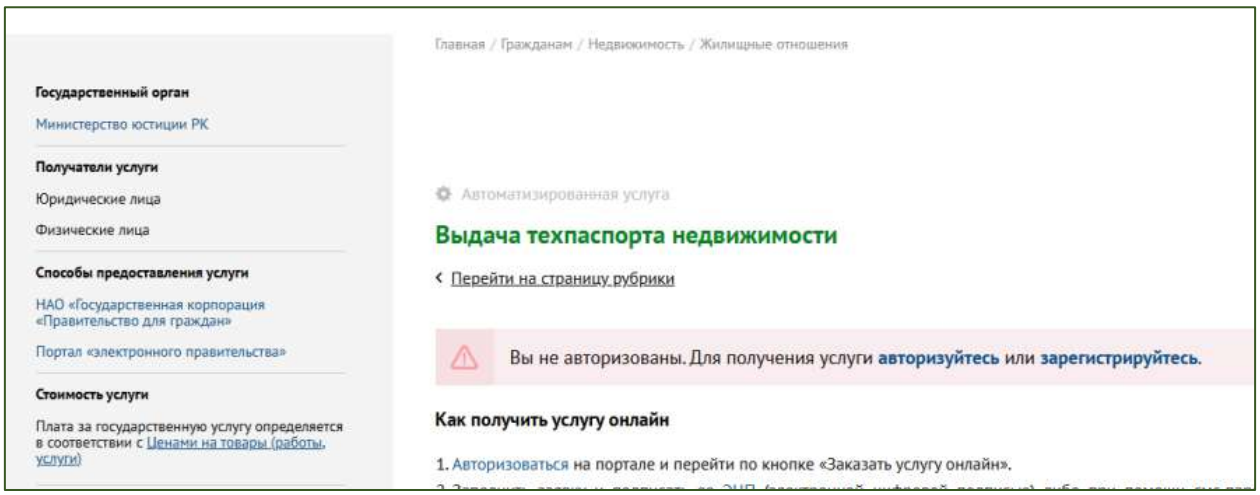
Выводы и рекомендации

Качество предоставления услуги, независимо от формы ее получения, было высоко оценено респондентами. Опрошенные не сталкивались с проблемами в процессе ее получения и не понесли дополнительных затрат в процессе получения услуги.

Порталу «электронное правительство»:

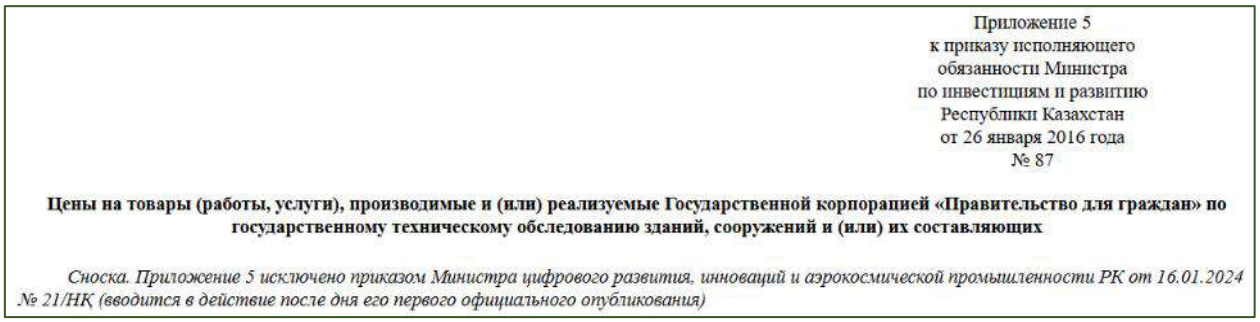
1. Опубликовать актуальные данные о ценах на государственную услугу. На момент проведения опроса, на Портале данные отсутствуют, в документе «Об утверждении цен на товары (работы, услуги), производимые и (или) реализуемые Государственной корпорацией «Правительство для граждан» соответствующий пункт исключен.

Рисунок 14. Скриншот страницы оказания услуги на портале «электронного правительства»



Источник: https://egov.kz/cms/ru/services/pass067_mu

Рисунок 15. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК



Приложение 5
к приказу исполняющего
обязанности Министра
по инвестициям и развитию
Республики Казахстан
от 26 января 2016 года
№ 87

Цены на товары (работы, услуги), производимые и (или) реализуемые Государственной корпорацией «Правительство для граждан» по государственному техническому обследованию зданий, сооружений и (или) их составляющих

Сноска. Приложение 5 исключено приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 16.01.2024 № 21/НК (вводится в действие после дня его первого официального опубликования)

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/72959/rus/203

3.11. Выдача сведений о совершении лицом коррупционного преступления

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 101009 Выдача сведений о совершении лицом коррупционного преступления.

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 Министерстве юстиции Республики Казахстан 20 мая 2020 года №20674.

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

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

Сроки оказания госуслуги: С момента обращения на портал - 10 (десять) минут; в случаях дополнительной установочной проверки – 5 (пять) рабочих дней. День подачи запроса не входит в срок оказания государственной услуги.

В случае проведения дополнительной установочной проверки услугополучателю в течение 3 (трех) рабочих дней направляется промежуточный ответ, где сообщается о необходимости повторного обращения услугополучателя по истечении 20 (двадцати) рабочих дней с момента получения услугодателем запроса.

Результат оказания госуслуги: Выдача сведений о совершении лицом коррупционного преступления по форме согласно приложению 3 к Правилам оказания государственной услуги «Выдача сведений о совершении лицом коррупционного преступления».

Уведомление со сведениями о наличии уголовного дела, возбужденного по коррупционным статьям, по которому не принято окончательное процессуальное решение по форме согласно приложению 4 к Правилам.

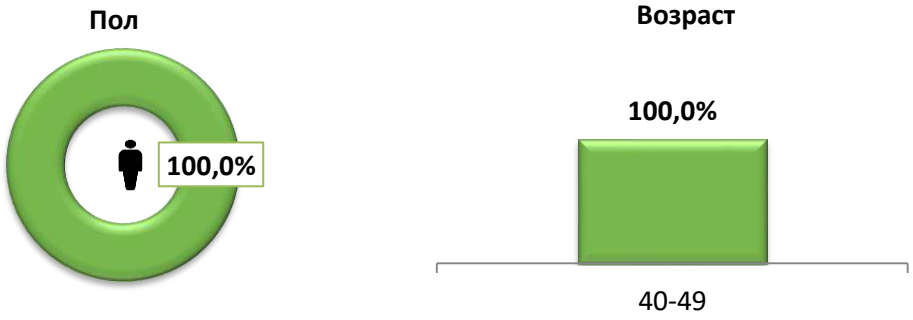
Услугополучатели: физические лица, юридические лица

Стоимость: оказывается физическим и (или) юридическим лицам бесплатно

Социально-демографический блок

В опросе участвовало 128 респондентов. Из них 81,2% мужчин и 18,8% женщин. Разных возрастных категорий: 22-29 лет (22,7%), 30-39 лет (42,2%), 40-49 лет (30,5%), 50-59 лет (4,6%).

Диаграммы 42-43. Социально-демографический блок



Услугополучателями являлись как физические лица (85,2%), так и физические лица, являющиеся индивидуальными предпринимателями (14,8%), все получившие услугу являются гражданами РК. Для получения услуги респонденты в основном использовали E-gov.kz веб-портал «электронного правительства» (90,6%), а также мобильную версию портала «электронного правительства» – Egov Mobile (9,4%). Большинство респондентов получали услугу онлайн на портале Egov (74,2%), остальные (25,8%) обратились в ЦОН в зону самообслуживания.

Основные результаты исследования

Согласно результатам опроса, услугополучатели оценили качество оказания услуги «Выдача сведений о совершении лицом коррупционного преступления» на 4,94 балла, показатель полной удовлетворенности (доли респондентов, оценивших критерии услуги на 5 баллов) составил 94,9%.

Таблица 39. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,98	**4,99**	97,7%	98,9%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	5,00	**4,99**	100,0%	99,0%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	4,97		96,9%	
	Скорость работы онлайн площадки	5,00		100,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**4,99**	100,0%	98,9%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,98		97,7%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	4,61	**4,66**	67,3%	72,5%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,71		77,6%	

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,94**		**94,9%**
	Портал «электронное правительство»		**4,91**		**92,2%**
	Уполномоченный государственный орган		**5,00**		**100,0%**

Из 8 оцениваемых критериев респондентами были оценены 6 показателей: критерии «затраты» и «обратная связь» не оценивались, т.к. услуга оказывается бесплатно и ни один из услуполучателей не подавал жалобу.

Два критерия «срок» и «результат» услугополучатели оценили на 5 баллов, соответственно этому уровень удовлетворенности составил 100,0%. По критериям «информация и коммуникация», «доступность и удобство» и «процедура» оценки качества оказания услуг составили 4,99 балла, при удовлетворенности в 99,0% («доступность и удобство») и 98,9% по двум другим критериям.

В случае с оценкой критерия «информация и коммуникация» чуть ниже респонденты оценили показатель *«Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна»*(4,98 балла/97,7% полная удовлетворенность); среди показателей критерия «доступность и удобство» на 4,97 балла (удовлетворенность 96,9%) была оценена легкость ориентации на Портале и удобство поиска необходимой информации; по критерию «процедура» у услугополучателей возникли проблемы с загрузкой необхоимых документов на Портал, ввиду чего данный показатель они оценили на 4,98 балла (полная удовлетворенность 97,7%).

Ниже остальных критериев услугополучатели оценили работу «виртуального ассистента» - 4,66 балла (полная удовлетворенность 72,5%), указав, что проблемы возникли, как с полнотой ответа на запрос (4,61 балла/67,3%), так и со скоростью ответа на него (4,71 балла/77,6%).

Согласно методологии, подкритерии были разделены между услугодателями в зависимости от их зон ответственности.

Деятельность **уполномоченного государственного органа (Генеральная Прокуратура РК)** оценена на 5,00 балла, доля услугополучателей полностью удовлетворенных его работой в части оказания данной услуги, составила 100,0%.

Работа **портала «электронного правительства»** оценена на 4,91 балла, при показателе полной удовлетворенности в 92,2%, что обусловлено недостатками в работе виртуального ассистента на Портале.

Глубинное интервью

С целью подтверждения результатов массового опроса было проведено глубинное интервью с услугополучателем. Согласно результатам, как и участники массового интервью, респондент высоко оценил качество оказания государственной услуги, по его мнению, в процессе получения услуги у него не возникло каких-либо затруднений – процесс получения занял не более получаса, единственным моментом можно отметить, что услугополучателю пришлось

оформить ЭЦП, для чего ему пришлось обратить в ЦОН и купить флэш-накопитель для записи идентификационных ключей. В целом услугоплучатель считает, что получение услуги является удобным, не требует сбора документов и срок оказания услуги является приемлемым. По мнению респондента, процесс получения услуги является простым и понятным, внесение изменений для оптимизации процесса не требуется.

Выводы и рекомендации

В целом, большинство опрошенных услугополучателей удовлетворены качеством оказания государственной услуги. По большинству критериев оценки соответствуют высшим значениям, в единичных случаях респонденты отмечали трудности с поиском информации на портале «электронного правительства», но на удовлетворенность и оценку итогового результата это не оказало значительного влияния.

В основном, у респондентов возникали сложности в процессе взаимодействия с виртуальным ассистентом на портале eGov.kz, что связано как с полнотой, так и скоростью ответа на запросы получателей. К качеству работы Уполномоченного государственного органа респонденты не выражали претензий и оценили его деятельность на 5 баллов.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Порталу «электронное правительство»:

1. Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации «лагов», «зависаний» и сбоев.
2. Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных проблем.
3. Улучшение NLP (обработки естественного языка): Инвестиции в развитие алгоритмов NLP для более точного понимания запросов пользователей, включая сленг, опечатки и неполные фразы.
4. Интеграция с актуальными данными: Обеспечение доступа ассистента к актуальной информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и т.п.
5. Интеграция с актуальными данными: Обеспечение доступа ассистента к актуальной информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и графике работы ЦОНов.
6. Обратная связь: Внедрение удобных механизмов для сбора обратной связи от пользователей после каждого взаимодействия с ассистентом, чтобы оперативно выявлять и устранять проблемы.
7. Проактивная помощь: Разработка функций проактивной помощи, когда ассистент предлагает релевантную информацию или услуги, основываясь на действиях пользователя на портале.

3.12. Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1902007 Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе.

Ответственный госорган: КНБ РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении правил оказания государственных услуг Пограничной службой Комитета национальной безопасности Республики Казахстан» приказ Председателя Комитета национальной безопасности Республики Казахстан от 20 апреля 2020 года №26/қе. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20461 (Сноска. Приложение 3 в редакции приказов Председателя Комитета национальной безопасности РК от 03.03.2022 №10/қе (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 28.12.2023 №110/ҚЕ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования)).

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная).

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

Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Пропуск на въезд и пребывание в пограничной полосе либо уведомление об отказе в оказании государственной услуги.

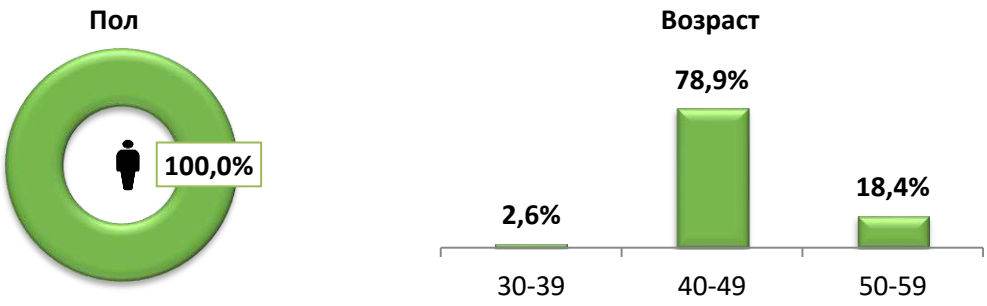
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 76 услугополучателей. Это мужчины в возрасте 30-39 (2,6%), 40-49 (78,9%) и 50-59 (18,4%) лет. Все они являлись гражданами РК и получили услугу в качестве юрлиц. 60,5% респондентов для получения услуги воспользовались порталом «электронного лицензирования», 39,5% – мобильным приложением Портала.

Диаграммы 44-45. Социально-демографический блок



Основные результаты исследования

Общая оценка качества получения рассматриваемой государственной услуги составила 4,92 балла, показатель полной удовлетворенности – 91,6%. Все целевые критерии были высоко оценены респондентами. Максимальная оценка

качества предоставления услуги отмечена в Астане (5,00 балла, 100,0% полностью удовлетворенных). В остальных регионах оценки варьировались от 4,87 (Алматы) до 4,93 (Атырауская область) балла.

Таблица 40. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,87	**4,88**	86,8%	88,2%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,89		89,5%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,82	**4,82**	81,6%	81,6%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,82		81,6%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,82		81,6%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**4,91**	100,0%	90,8%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,82		81,6%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,97	**4,97**	97,4%	97,4%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,92**		**91,6%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,84**		**83,8%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,99**		**99,1%**

Услугополучатели максимально оценили результат – 5,00 балла, 100,0% полностью удовлетворенных.

Близкие к максимальному баллу получили такие критерии, как «срок» (4,97 балла, 97,4%) и «процедура» (4,91 балла и 90,8%) получения услуги. При этом, несколько человек столкнулись с трудностями при загрузке необходимых документов на портал «электронного лицензирования», а также заявили о затяжке срока получения услуги: *«в нашем регионе оформление пропуска заняло больше времени, чем ожидалось, процесс оказался затянутым»* (Атырауская область), *«заявка рассматривалась значительно дольше, чем в аналогичных случаях в других областях»* (Алматы), *«оформление пропуска оказалось длительным, пришлось ждать дольше, чем предполагалось», «пришлось потратить много времени на ожидание, хотелось бы ускорить работу по выдаче пропусков»* (Мангистауская область).

Информацию и коммуникацию опрошенные услугополучатели оценили на 4,88 балла, полностью удовлетворены этим критерием 88,2% из них. Оба подкритерия были оценены практически одинаково: «Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна» (4,87 балла, 86,8%), «Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме» (4,89 балла, 89,5%).

Оценка по критерию «доступность и удобство» составила 4,82 балла. Участники опроса отмечали сложности с регистрацией на портале «электронного лицензирования», поиском необходимой информации и ориентации на нем, а также перебои в скорости работы онлайн-площадки. Несколько человек отметили, что случались вылеты при работе с системой, технические сбои при подаче заявки.

Критерии «затраты», «виртуальный ассистент» и «обратная связь» не оценивались респондентами, так как услуга предоставляется бесплатно, а к помощи виртуального помощника или с жалобой никто не обращался.

Деятельность уполномоченного государственного органа была оценена выше – 4,99 балла, доля полностью удовлетворенных составила 99,1%. Работу портала «электронного лицензирования» услугополучатели оценили на 4,84 балла (83,8%).

Респонденты имели возможность выразить свое мнение о способах повышения качества оказания услуги. В качестве рекомендаций они предлагали следующее:

- создание возможности групповой подачи заявок от нескольких компаний, работающих совместно;
- создание возможности подачи одной заявки на несколько объектов в одном районе;
- создание возможности подачи коллективной заявки сразу на несколько сотрудников организации, чтобы не оформлять каждого по отдельности;
- внедрение электронной подписи руководителя без необходимости нотариального заверения;
- внедрение онлайн-календаря занятости зон (где уже выданы пропуска);
- создание возможности отслеживания заявки по номеру телефона;

- создать возможность отправки уведомлений о ходе рассмотрения на телефон;
- создание возможности продления пропуска без повторной подачи;
- создание возможности автоматического продления пропуска для организаций, работающих в пограничной полосе постоянно;
- внедрение автоматического напоминания о сроке окончания пропуска;
- обеспечение приоритетного рассмотрения заявок для организаций, выполняющих неотложные работы (ремонт линий электропередач, уборка снега, аварийные работы);
- организовать отдельную круглосуточную линию поддержки для людей, работающих в пограничной полосе;
- организовать обучение для сотрудников компаний правилам работы в пограничной полосе;
- создать «черный список ошибок» при подаче заявки, чтобы их не повторяли;
- ускорить работу по рассмотрению заявок и выдаче пропусков;
- сократить количество требуемых документов;
- упростить процедуру подачи заявок для подрядчиков, работающих по госзаказу;
- сделать прозрачным процесс проверки документов;
- добавить образец заявления для заполнения;
- сделать интерфейс услуги более простым и понятным для пользователей без опыта (в том числе, упростить поиск услуги на Портале);
- добавить возможность прикрепления дополнительных пояснительных документов (карты, схемы работ) в разных форматах (PDF, JPG и др.);
- добавить возможность скачивать готовый пропуск в формате PDF сразу после одобрения.

Для детального анализа качества предоставления целевой услуги был использован метод глубинного интервью.

Глубинное интервью

Участник глубинного интервью получил данную услугу в текущем году через онлайн-площадку портала «электронного лицензирования». Об этой возможности он узнал из официальных источников, не указав, каких именно. Также он отметил, что *«ранее слышал о том, что многие государственные услуги доступны именно на этом портале, поэтому через него самостоятельно оформил услугу в электронном формате»*. По его словам, интерфейс портала оказался простым и понятным (*«интерфейс понятный, навигация простая, инструкции доступны»*). Более того, он считает, что большинство пользователей с базовыми компьютерными навыками смогут разобраться в нем сами. Он отметил это в качестве сильной стороной онлайн-площадки. Сбора каких-либо документов «вне сети» не потребовалось – все необходимые бумаги участник интервью подготовил и загрузил онлайн. Однако, имели место некоторые трудности в процессе загрузки документов – Портал иногда зависал и возникала ошибка загрузки, из-за чего пришлось прикреплять документы повторно. Это респондент считает слабой стороной. Также он отметил, что *«в области часто возникают отказы, которые объясняют ошибками в документах – это создает лишние трудности для получателей услуги»*. Однако это уже является не проблемой качества оказания

рассматриваемой услуги, а следствием ошибок ответственных лиц, занимающихся подготовкой необходимых документов.

В целом, оказанная государственная услуга полностью отвечает потребности участника интервью, и он не видит необходимости в создании дополнительных (сопутствующих) услуг или сервисов для повышения ее качества, за исключением устранения ранее озвученных неполадок с Порталом (*«хотелось бы, чтобы ошибки при загрузке документов были полностью устранены»*).

Выводы и рекомендации

Респонденты высоко оценили качество государственной услуги «Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе». При этом, они сталкивались с некоторыми проблемами при получении услуги: затяжка срока, сложности с регистрацией на портале «электронного лицензирования» и поиском необходимой информации, низкая скорость работы Портала. Как видно, проблемы носят системный характер, однако в итоге они не повлияли на удовлетворенность граждан результатом полученной услуги.

Порталу «электронное лицензирование»:

1. С целью стабильной работы электронной платформы:
   - проверить стабильность серверов, на которых размещен Портал, а также модули загрузки и хранения файлов;
   - обновить и устранить неисправности, связанные с компонентами, отвечающими за прием и обработку загруженных данных;
   - обеспечить совместимость форматов файлов с уточнением и публикацией на Портале полного списка допустимых форматов и требований к загружаемым документам;
   - увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала;
   - обеспечить регулярное нагрузочное тестирование (проводить стресс-тесты для проверки устойчивости Портала к высокому количеству пользователей и своевременного выявления потенциальных проблем).

2. Для улучшения пользовательского интерфейса Портала и повышения его интуитивной понятности с учетом потребностей пользователей с разным уровнем цифровой грамотности:
   - провести всесторонний аудит текущего UX/UI-дизайна Портала с участием независимых профильных специалистов;
   - организовать опросы и тестирования с участием целевых групп граждан для выявления проблемных зон при взаимодействии с Порталом;
   - разработать обновленный интерфейс, соответствующий принципам простоты и доступности (включая WCAG-стандарты), а также адаптивности под различные устройства;
   - внедрить пошаговые инструкции, интерактивные подсказки и обучающие модули для новых пользователей;
   - упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей;
   - обеспечить прозрачность процесса проверки документов.

3. С целью решения проблем с загрузкой файлов на портал, рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:

- **оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки;
- **увеличение максимального размера файла:** пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов);
- **возможность продолжения загрузки:** реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

Уполномоченному государственному органу:

1. Проверить установленный срок оказания услуги за 2025 год и установить причины нарушения срока исполнения (объективные или по вине ответственных исполнителей), особенно, в Алматы, Атырауской и Мангистауской областях.
2. Оперативно устранить причины затяжки срока оказания услуги.
3. В случае возникновения аналогичных ситуаций, оперативно уведомлять услугополучателей о возникшей задержке и ее причине, а также обеспечить приоритетное рассмотрение заявки.
4. Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления государственной услуги «Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе».
5. Рассмотреть возможность уменьшения пакета необходимых документов и упрощения процедуры подачи заявок для подрядчиков, работающих по госзаказу.

3.13. Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды Республики Казахстан казахстанских маломерных самоходных и несамоходных (надводных и подводных) судов (средств) и средств передвижения по льду

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1902009 Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды Республики Казахстан казахстанских маломерных самоходных и несамоходных (надводных и подводных) судов (средств) и средств передвижения по льду.

Ответственный госорган: КНБ РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении правил оказания государственных услуг Пограничной службой Комитета национальной безопасности Республики Казахстан» приказ Председателя Комитета национальной безопасности Республики Казахстан от 20 апреля 2020 года №26/қе. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20461 (Сноска. Приложение 2 в редакции приказов Председателя Комитета национальной безопасности РК от 03.03.2022 №10/қе (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 28.12.2023 №110/ҚЕ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная).

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

Сроки оказания госуслуги: 15 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Пропуск на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды Республики Казахстан маломерных самоходных и несамоходных (надводных и подводных) судов (средств) и средств передвижения по льду либо уведомление об отказе в оказании государственной услуги.

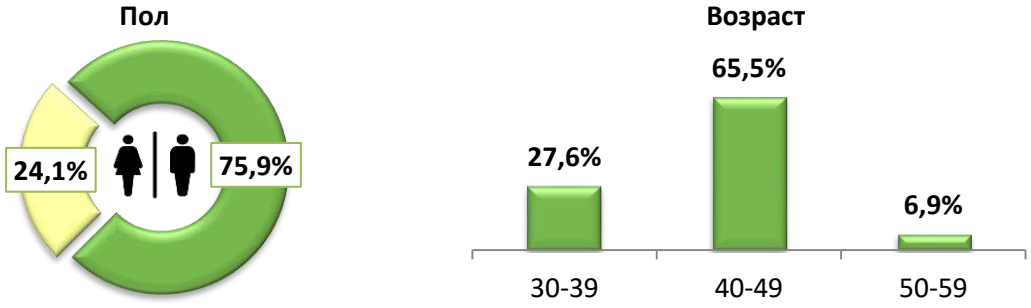
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

В исследовании приняли участие 87 услугополучателей (75,9% мужчин и 24,1% женщин) в возрасте 30-39 (27,6%), 40-49 (65,5%) и 50-59 (6,9%) лет. Все респонденты являлись гражданами РК. 62,1% получили услугу в статусе юридических лиц, 37,9% – как физические лица.

Диаграмма 46-47. Социально-демографический блок



Основные результаты исследования

Общая оценка качества государственной услуги «Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды Республики Казахстан казахстанских маломерных самоходных и несамоходных (надводных и подводных) судов (средств) и средств передвижения по льду» составила 4,80 балла, доля полностью удовлетворенных – 82,8%.

Респонденты, получившие данную государственную услугу в качестве юридических лиц, полностью удовлетворены процессом и качеством ее оказания (5,00 балла), участники опроса из категории физических лиц оценили качество услуги несколько ниже – на 4,74 балла.

Максимальные оценки зафиксированы в Алматы, Алматинской, Актюбинской, Атырауской и Восточно-Казахстанской областях, близкая к максимальной – в области Абай (4,90 балла). В Мангистауской области оценка составила (4,76 балла).

Таблица 41. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,93	**4,93**	93,1%	93,1%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,93		93,1%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,90	**4,90**	89,7%	89,7%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,93		93,1%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,86		86,2%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**4,98**	100,0%	98,3%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,97		96,6%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,99	**4,99**	98,9%	98,9%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				

ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	4,33	**4,00**	33,3%	16,7%
	Скорость ответа на Ваш запрос	3,67		0,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,80**		**82,8%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,69**		**73,1%**
	Уполномоченный государственный орган		**5,00**		**99,6%**

Больше всего респонденты довольны полученным результатом услуги (5,00 балла, 100,0%), сроком получения (4,99 балла, 98,9%) и процедурой ее оказания (4,98 балла, 98,3%). Несмотря на высокую удовлетворенность сроком оказания услуги, некоторые участники опроса заявили о том, что он был затянут: *«все оформили, но по времени получилось дольше, чем я ожидал, хотелось бы ускорения», «процесс затянулся, хотя в других областях делают быстрее, в остальном все нормально», «я доволен, что получил услугу, но сроки сильно затянулись; есть ощущение, что можно сделать быстрее»*. Чаще всего на это указывали получатели услуг из Мангистауской области.

Критерии «информация и коммуникация» (4,93 балла, 93,1%) и «доступность и удобство» (4,90 балла, 89,7%) также были оценены высоко.

Ниже остальных (на среднем уровне) было оценено качество работы виртуального ассистента – 4,00 балла, доля полностью удовлетворенных составила 16,7%. Респондентов не устраивала как скорость, так и полнота ответа на их запросы (оценки составили 3,67 и 4,33 балла, что соответствует среднему и удовлетворительному уровням), показатели полной удовлетворенности составили 0,0% и 33,3%.

Ввиду того, что, согласно регламенту, данная услуга оказывается бесплатно, участники опроса не оценивали критерий «затраты». Также ими не оценивался критерий «обратная связь», так как никто из опрошенных услугополучателей не прибегал к жалобам.

В качестве рекомендаций респонденты предложили создать возможность прикрепления дополнительных документов к уже поданной заявке, а также указывать мотивированную причину отказа в уведомление об отказе в оказании государственной услуги.

Деятельность уполномоченного государственного органа была оценена 5,00 баллов (доля полностью удовлетворенных составила 99,6%), портала «электронного лицензирования» – 4,69 балла (73,1%).

Выводы и рекомендации

В целом, респонденты высоко оценили качество оказания государственной услуги «Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды Республики Казахстан казахстанских маломерных самоходных и несамоходных (надводных и подводных) судов (средств) и средств передвижения по льду», большинство полностью удовлетворены тем, как она предоставляется. Результат оказания услуги был максимально оценен и абсолютно все участники опроса остались им довольны. Однако, они все же сталкивались с некоторыми сложностями при получении данной услуги. Таковыми стали затяжка срока оказания услуги (особенно часто об этом заявляли опрошенные из Мангистауской области) и работа виртуального ассистента, который, по мнению респондентов, медленно отвечал на их запросы и давал неполную информацию.

Порталу «электронное лицензирование»:

1. Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации «лагов», «зависаний» и сбоев.
2. Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных проблем.
3. Улучшение NLP (обработки естественного языка): Инвестиции в развитие алгоритмов NLP для более точного понимания запросов пользователей, включая сленг, опечатки и неполные фразы.
4. Интеграция с актуальными данными: Обеспечение доступа ассистента к актуальной информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и т.п.
5. Обратная связь: Внедрение удобных механизмов для сбора обратной связи от пользователей после каждого взаимодействия с ассистентом, чтобы оперативно выявлять и устранять проблемы.

Уполномоченному государственному органу:

1. Проверить установленный срок оказания услуги за 2025 год в разных областях РК, установить причины нарушения срока исполнения (объективные или по вине ответственных исполнителей). Обратить особое внимание Мангистауской области.
2. Оперативно устранить причины затяжки срока оказания услуги и предоставлять ее в одинаковые (установленные регламентом) сроки во всех регионах РК.
3. В случае возникновения аналогичных ситуаций, оперативно уведомлять услугополучателей о возникшей задержке и ее причине, а также обеспечить приоритетное рассмотрение заявки.
4. Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления услуги.
5. Рассмотреть возможность прикрепления дополнительных документов к уже поданной заявке.
6. Рассмотреть возможность указания мотивированной причины отказа в уведомление об отказе в оказании государственной услуги.

3.14. Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан (оформление документов впервые)

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 101001 Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан (оформление документов впервые).

Ответственный госорган: МВД РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил оказания государственных услуг по вопросам документирования и регистрации населения Республики Казахстан» приказ Министра внутренних дел Республики Казахстан от 30 марта 2020 года №267. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20192 *(Сноска. Приложение 1 в редакции приказа и.о. Министра внутренних дел РК от 30.09.2022 №781 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); с изменениями, внесенными приказом Министра внутренних дел РК от 30.06.2023 №529 (порядок введения в действие см. пункт 4); от 29.02.2024 №192 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования)*.

Форма оказания госуслуги: бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Государственная корпорация, территориальные органы полиции.

Сроки оказания госуслуги:

- в общем порядке – не позднее 15 рабочих дней (день оформления заявки и приема изготовленного документа не входит в срок оказания государственной услуги);
- в ускоренном порядке через Государственную корпорацию (день оформления заявки и оплаты квитанции за ускоренную услугу не входит в срок оказания государственной услуги):
    - для городов Астана, Алматы, Шымкент и Актобе – по 1-й категории срочности до 1 рабочего дня, по 2-й категории срочности до 3 рабочих дней;
    - для областных центров – по 1-й категории срочности до 3 рабочих дней, по 2-й категории срочности до 5 рабочих дней;
    - для районов и городов областей – по 3-й категории срочности до 7 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: выдача паспорта и (или) удостоверения личности гражданина Республики Казахстан.

Услугополучатели: физические лица.

Стоимость:

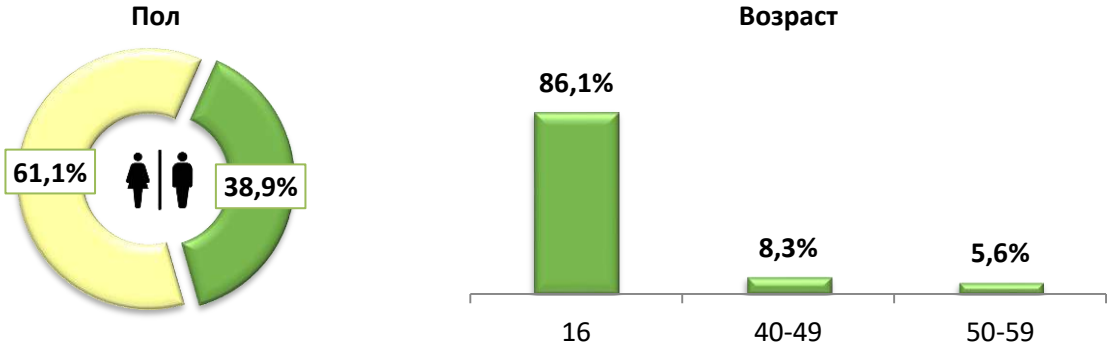
- выдача паспорта:
    - объемом 24 страниц – 4 МРП (для детей до 16 лет)
    - объемом 36 страниц – 8 МРП
    - объемом 48 страниц – 12 МРП
    - удостоверение личности – 0,2 МРП
    - в связи с утратой удостоверения личности в течение года более двух раз – 1 МРП
    - при несвоевременном обращении за удостоверением личности штраф – 7 МРП

- для получения документов в ускоренном порядке (цена без НДС):
  - для гг. Астана, Алматы, Актобе, Шымкент и областных центров: 1-я категория срочности – 3011,12 тенге, 2-я категория срочности – 1581,14 тенге
  - для районов и городов областей: 3-я категория – 605,31 тенге

Социально-демографический блок

Участниками опроса стали 72 получателя данной услуги (38,9% мужчин и 61,1% женщин). Ввиду того, что в исследовании рассматривался подвид услуги «Оформление документов впервые», возраст основной части респондентов составил 16 лет (86,1%). Также было изучено мнение некоторых лиц 40-49 (8,3%) и 50-59 (5,6%) лет. Все респонденты являются гражданами РК. 5,6% из опрошенных услугополучателей являлись лицами с повышенными потребностями обеспечения физического доступа.

Диаграммы 48-49. Социально-демографический блок



Основные результаты исследования

Оценка качества оказания услуги составила 4,65 балла, что соответствует уровню «выше среднего». Доля полностью удовлетворенных услугополучателей составила 78,3%. Оценки по регионам варьировались от 3,98 (Карагандинская область) до 5,00 (Актюбинская и Туркестанская области) баллов.

Таблица 42. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне документов, необходимых для ее получения	4,50	**4,66**	63,9%	74,8%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,36		52,8%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	4,83		85,7%	
	Формы, бланки и другие	4,97		96,8%	

	документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках				
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,33	**4,36**	61,1%	63,9%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,39		66,7%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,44	**4,44**	61,1%	61,1%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,96	**4,95**	95,8%	95,1%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	4,94		94,4%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,89	**4,76**	91,7%	81,9%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,64		72,2%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	4,91	**4,96**	91,4%	95,7%
	Способ оплаты был удобным	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,67	**4,08**	66,7%	58,3%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,50		50,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,96	**4,96**	95,7%	95,7%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,65**		**78,3%**
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (ЦОН)		**4,47**		**68,0%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,94**		**94,3%**

На высоком уровне было оценено три целевых критерия: «затраты» (4,96 балла, 95,7%), «результат» (4,96 балла, 95,7%) и «процедура» (4,95 балла, 95,1%).

Некоторые участники опроса понесли дополнительные затраты (16,7%): 66,7% из них сослались на транспортные расходы 33,3% – на ксерокопии, по 16,7% – на приобретение флешек, файлов, бумаги (общая сумма составила более 100,0%, так как вопрос был многозначным – то есть один и тот же человек мог выбрать одновременно несколько видов затрат. Во всех случаях сумма, по мнению респондентов, была разумной и не вызвала у них затруднений.

Касательно результата лишь два участника опроса выразили недовольство: один заявил, что получил документ с ошибкой, другой *«долго ждал оповещения о готовности документа на Портале Egov.kz»*.

В единичных случаях услугополучателями отмечались очереди в ЦОНах. Несколько человек выразили желание автоматизировать данную услугу и сделать ее электронной (*«хотелось бы в будущем автоматизировать данную услугу и сделать моментальной – как выдача банковской карточки Каспи»*), а также рассмотреть возможность открытия большего количества окошек на выдачу документов, что уменьшит очереди и время ожидания граждан.

Критерии «сроки» (4,76 балла, 81,9%) и «информация и коммуникация» (4,66 балла, 74,8%) получили оценки, соответствующие уровню «выше среднего». Большинство респондентов считают регламентированный срок для получения услуги приемлемым, однако несколько человек выразили желание сократить его: *«ускорить срок, выдавать документ через 7 дней», «сократить срок услуги», «меня не устраивает только срок изготовлении»*. Многих не устроило время ожидания на месте обслуживания, в связи с чем показатель полной удовлетворенности по данному подкритерию составил 72,2% (оценен на 4,64 балла). Особенно это отмечали люди с инвалидностью, респонденты из Алматы, Шымкента, Алматинской, Западно-Казахстанской, Карагандинской, Кызылординской, Павлодарской областей и области Абай. Для упразднения этой проблемы респонденты предлагали убрать обеденный перерыв и сделать несколько окошек для выдачи документов.

Помимо этого, людям было непросто искать информацию о порядке оказания услуги и перечне документов и сложно ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников. Первое чаще отмечалось респондентами 16 лет, то есть целевой категорией данной услуги, второе – лицами с инвалидностью. Как правило, с этими проблемами чаще сталкивались получатели услуги из Алматы, Шымкента, ЗКО, Карагандинской, Костанайской, Кызылординской, Павлодарской областей и области Абай. То есть тех же регионов, где недовольство вызывало и время ожидания.

Еще три критерия были оценены на среднем уровне – «сотрудники», «доступность и удобство», а также «обратная связь». Ниже каждый из них будет рассмотрен подробно.

Клиентоориентированностью сотрудников, включая их компетентность, оперативность и вежливость, полностью удовлетворены 61,1% опрошенных услугополучателей. Оценка составила 4,44 балла. Самый низкий оценочный балл зафиксирован в Павлодарской области (3,33). Также можно выделить ряд регионов, где оценки были ниже среднереспубликанской: Алматы ЗКО, Карагандинская область и область Абай. Респонденты рекомендовали, чтобы сотрудники выглядели более опрятно и быстрее обслуживали получателей услуг. Также отмечалось, что они должны быть более компетентными и хорошо владеть государственным языком.

Оценка доступности и удобства составила 4,36 балла, доля полностью удовлетворенных – 63,9%. Участников опроса одинаково не устраивали как расположение здания услугодателя (включая парковочные места и безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью), так и рабочий график учреждения, и комфортность зоны ожидания. Об этом заявляли респонденты 16 лет, в основном из Алматы, Карагандинской области, а также областей Абай и Улытау. Во избежание возникновения подобных неудобств в будущем, услугополучатели предложили увеличить количество парковочных мест вблизи ЦОНов (особенно, в Усть-Каменогорске, ВКО), сделать ремонт в зданиях и установить кондиционеры.

Ниже всего респондентами была оценена обратная связь – 4,08 балла (58,3%). Многие отмечали, что не получили ответ на свою жалобу в краткие сроки и принятые меры их не устроили. Это отмечалось исключительно получателями услуг в возрасте 16 лет из Астаны и области Улытау. Если в столице республики

основное недовольство вызвано отсутствие оперативного ответа на жалобу, то в области Улытау – качество принятых мер.

Деятельность уполномоченного государственного органа была оценена значительно выше (4,94 балла и 94,3%), нежели ЦОНов – 4,47% и 68,0%.

Примерно пятая часть респондентов столкнулась с бюрократизмом и волокитой, чаще всего имели место случаи требования дополнительных документов, не указанных в изначальном списке (11,1%). Реже отмечалось искусственное затягивание срока предоставления услуги (5,6%) и отказ в ее получении (2,8%). Для устранения подобных ситуаций опрошенные предлагали повысить уровень компетентности сотрудников, работающих с документами, а также сократить срок оказания услуги.

Для углубленного анализа качества предоставления государственной услуги были проведены дополнительные методы изучения ситуации: глубинное интервью, метод «тайного покупателя» и фокус-группа.

Глубинное интервью

Участником интервью стал отец подростка, впервые получившего удостоверение личности. Он сопровождал его на всех этапах получения услуги и поэтому смог выразить свое мнение относительно ее качества. По его словам, они не испытали проблем в ходе получения услуги: *«проблем не было, взяли талончик к менеджеру, ожидание составило около 40 минут – была большая очередь»*. Сбор документов, необходимых для оказания государственной услуги, также не вызвал проблем, однако респондент отметил, что *«затруднение возникнет, если не будет оформлена прописка – у нас случайно вышло, что ребенок оказался выписан из нашей квартиры, а мы даже не знали об этом»*.

Сумму оплаты участник интервью назвал удовлетворительной, количество структурных подразделений и должностных лиц, задействованных для оказания услуги – оптимальным. Срок он также считает оптимальным, ведь при необходимости есть возможность сделать документы в ускоренном порядке (платно). Респондент отметил, что ему известны случаи, когда в оказании услуги отказывали ввиду наличия орфографических ошибок. Причину он видит в невнимательности, однако не знает, как с этим бороться.

В завершении интервью респондент предложил увеличить срок подачи документов после наступления 16-летнего возраста (до месяца) либо разрешить оформлять их за месяц до дня рождения.

Тайный покупатель

Эксперт высоко оценил инфраструктурную обеспеченность здания услугодателя, отметив наличие парковки (в том числе, для людей с ограниченными возможностями), пандуса, кнопки вызова персонала и вывешенного актуального графика работы ЦОНа. Согласно его отметкам, организация приема граждан налажена эффективно – в помещении расположен ресепшн, за которым находилось трое сотрудников. По наблюдениям, двое в совершенстве владели государственным и русским языками, а один обладал навыками жестовой речи. Они вели себя вежливо, их внешний вид, как и консультантов в зале ожидания, был опрятным.

Помещения были чистыми, имелся работающий туалет для посетителей, огнетушители и план эвакуации. В зале ожидания имелся кулер с водой, корзина и книга для жалоб и предложений. Очередь контролировалась электронной

системой. Сидячие места практически все были заняты. Тайный покупатель отметил достаточное количество «окон обслуживания», удобный способ оплаты (через Kaspi Bank) и приемлемый размер суммы за услугу.

По его наблюдениям, в зале имелась контактная информация для получателей услуг (в том числе, телефоны единого контакт-центра и антикоррупционной службы), образцы заявлений и тактильные средства информации для инвалидов по зрению в виде информационных стендов, а также столы, стойки и ручки. Отмечалась возможность получить услуги онлайн, однако эксперт не изучил состояние компьютеров и скорость интернета, так как получал услугу в бумажной форме.

Что касается безопасности, то эксперт не отметил наличия информационных материалов о правилах поведения при экстренных ситуациях, включая телефоны быстрого реагирования. Также в ЦОНе не было медицинского пункта и аптечка.

Порядок оказания услуги был оценен максимально высоко – на 5 баллов по всем целевым критериям (компетентные, вежливые, оперативные и владеющие информацией сотрудники, наличие необходимой информации о получении услуги, простая и понятная процедура сбора и подачи документов, приемлемый срок получения услуги и др.). Тайный покупатель не столкнулся с какими-либо трудностями при получении услуги (имела место ошибка в свидетельстве о рождении, ее пришлось исправлять, но корректировку внесли сразу и на следующий день заявка на получение документа была подана и ушла в работу). Рекомендаций эксперта не последовало, так как он не столкнулся с какими-либо трудностями и не выявил серьезных проблем в процессе получения данной услуги.

Фокус-группа

Участниками фокусированного группового интервью стали как молодые люди 16-17 лет, впервые получавшие удостоверения личности, так и респонденты старше 25 лет, кто впервые получал паспорт для поездок за границу. Ввиду того, что все респонденты получали данную государственную услугу впервые, они не смогли что-либо сказать относительно динамики качества ее оказания. При этом, сошлись во мнении, что в целом процедура подачи прошла легко и успешно.

В качестве факторов, оказывающих позитивное влияние на качество госуслуг в целом, были выделены информационная составляющая, отношение и работа сотрудников, стоимость услуги и срок ее оказания. Двое респондентов добавили к этому обязательное владение государственным языком, подразумевая свой опыт получения данной услуги: *«мы живем в Казахстане, ЦОН является государственным учреждением, поэтому все – от приветствия до консультации – должно быть на казахском», «при посещении ЦОНа мне не смогли дать полную консультацию на казахском языке, пришлось ждать, пока освободится другой специалист».*

Что касается отрицательных факторов, то участники фокус-группы считают, что ими вполне могут стать ранее озвученные положительные при условии снижения качества: *«если сотрудники будут некомпетентными», «грубые и малограмотные работники», «малое количество информации, ее неактуальность», «высокая стоимость услуги», «долгий срок оказания».* Таким образом, языковой фактор, а именно – отсутствие качественного владения госязыком среди сотрудников ЦОНов – может оказать негативное влияние на восприятие качества услуги.

Делясь опытом получения данной услуги, участниками интервью были выделены моменты, вызвавшие у них сложности или недовольство. Несколько человек отметили, что им было некомфортно ожидать своей очереди в ЦОНе: *«было очень душно, стоял неприятный запах», «все кресла заняты, пришлось стоять посреди зала ожидания».* Один участник интервью пожаловался на отсутствие мест на парковке: *«машину пришлось парковать через три двора, так как все занято и возле ЦОНа, и возле ближайших домов».* Еще одна участница фокус-группы отметила, что ее фотографии, сделанные заранее в фотоателье, не приняли, так как фотография делается на месте: *«я специально надела деловой костюм и сделала прическу ради фото на паспорт, а его не приняли».* Отдельно стоит остановиться на сроке оказания услуги, относительно которого мнения разделились. Одних он вполне устроил, другие выразили мнение о необходимости его сокращения. Как правило, об этом заявляли те, кто получал паспорт РК: *«нужно рассмотреть возможность сокращения срока», «хотелось бы сократить срок хотя бы вдвое – все-таки платим немалую сумму».*

Поиск информации об услуге не вызвал особых затруднений у участников фокус-группы. Однако несколько человек указали, что им не совсем были понятны формулировки в заявлении установленного образца. Один из них отметил низкое качество перевода на государственный язык. С бюрократическими проволочками никто из участников группового интервью не столкнулся.

Для улучшения качества данной государственной услуги респонденты предлагали следующее:

- провести семинары для сотрудников по обучению государственному языку;
- повысить качество перевода на государственный язык бланков заявлений;
- увеличить количество парковочных мест возле ЦОНов;
- установить кондиционеры в залах ожидания;
- оптимизировать систему вентиляции и кондиционирования воздуха;
- увеличить количество «окон на выдачу»;
- сократить срок получения документов до 5-7 дней.

Выводы и рекомендации

При получении государственной услуги «Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан» (подвид «Оформление документов впервые») респонденты сталкивались с некоторыми проблемами, ввиду чего общая оценка соответствует уровню «выше среднего». Анализируя полученные данные, сложно выделить ключевую проблему, поэтому был составлен ряд рекомендаций, практическая реализация которых поможет избежать вышеуказанных проблем в будущем и сделать получение данной государственной услуги более комфортным и быстрым.

<u>Уполномоченному государственному органу:</u>

1. Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления государственной услуги «Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан».
2. Рассмотреть возможность автоматизации данной услуги и ее перевод в электронный формат, что предполагает:
   - изучение зарубежного опыта (например, проекты электронных ID в Эстонии и ОАЭ);

- анализ текущих процессов предоставления услуги с целью выявления этапов, подлежащих автоматизации;
- оценку технических и нормативных возможностей для внедрения электронной формы предоставления услуги;
- разработку и внедрение программных решений, обеспечивающих автоматическую обработку заявлений и выдачу результата услуги в реальном времени.

ЦОНам:

1. Обеспечить централизованное размещение актуальной информации об услуге на всех официальных ресурсах, включая портал «электронного правительства» (включая мобильное приложение), сайты уполномоченного государственного органа, внутри ЦОНов. При необходимости упростить и структурировать данную информацию. Использовать инфографику, схемы, пошаговые инструкции и видео-гайды для облегчения восприятия, а также предусмотреть возможность скачивания и распечатки этой информации. Обеспечить ее доступность информации на государственном и русском языках.
2. Разместить наглядную и понятную навигационную схему (план здания) при входе и на каждом этаже. Обозначить кабинеты и зоны ожидания четкими табличками с указанием функций (например, «Регистрация», «Выдача документов», «Консультация» и т.д.). Разместить QR-коды в ключевых зонах, по которым гражданин может перейти на карту здания или получить информацию об ответственном специалисте. Назначить ответственных консультантов в клиентской зоне и обеспечить их опознавательными бейджами и формой, позволяющими гражданам легко идентифицировать помощника.
3. Рассмотреть возможность установки кондиционеров внутри помещений ЦОНов, особенно, в залах ожидания, установить кулеры с водой, дополнительные кресла или стулья.
4. Регулярно проводить тренинги и обучающие семинары для сотрудников на следующие темы: стандарты обслуживания, деловая и этическая коммуникация, работа с трудными и эмоциональными обращениями, управление конфликтами и стрессоустойчивость.
5. Внедрить программы наставничества для новых сотрудников с акцентом на клиентоориентированное поведение.
6. Разработать и утвердить Кодекс поведения или Стандарт клиентского обслуживания, содержащий четкие правила приветствия и обращения к услугополучателю, внешнего вида сотрудников, порядка консультации и сопровождения граждан, корректного реагирования на жалобы и недовольство. Разместить данные стандарты на видном месте в клиентских зонах и на внутреннем портале организации.
7. Для улучшения компонента обратной связи необходимо установление четких сроков и стандартов реагирования на запросы и жалобы граждан, соблюдение установленных законодательством сроков их рассмотрения жалоб, включая оперативность ответа, его полноту, вежливость и уважительный тон, а также описание предпринятых (или запланированных) мер.
8. Для сокращения времени ожидания в ЦОНах необходимо:
   - провести анализ текущей нагрузки в ЦОНах с целью выявления пиковых часов;

- оптимизировать системы электронной очереди, включая расширение функционала онлайн-бронирования времени посещения, реализацию уведомлений и напоминаний (SMS, push-уведомления) и внедрение динамического распределения очередей по доступным окнам обслуживания;
- повысить пропускную способность ЦОНов путем увеличения числа сотрудников в час пик и оптимизации внутренних процессов (сокращение времени на одного заявителя, устранение дублирующих процедур);
- информировать граждан о возможности предварительной записи и наименее загруженных временных интервалах через портал «электронного правительства», социальные сети, колл-центры и другие источники.

3.15. 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. Регистрация автотранспорта

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 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. Регистрация автотранспорта.

Ответственный госорган: Министерство внутренних дел РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил государственной регистрации и учета отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства, подготовки водителей механических транспортных средств, приема экзаменов и выдачи водительских удостоверений» приказ Министра внутренних дел Республики Казахстан от 2 декабря 2014 года №862. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 5 января 2015 года №10056.

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- Государственную корпорацию;
- ПЭП (www.egov.kz);
- объекты информатизации.

Выдача результата:

- При регистрации ТС – выдача СРТС, ГРНЗ;
- При снятии с учета ТС – снятие с учета ТС путем внесения соответствующих сведений в ЕИС;
- Мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Сроки оказания госуслуги: Через Государственную корпорацию - 90 минут (при первичной регистрации транспортного средства 120 минут);

Через ПЭП и иные объекты информатизации – 60 минут (при первичной регистрации транспортного средства 120 минут).

Результат оказания госуслуги:

- При регистрации ТС – выдача СРТС, ГРНЗ;
- При снятии с учета ТС – снятие с учета ТС путем внесения соответствующих сведений в ЕИС;
- Мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические и юридические лица

Стоимость:

1) При государственной регистрации транспортных средств взымаются:
   - Обязательный регистрационный сбор и государственные пошлины за выдачу СРТС, ГРНЗ в соответствии со статьями 553 и 615 Кодекса Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет» (далее – Налоговый кодекс);

- утилизационный платеж, исчисляемый на основании Методики расчета утилизационного платежа, утвержденной приказом и.о. Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 2 ноября 2021 года №448, при первичной регистрации транспортного средства (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под №25100);

2) Снятие с учета ТС осуществляется на бесплатной основе;

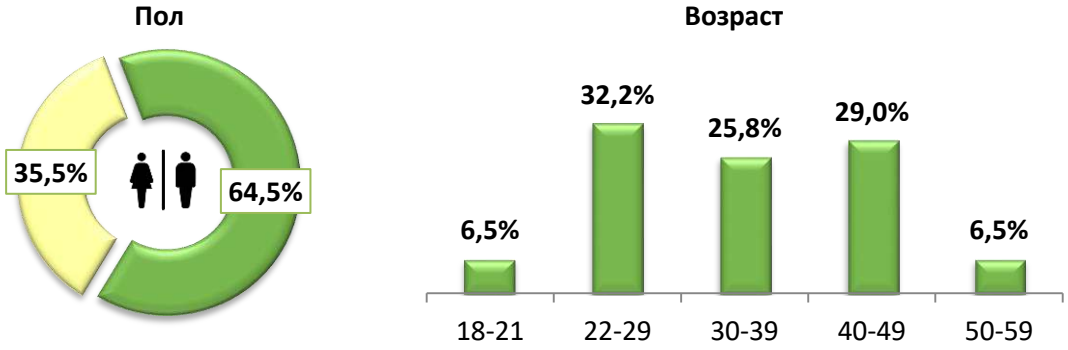
3) При актуализации (корректировке) сведений о ТС:

- в случае замены СРТС взымаются регистрационный сбор и государственная пошлина за выдачу СРТС в соответствии со статьями 553 и 615 Налогового кодекса;
- если замена СРТС не требуется, услуга осуществляется на бесплатной основе.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 31 респондент, из них 11 женщин (35,5%) и 20 мужчин (64,5%), возрастных категорий 18-21год (6,5%), 22-29 лет (32,2%), 30-39 лет (25,8%), 40-49 лет (29,0%), 50-59 лет (6,5%). В 47,8% случаев услугополучатели являлись юридические лица, в 71,0% - физические лица и в 22,6% - физические лица в статусе индивидуальных предпринимателей, 6,5% - юридические лица. Услугоплучатели, получившие услугу в электронном формате, использовали для этого ресурс приложения Kaspi.kz, в бумажном формате услугу получали в «Государственной корпорации «Правительство для граждан» (ЦОНе).

Диаграммы 50-51. Социально-демографический блок

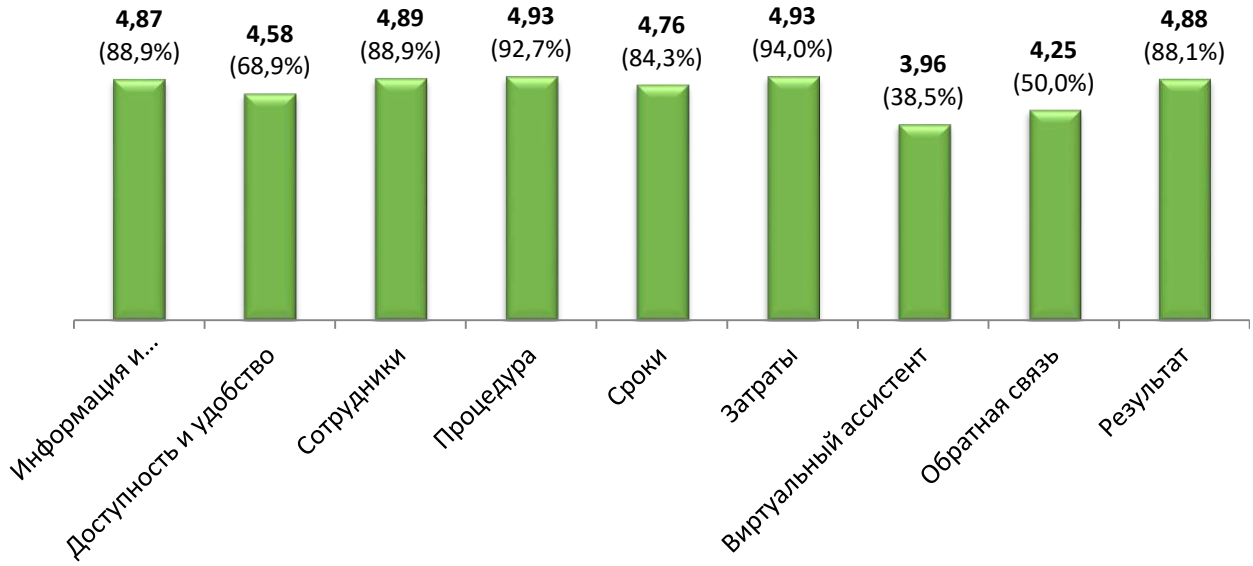


Основные результаты исследования

Общий показатель удовлетворенности граждан качеством оказания государственной услуги, вне зависимости от формы оказания услуги, составил 4,70 балла, доля полностью удовлетворенных – 78,8%.

Высокие оценки получили критерии «информация и коммуникация» (4,87 балла), «сотрудники» (4,89 балла), «процедура» (4,93 балла), «затраты» (4,93 балла) и «результат» (4,88 балла). Выше среднего были оценены «доступность и удобство» (4,58 балла) и «срок оказания услуги» (4,76 балла). Среднюю оценку получил критерий «обратная связь» (4,25 балла). Ниже среднего оценена работа виртуального ассистента – 3,96 балла.

Диаграмма 52. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)



Качество оказания услуги в бумажной форме оценено выше среднего – итоговый балл составил 4,75 балла, показатель полной удовлетворенности – 83,9%.

Таблица 43. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в т.Ч., о перечне документов, необходимых для ее получения	5,00	**4,94**	100,0%	93,8%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	5,00		100,0%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	4,88		87,5%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	4,88		87,5%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,67	**4,61**	66,7%	66,7%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,56		66,7%	

СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,89	**4,89**	88,9%	88,9%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,89	**4,94**	88,9%	94,4%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	5,00		100,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,78	**4,61**	77,8%	77,8%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,44		77,8%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Способ оплаты был удобным	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,00	**4,00**	50,0%	50,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,00		50,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,75**		**83,9%**
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (ЦОН)		**4,64**		**78,8%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,92**		**92,4%**

Критерии «результат» и «затраты» респонденты оценили на 5,00 балла. Несколько выше услугополучатели оценили критерий «информация и коммуникация» (4,94 балла), в числе проблем отметив, что у них отсутствовал выбор языка обращения, и в наличии не было бланков на двух языках (подкритерии оценены на 4,88 балла). Данные проблемы отметили опрошенные в области Жетысу.

Также на 4,94 балла был оценен критерий «процедура», часть респондентов отметили, что у них возникли сложности в процессе сбора необходимых документов – ниже подкритерий оценен в области Жетысу.

Критерий «сотрудники» респонденты оценили на 4,89 балла, недостаточную клиентоориентированность указали услугополучатели в г. Астана.

«Доступность и удобство» респонденты оценили на 4,61 балла, для части ерспондентов вызвало неудобство расположение зданий ЦОНов (гг. Астана, Алматы, Карагандинская область) и график работы учреждений (гг. Астана, Алматы, Карагандинская область).

Также респонденты на 4,61 балла оценили критерий «срок оказания услуги», в первую очередь они были не удовлетворены временем ожидания на месте обслуживания (4,44 балла), а также в принципе считают, что установленный

в Правилах срок является неприемлемым (4,78 балла). Данные проблемы отмечались опрошенными в Атырауской, Карагандинской областях и области Жетысу.

Реже всего респонденты остались довольны обратной связью – данный критерий они оценили на 4,00 балла.

В комментариях к своим оценкам респонденты чаще всего отмечали, что они столкнулись с неработающей базой, ввиду чего им приходилось долго ожидать «перезагрузки» или приезжать в ЦОН повторно. Основным предложением респондентов было увеличение числа сотрудников оказывающих данную услугу и продление режима работы ЦОНов до 19-20 часов.

Таким образом, **деятельность Государственной корпорации «Правительство для граждан» (ЦОН)** оценена на 4,64 балла, что связано с неудобным графиком работы ЦОНов и долгим временем ожидания в очереди за получением услуги. Деятельность **Уполномоченного государственного органа** получила оценку в 4,92 балла, что связано с недостаточной удовлетворенностью некоторых услугополучателей сроками оказания услуги и процессом сбора необходимых документов.

Оценка качества оказания услуги в электронном формате выше среднего – 4,65 балла, доля полностью удовлетворенных составила 73,7%.

Таблица 44. Распределение баллов

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,59	**4,80**	68,2%	84,1%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,68	**4,55**	77,3%	71,2%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,68		72,7%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,27		63,6%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,91	**4,91**	90,9%	90,9%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,91		90,9%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,91	**4,91**	90,9%	90,9%

ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	4,90	**4,86**	90,5%	88,1%
	Способ оплаты был удобным	4,81		85,7%	
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	3,77	**3,96**	38,5%	38,5%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,15		38,5%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,67	**4,50**	66,7%	50,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,33		33,3%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,76	**4,76**	76,2%	76,2%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,65**		**73,7%**
	Портал «электронное правительство»		**4,54**		**70,6%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,75**		**74,7%**

Выше респонденты оценили критерии «процедура» и «срок оказания услуги» на 4,91 балла, в качестве проблем отметив трудности с загрузкой документов на Портал и необходимостью обращаться в уполномоченные инстанции.

Критерий «информация и коммуникация» был оценен на 4,80 балла, часть респондентов отметили, что не вся информация о процессе получения услуги была доступна для понимания.

Критерий «затраты» был оценен на 4,86 балла, ввиду того что не для всех опрошенных стоимость услуги была приемлемой (4,90 балла) и способ оплаты был удобен (4,81 балла) – последнем случае это связано с тем, что оплата предусмотрена только через сервис Каспи банка.

Критерий «доступность и удобство» оценен выше среднего на 4,55 балла, респонденты отмечали проблемы с регистрацией на Портале, скоростью работы онлайн-площадки.

Критерий «обратная связь» оценен на 4,50 балла, что обусловлено неудовлетворенностью части респондентов принятыми мерами в ответ на поданную жалобу (4,33 балла).

Ниже всего респонденты оценили критерий «виртуальный ассистент» - 3,96 балла, в первую очередь респондентов не устроила полнота ответов на их запросы (3,77 балла).

Итоговый результат оценен выше среднего на 4,76 балла, данный показатель обусловлен неудовлетворенностью сроками получения услуги, проблемами с загрузкой документов.

Деятельность портала «электронного правительства» оценена на 4,54 балла – что связано с недостатками в работе портала (скорость работы, проблемы с загрузкой документов). Деятельность уполномоченного государственного органа оценена чуть выше на 4,75 балла – это обусловлено, в первую очередь, неудовлетворенностью сроками оказания услуги.

Для более детального анализа качества оказания услуги были проведены дополнительные методы исследования: глубинное интервью, метод «тайного покупателя» и фокус-групповое интервью.

Глубинное интервью

Согласно результатам интервью, услугополучатель достаточно высоко оценил качество оказания услуги. Респондент отметил, что у него не возникло проблем со сбором необходимых документов.

Основные трудности связаны с тем, что получение услуги может быть затянуто по времени из-за проблем с работой государственной регистрационной базы. Если же такие проблемы не возникают, то услугу можно получить в течение получаса.

Также по мнению респондента, трудности могут возникнуть если продавец или покупатель не имеют мобильного устройства для доступа в интернет и к приложению EgovMobile – все это отражается на времени оказания услуги.

Предложением по повышению качества оказания услуги респондент указал – дальнейшая интеграция получения услуги в приложении Каспи банка, например, получение номеров на автомобиль.

Метод «тайного покупателя»

По результатам данного метода было выявлено, что порядок оказания услуги оценен высоко, по всем исследуемым критериям оценки, выставленные «тайным покупателем», соответствуют 5 баллам. Было отмечено, что в ЦОНе присутсвует вся необходимая информация, сотрудники оперативно и понятно объяснили процесс получения услуги, инфраструктура здания является удобной, в зонах обслуживания и ожидания присутствовали все необходимые бланки и канцелярские предметы. Обеспечена пожарная безопасность, охрана здоровья посетителей.

Основной рекомендацией было предложено увеличение времени работы ЦОНов, а также проведение оптимизации работы государственной регистрационной базы, так как из-за «зависаний» увеличивается время оказания услуги.

Фокусированное групповое интервью

В фокус-групповом интервью приняли участие 10 услугополучателей, которые получали услугу разными методами: в ЦОНе, на портале «электронного правительства» и через приложение Каспи банка.

Согласно ответам участников, за последние несколько лет качество услуги изменилось, с одной стороны, стал доступен способ получения через приложение Каспи банка, что повысило удобство. Трудности же возникают при оформлении авто через ЦОН, т.к. была введена система электронной очереди, для этого необходимо иметь приложение EgovMobile, трудности могут возникнуть если продавец является старшего возраста и не владеет смартфоном.

В целом качество полученной услуги респонденты оценили высоко – 8 участников поставили 5 баллов, 2 участника – 3 балла из-за долгого ожидания, при получении услуги в центрах обслуживания населения.

В качестве *негативных моментов* респонденты отметили частые случаи «неработающей базы» из-за чего время получения услуги значительно увеличивается.

Также респонденты указали, что сотрудники стали более компетентными, однако в крупных городах ощущается нехватка персонала, ввиду чего увеличивается время ожидания и получения услуги.

Информационную доступность услуги респонденты оценили на 5 баллов, отметив, что существует много ресурсов, где можно получить необходимую информацию

Процедуру получения услуги все респонденты назвали простой и понятной.

Сроки получения услуги респонденты назвали приемлемыми, но в качестве нарекания указали, что срок может затягиваться из-за неработающей базы.

Основные проблемы, по мнению участников фокус-группы, связаны с тем, что при оформлении автомобиля в другой области покупатель не может поставить на машину свои номера – требуется получение транзитных номеров, а перерегистрация предыдущих номеров возможно только по месту жительства.

Коррупционные риски, по мнению респондентов, отсутствуют, так как большинство услугополучателей получает услугу в электронном формате.

Основные рекомендации участников интервью были направлены на продление времени работы ЦОНов, также они предложили интегрировать в приложение КАспи функцию по хранению номеров и их получению, и перенос оформления наследства из полиции в ЦОНы, а также решение проблем с качеством работы базы по переоформлению машин.

Выводы и рекомендации

Таким образом, качество оказания услуги является средним, что связано с проблемами, которые обусловлены работой государственной базы – из-за зависаний и высокой нагрузки увеличивается время ожидания и получения услуги. Данная проблема возникает как при бумажном, так и при электронном способе получения услуги. Также и участники массового опроса, и дополнительных методов отмечали необходимость увеличение часов работы ЦОНов, увеличение числа сотрудников, занимающихся оказанием данной услуги – наиболее остро проблема стоит в крупных городах.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Порталу «электронное правительство»:

1. Настроить автоматическое масштабирование серверов (добавление новых) при увеличении нагрузки.
2. Оптимизировать инфраструктуру Портала в части кеширования данных и балансировки нагрузки на сервера, что позволит обеспечить равномерное распределение запросов между несколькими серверами, что предотвратит перегрузку отдельных из них.
3. Усилить работу по оптимизации работы государственной базы по переоформлению автомобилей.

Уполномоченному государственному органу:

1. Рассмотреть возможность изменения графика работы центров обслуживания населения, ввиду большого спроса на получения услуги.
2. Рассмотреть возможность передачи функции оформления наследственных автомобилей в ЦОНы из структур дорожной полиции.
3. Устранение коллизии. Внесение изменений и дополнений в «Правила государственной регистрации и учета отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства, подготовки водителей механических транспортных средств, приема

экзаменов и выдачи водительских удостоверений» приказ Министра внутренних дел Республики Казахстан от 2 декабря 2014 года № 862. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 10056.

3.16. Аттестация организаций на право проведения работ в области безопасности плотин

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1202008 Аттестация организаций на право проведения работ в области безопасности плотин.

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 и.о. Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 11 сентября 2020 года №216. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 14 сентября 2020 года №21194.

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

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

Сроки оказания госуслуги: выдача согласования – 5 (пять) рабочих дней.

В течение двух рабочих дней проверяется полнота представленных документов. В случаях выявления неполного пакета документов предоставляется мотивированный отказ в дальнейшем рассмотрении заявления.

Результат оказания госуслуги: Аттестат на право проведения работ в области безопасности плотин либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

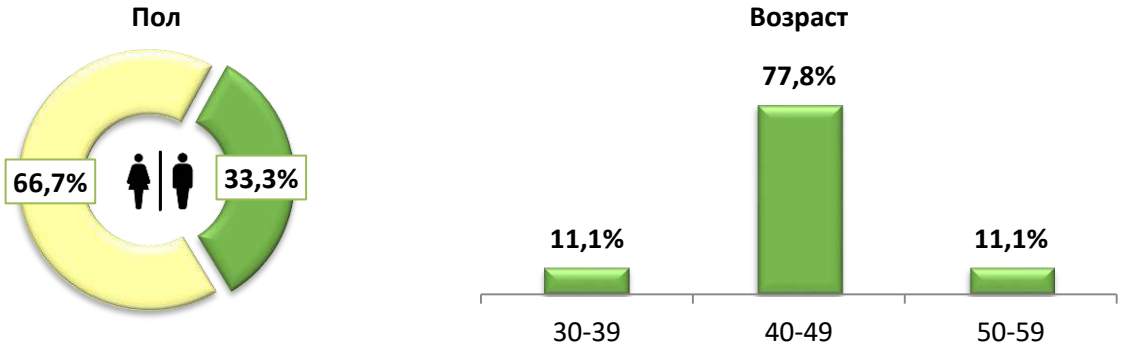
Услугополучатели: юридические лица

Стоимость: Государственная услуга оказывается бесплатно

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 9 респондентов, из них 6 женщин (66,7%) и 3 мужчин (33,3%), возрастных категорий 30-39 лет (11,1%), 40-49 лет (77,8%), 50-59 лет (11,1%) все услугополучатели являются юридическими лицами, гражданами РК. Все респонденты воспользовались электронным форматом получения услуги на портале «электронного лицензирования», через вход напрямую на сайт elicense.kz (33,3%) и через переход с портала «электронного правительства» (66,7%), используя для авторизации ЭЦП (100,0%).

Диаграммы 53-54. Социально-демографический блок



Основные результаты исследования

Качество оказания услуги респонденты оценили, как среднее, итоговый балл составил 4,45 балла, при показателе полной удовлетворенности в 56,7%.

Таблица 45. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,22	**4,33**	33,3%	38,9%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,44		44,4%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	3,89	**4,00**	33,3%	33,3%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,11		33,3%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,00		33,3%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,78	**4,44**	77,8%	55,6%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,11		33,3%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,89	**4,89**	88,9%	88,9%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение,	4,56	**4,56**	66,7%	66,7%

	пособие)				
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,45**		**56,7%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,13**		**35,2%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,74**		**77,8%**

Высокой оценке соответствует значение только по одному критерию – «срок оказания услуги» (4,89 балла/88,9%), в комментариях к оценке респондент из Восточно-Казахстанской области отметил, что сроки оказания услуги затягивались искусственно. По остальным критериям баллы соответствуют средней оценке: «процедура» (4,44 балла), «информация и коммуникация» (4,33 балла), «доступность и удобство» (4,00 балла).

При оценке критерия «процедура» ниже услугополучатели оценили подкритерий «Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал» (4,11 балла), в комментариях отметив, что при загрузке документации работа Портала прерывалась и приходилось начинать заново, а также что загрузить документы не получалось из-за наличия лимита на размер загружаемых файлов. Также стоит отметить, что часть респондентов отметили необходимость посещения уполномоченных инстанций при сборе документов, несмотря на электронный формат оказания услуги – данный подкритерий оценен на 4,78 балла.

Два составляющих показателя критерия «информация и коммуникация» получили средние оценки, больше нареканий у услугополучателей вызвала информация о порядке оказания услуги – для них она не была проста и понятна (4,22 балла), также часть респондентов отметили, что не вся информация представлена на двух языках (4,44 балла) – потребность в данных на казахском и русском языках возникла у опрошенных в г. Алматы, Костанайской и Туркестанской областях (оценка данного подкритерия в этих регионах составила 4,00 балла).

Чаще всего у респондентов возникали сложности на этапе регистрации на Портале – данный подкритерий критерия «процедура» оценен ниже среднего – 3,89 балла; также респондентов не устроила навигация/система поиска на портале «электронного лицензирования» (4,11 балла) и скорость работы ресурса (4,00 балла).

Итоговый результат в целом устроил услугополучателей, но указанные проблемы отразились на оценке данного критерия – 4,56 балла (удовлетворенность 66,7%).

Деятельность **портала «электронного лицензирования»** оценена на 4,13 балла (удовлетворенность 35,2%), что соответствует среднему значению оценочной шкалы, в первую очередь, на оценку повлияла низкая удовлетворенность процедурой оказания услуги (регистрация на портале, поиск информации и скорость работы ресурса).

Оценка **деятельности Уполномоченного органа** соответствует значению «выше среднего» - 4,74 балла (удовлетворенность 77,8%), на итоговый балл первоочередное влияние оказали недостаточная удовлетворенность сроками оказания услуги и наличие необходимости обращаться в дополнительные инстанции для сбора документов при электронном формате оказания услуги.

Выводы и рекомендации

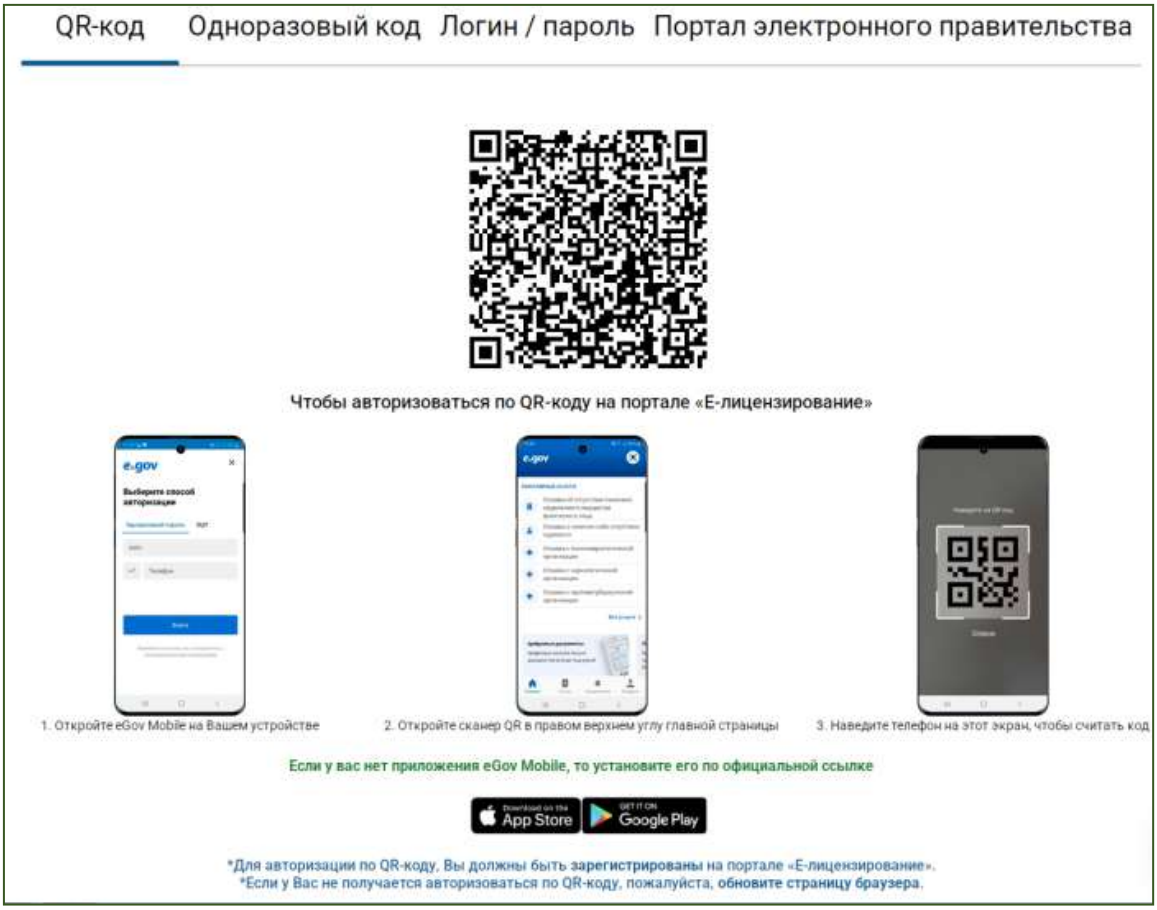
Таким образом, качество оказания услуги «Аттестация организаций на право проведения работ в области безопасности плотин» является средним, что, в первую очередь, связано с недовольством услугополучателей качеством работы портала «электронного лицензирования» - в процессе получения услуги респонденты столкнулись с проблемами при поиске необходимой информации, регистрации/авторизации на Портале, загрузке документов на онлайн-площадку. На основании результатов опроса, комментариев услугополучателей с целью повышения качества оказания услуги рекомендуется реализовать следующие изменения.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Порталу «электронного лицензирования»:

1. С целью упрощения и оптимизации процесса регистрации/авторизации на портале необходимо разработать и внедрить механизм **единой точки входа (Single Sign-On)**. На данный момент на Портале предусмотрена авторизация через сканирование QR-кода через egov.kz и egovMobile, однако, если услугополучатель не зарегистрирован на Портале, он не может на нем авторизоваться и ему необходимо пройти процедуру регистрации на сайте elicense.kz;

Рисунок 16. Скриншот со страницы услуги на портале «электронного лицензирования».



Источник:
https://elicense.kz/LicensingContent/Passport?servicesType=El4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222014.%D0%9C%D0%9E%D0%A1%D0%92%D0%A0.%D0%A024%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222013.%D0%9C%D0%9E%D0%A1%D0%A0%D0%92.%D0%A024%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.0%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-R14_MOSVR24-V1%22%7D

2. С целью решения проблем с загрузкой файлов, рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:
   - **оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки;
   - **увеличение максимального размера файла:** пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер

загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов);

- **возможность продолжения загрузки:** реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

3. Проверить наличие всей необходимой информации, размещенной на ресурсе, на двух языках. В случае отсутствия загрузить на Портал недостающую информацию. Анализ работы онлайн-площадки демонстрирует, что скачиваемый файл «Инструкция пользователя» доступны к загрузке только на русском языке, вне зависимости от языка интерфейса, которым пользуется услугополучатель.

Уполномоченному государственному органу:

1. Актуализировать информацию в Правилах оказания услуги на сайте Эталонный Банк НПА РК. На момент проведения исследования на ресурсе указано, что ответственным органом (услугодателем) является Комитет по водным ресурсам Министерства экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан, в то время как на портале «электронного правительства» и «электронного лицензирования» уполномоченным органом указано Министерство водных ресурсов и ирригации РК. Данное несоответствие, вероятно, связано с тем, что последняя редакция Правил была утверждена в 2020 году, а Министерство водных ресурсов и ирригации РК было выделено из Министерства экологии в 2023 году.
2. Актуализировать информацию в Правилах оказания услуги на сайте Эталонный Банк НПА РК в части способов получения услуги, на момент проведения исследования, на ресурсе указан только способ получения через портал «электронного правительства», фактически услуга оказывается на портале «электронного лицензирования», а egov.kz выступает порталом-шлюзом.

Рисунок 17. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК

Стандарт государственной услуги «Аттестация организаций на право проведения работ в области безопасности плотин»		
1	Наименование услугодателя	Комитет по водным ресурсам Министерства экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан (далее – услугодатель).
2	Способы предоставления государственной услуги	Веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz (далее - портал)

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/146262/rus/1865

3. Рассмотреть возможность изменения процедуры отказа в получении услуги, если услугополучатель не предоставил всю необходимую документацию. Заменить отказ на уведомление пользователя о необходимости предоставления отсутствующих документов, что позволит оптимизировать процесс получения услуги (услугополучателю не нужно будет повторно загружать все документы, создавать новую заявку).
4. Привести в соответствие наименование услугодателя в Правилах оказания государственной услуги.

3.17. Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1202002 Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения.

Ответственный госорган: Комитет водного хозяйства Министерства 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 лицензирования».

Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: электронное письмо о согласовании удельных норм водопотребления и водоотведения либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

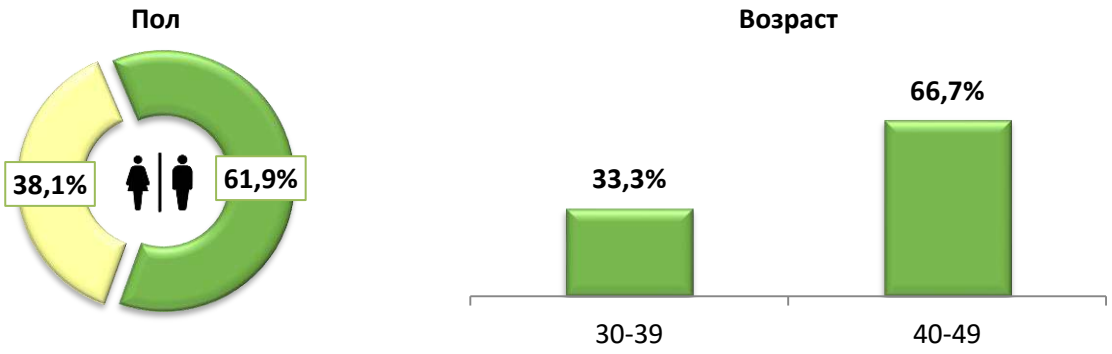
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе принял участие 21 получатель услуги, из них 61,9% мужчин и 38,1% женщин. Услугу получали граждане РК в возрасте 30-39 (33,3%) и 40-49 (66,7%) лет.

Диаграмма 55-56. Социально-демографический блок



Все услугополучатели пользовались веб-порталом «электронного лицензирования», из них 47,6% вошли на Портал через ЭЦП, а 52,4% – посредством логина и пароля. В основном люди получали услугу в качестве юридических лиц (85,7%), доля физических лиц составила 14,3%.

Основные результаты исследования

Средняя оценка удовлетворенности качеством оказания государственной услуги составил 4,98 балла, доля полностью удовлетворенных – 97,9%. Оценки по всем целевым критериям являются высокими.

Таблица 46. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,86	**4,93**	85,7%	92,9%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,86	**4,95**	90,5%	96,8%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	5,00		100,0%	
	Скорость работы онлайн-площадки	5,00		100,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	5,00		100,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,98**		**97,9%**
	Портал «электронного лицензирования»		**4,95**		**96,0%**

	Уполномоченный государственный орган		**5,00**		**100,0%**

Респонденты максимально удовлетворены такими критериями, как «процедура», «срок» и «результат» (5,00 балла и 100,0% во всех случаях).

Близки к максимальным оценки относительно доступности и удобства (4,95 балла, 96,8%), информации и коммуникаций (4,93 балла, 92,9%). Однако некоторые отмечали, что информация о порядке оказания услуги и перечне необходимых документов, представленная на Портале, не всегда была проста и понятна (*«сперва были проблемы с пониманием, но потом стало понятнее»*). С этим сталкивались респонденты из Акмолинской и Жамбылской областей. Также у некоторых получателей услуги регистрация на портале «электронного лицензирования» вызвала проблемы (*«были небольшие неполадки с сайтом»*). Об этом заявили опрошенные, представляющие Атыраускую и Акмолинскую области.

Критерии «затраты», «виртуальный ассистент» и «обратная связь» не учитывались в расчете, так как услуга оказывается бесплатно, и никто из опрошенных получателей не обращались с жалобами и не прибегали к помощи виртуального ассистента.

Полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от зон их ответственности. Деятельность уполномоченного государственного органа по оказанию услуги была оценена максимально высоко – 5,00 балла (100,0%). Оценка портала «электронного лицензирования» составила 4,95 балла и 96,0%.

С бюрократическими проволочками большинство участников опроса не сталкивались, однако двое респондентов из Алматинской и Западно-Казахстанской областей считают, что сроки предоставления услуги искусственно затягивались.

Выводы и рекомендации

По итогам проведенного опроса, получатели государственной услуги «Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения» оказались довольны качеством ее оказания. Респонденты практически не испытывали проблем в ходе получения услуги. Некоторые трудности касались качества информации и регистрации на портале «электронного лицензирования», в связи с чем

Порталу «электронное лицензирование» рекомендуется:

1. Внедрить единый список документов, доступный как для граждан, так и для должностных лиц, где будет указано, какие документы необходимы и каким способом их можно будет получить.
2. Упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей.
3. Внедрить пошаговые инструкции, интерактивные подсказки и обучающие модули для новых пользователей.

Уполномоченному государственному органу:

1. Внесение изменений в соответствующий НПА в части предусмотрения процедуры заслушивания согласно АППК.

3.18. Государственная регистрация, перерегистрация лекарственного средства или медицинского изделия, внесение изменений в регистрационное досье лекарственного средства или медицинского изделия

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 602012 Государственная регистрация, перерегистрация лекарственного средства или медицинского изделия, внесение изменений в регистрационное досье лекарственного средства или медицинского изделия.

Ответственный госорган: Комитет медицинского и фармацевтического контроля МЗ.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении правил государственной регистрации, перерегистрации лекарственного средства или медицинского изделия, внесения изменений в регистрационное досье лекарственного средства или медицинского изделия» Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 9 февраля 2021 года №ҚР ДСМ-16. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №22175.

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

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

Сроки оказания госуслуги: 5 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги:

1) регистрационное удостоверение, действующее на территории Республики Казахстан;
2) зарегистрированные инструкция (листок-вкладыш) по медицинскому применению лекарственного средства или медицинского изделия и общая характеристика лекарственного средства на казахском и русском языках;
3) зарегистрированные макеты упаковок, этикеток, стикеров на лекарственные средства, медицинские изделия на казахском и русском языках. При отказе в государственной регистрации, перерегистрации лекарственного средства или медицинского изделия, внесении изменений в регистрационное досье лекарственного средства или медицинского изделия мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги. Форма предоставления результата оказания государственной услуги электронная.

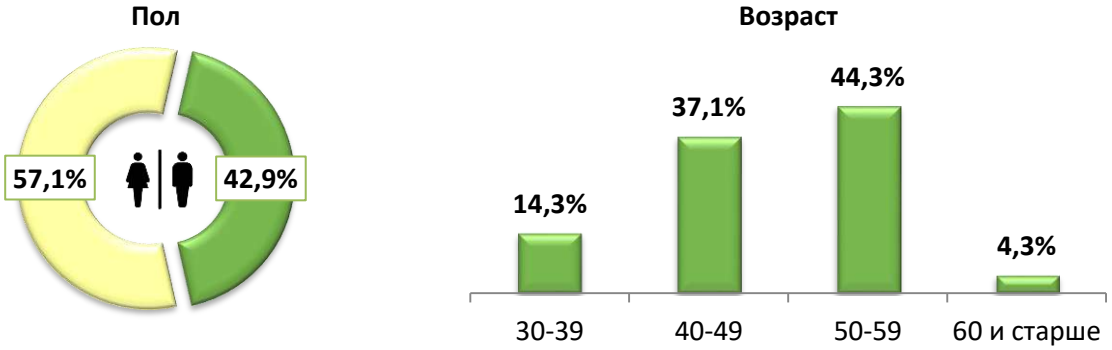
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: 11 МРП, действующих в день оплаты сбора за государственную регистрацию; 5 МРП, действующих в день оплаты сбора за государственную перерегистрацию.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 70 респондентов (42,9% мужчин и 57,1% женщин). Чаще услугополучателями являлись респонденты в возрасте 40-49 (37,1%) и 50-59 (44,3%) лет.

Диаграммы 57-58. Социально-демографический блок



Большинство услугополучателей являлись юридическими лицами (95,7%). Доля тех, кто получил государственную услугу как физические лица, составила 4,3%. Чаще услугу получали граждане РК (74,3%) либо имеющие ВНЖ (21,4%). Для получения услуги 90,0% участников опроса пользовались порталом «Е-лицензирование», 10,0% получили ее самостоятельно в зоне самообслуживания ЦОНа. Абсолютно все респонденты для получения услуги воспользовались ЭЦП.

Основные результаты исследования

По итогам опроса, услугополучатели оценили качество оказания рассматриваемой услуги на 4,99 балла, показатель полной удовлетворенности составил 98,9%.

Таблица 47. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,99	**4,91**	98,6%	93,8%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,97		97,1%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,79		85,7%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	5,00		100,0%	

СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	4,99	**4,99**	98,6%	98,6%
	Способ оплаты был удобным	4,99		98,6%	
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,99**		**98,9%**
	Портал «электронное правительство»		**4,97**		**97,8%**
	Уполномоченный государственный орган		**5,00**		**99,7%**

По 5-ти из 8-ми оцениваемых критериев были достигнуты максимальные баллы (5,00): «информация и коммуникация», «процедура», «срок», «виртуальный ассистент», «результат» (уровень удовлетворенности составил 100,0%).

Средний балл по критерию «затраты» составил 4,99, показатель полной удовлетворенности – 98,6%.

Доступность и удобство были оценены на 4,91 балла (93,8%). В данном случае несколько ниже был оценен подкритерий «Скорость работы онлайн-площадки» (4,79 балла, 85,7%), в то время как остальные 2 получили практически максимальные баллы («Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем» – 4,99 и 98,6%, «На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию» – 4,97 и 97,1%).

Критерий «обратная связь» не оценивался, так как услуполучателей все устроило и никто из них не подавал жалобу.

Согласно методологии, подкритерии были разделены между услугодателями в зависимости от их зон ответственности.

Деятельность уполномоченного государственного органа оценена на 5,00 балла, доля полностью удовлетворенных его работой услугополучателей составила 99,7%. Работа портала «электронного лицензирования» оценена на 4,97 балла (доля тех, кто полностью удовлетворен ей, составила 97,8%.

Для более качественного анализа предоставления государственной услуги было проведено глубинное интервью с ее получателем.

Глубинное интервью

Участник углубленного интервью уже не первый раз получал данную услугу. О возможности ее получения он узнал в интернете: *«все очень просто – в поисковике Яндекс можно ввести название услуги, он сразу даст ссылку на*

портал «электронного правительства» (egov.kz), там нужно авторизоваться и переходишь на портал «электронного лицензирования» (elicense.kz)». При получении услуги в первый раз он столкнулся с трудностями и был вынужден обратиться за помощью (*«когда получал в первый раз, к кому только не обращался: в колл-центр, министерство, к юристам и «помогайкам», потом разобрался и повторно сдавал уже сам»*). Трудности заключались в сложности регистрации на Портале и процессе прикрепления к заявке необходимых документов: *«регистрация на Портале очень сложная, еще когда крепишь документы – не всегда с первого раза проходит; бывает, что иногда выкидывает, тогда приходится заново авторизовываться и повторять процесс; во время подачи были сбои в работе Портала и заявка получилась неполной…»*. Также отмечалась низкая скорость работы данного ресурса (*«сама площадка тормозит»*) и неудобный интерфейс (*«все сливается»*). Респондент отметил, что площадка egov.kz более проста для восприятия рядовых граждан, в то время как для пользования ресурсом elicense.kz необходимы дополнительные компьютерные навыки (*«если ты не пользовался площадкой, то сложно с первого раза начинать»*). Сложность ее, однако, нивелируется со временем (по мере частоты пользования). Для решения указанных проблем участник интервью предложил разместить на Портале материалы с инструкциями по поиску информации и получению услуг, а также увеличить скорость его работы.

Выводы и рекомендации

Большинство опрошенных услугополучателей удовлетворены качеством предоставления рассматриваемой государственной услуги. По 5-ти критериям зафиксирована абсолютная удовлетворенность, значения по остальным также близки к максимальным. Все опрошенные оказались довольны качеством предоставления услуги и никуда не обращались с жалобами. Единственное, что вызвало у респондентов некоторое неудобство – это недостаточная скорость работы онлайн-площадки «Е-лицензирование». Однако это не сказалось на удовлетворенности итоговым результатом.

<u>Порталу «электронное лицензирование»:</u>

1. В целях увеличения скорости работы электронной платформы (загрузка информации, обработка запросов и т.д.) рекомендуется:
    - проверить стабильность серверов, на которых размещен Портал, а также модули загрузки и хранения файлов;
    - обновить и устранить неисправности, связанные с компонентами, отвечающими за прием и обработку загруженных данных;
    - увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала;
    - внедрить систему мониторинга и оповещения (использовать инструменты постоянного мониторинга доступности и скорости работы портала с возможностью оперативного реагирования на инциденты);
    - обеспечить регулярное нагрузочное тестирование (проводить стресс-тесты для проверки устойчивости Портала к высокому количеству пользователей и своевременного выявления потенциальных проблем).

3.19. Выдача лицензии на фармацевтическую деятельность

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 602009 Выдача лицензии на фармацевтическую деятельность.

Ответственный госорган: Министерство здравоохранения РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: «О некоторых вопросах оказания государственных услуг в сфере фармацевтической деятельности» Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 16 мая 2022 года №ҚР ДСМ-45. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 17 мая 2022 года №28085.

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

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

Сроки оказания госуслуги: выдача лицензии и (или) приложения к лицензии – 15 рабочих дней с момента регистрации заявления; переоформление лицензии и (или) приложения к лицензии – 3 рабочих дня с момента регистрации заявления.

Результат оказания госуслуги: выдача лицензии и (или) приложения к лицензии, переоформление лицензии и (или) приложения к лицензии на фармацевтическую деятельность, либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

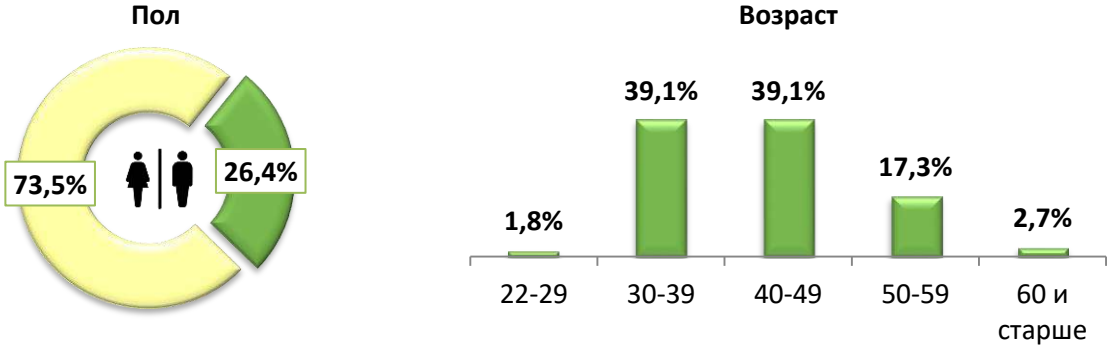
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: выдача лицензии на право занятия фармацевтической деятельностью – 10 МРП, переоформление лицензии – 10 % от соответствующей ставки.

Социально-демографический блок

Массовый опрос услугополучателей охватил 110 респондентов. Из них 26,4% респондентов мужского пола и 73,6% – женского. Чаще всего услугу получали люди в возрасте 30-39 и 40-49 лет (по 39,1%).

Диаграммы 59-60. Социально-демографический блок



Из общего числа респондентов, получивших услугу, 75,5% являются юридическими лицами, а 24,5% – физическими. Большинство услугополучателей (90,0%) получили услугу онлайн (через портал «электронного лицензирования»), 10,0% – в зоне самообслуживания ЦОНов.

Основные результаты исследования

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги составил 4,95 балла. Доля тех, кто выразил полную удовлетворенность, составила 95,0% (абсолютное большинство).

Таблица 48. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	5,00	**4,92**	100,0%	91,8%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,93		91,8%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,84		83,6%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**4,99**	98,2%	98,2%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,98		98,2%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Способ оплаты был удобным	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	4,75	**4,75**	75,0%	75,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,75		75,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ,	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

	справку, разрешение, пособие)				
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,95**		**95,0%**
	Портал «электронного лицензирования»		**4,92**		**91,5%**
	Уполномоченный государственный орган		**5,00**		**99,6%**

По 4-м критериям из 8-ми были получены максимальные показатели – 5,00 балла (100,0%-я полная удовлетворенность): информация и коммуникация, срок, затраты, результат.

Данные по критерию «процедура» очень близки к максимальным: балльная оценка составила 4,99, показатель полной удовлетворенности – 98,2%.

Доступность и удобство получения услуги респонденты оценили на 4,92 балла (полностью удовлетворены этим 91,8% опрошенных).

Качество работы виртуального ассистента составило 4,75 балла при полной удовлетворенности его работой в 75,0%.

Критерий «обратная связь» по данной услуге респондентами не оценивался.

Согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности. **В результате, были получены следующие значения: портал «электронного лицензирования» – 4,92 балла (показатель полной удовлетворенности – 91,5%), уполномоченный государственный орган – 5,00 балла (99,6%).**

Для более детального анализа качества предоставления данной государственной услуги были использованы такие дополнительные методы, как метод «тайного покупателя» и фокусированное групповое интервью.

Тайный покупатель

Тайный покупатель, принявший участие в углубленном изучении государственной услуги «Выдача лицензии на фармацевтическую деятельность», выделил следующие этапы по ее получению:

- Сбор документов (подготовительный этап). Процесс начался с подготовки полного пакета документов. Здание должно соответствовать санитарным нормам (площадь всех помещений должна строго соответствовать плану здания). Обязательно наличие холодильного оборудования (особенно при работе с препаратами, требующими температурного режима хранения). В документации необходимо четко указать, будет ли осуществляться изготовление или только хранение лекарственных препаратов. Также необходимы трудовые договоры с провизором и фармацевтом.
- Проверка пожарной безопасности. Проверяется наличие и исправность систем пожарной сигнализации, соответствие путей эвакуации плану здания, наличие огнетушителей и других обязательных элементов по нормативам. Особое внимание уделяется складским помещениям.
- Получение заключений. После прохождения всех необходимых проверок и процедур оформляются необходимые заключения от уполномоченных служб (СЭС, пожарный надзор и др.). На этом этапе возможны задержки – оформление может занимать значительное время (вплоть до одного месяца).
- Подача заявки через портал «электронного лицензирования» (заключительный этап). После сбора всех необходимых документов и заключений осуществляется регистрация на портале «электронного лицензирования» и

подача заявки. Для этого необходимо заполнить заявление, прикрепить все подтверждающие документы, заверить электронную подпись и отправить заявку на рассмотрение.

В целом, эксперт не сталкивался с проблемами до получения результата, где ему пришел отказ из-за орфографической ошибки в заключении СЭС. Однако, он выделил потенциальные проблемные моменты, с которыми могут столкнуться люди при получении данной услуги. Например, на этапе сбора документов важно учесть все технические детали, так как несоответствие данных или отсутствие специального оборудования может стать причиной отказа. На втором этапе проводится серьезная проверка строго по нормативам и любые отклонения (даже мелкие) могут потребовать доработки помещения или замены оборудования. Также возможны задержки из-за длительного оформления необходимых заключений и документов, которые следует тщательно перепроверить, так как ошибки могут привести к отказу и необходимости повторной подачи документов; весь процесс нужно будет повторить, что потребует новых финансовых и временных ресурсов.

Фокус-группа

Чаще участники фокусированного группового интервью получали государственную услугу «Выдача лицензии на фармацевтическую деятельность» для реализации медицинских средств (в том числе, через аптеки) – 5 человек. Двое получали для хранения медикаментов на складе, еще один – для производства лекарственных средств. Все респонденты высоко оценили качество полученной услуги и сошлись во мнении, что за последние несколько лет она стала более доступной (*«стало проще получать»*).

В качестве факторов, позитивно влияющих на оказание услуг в целом, участники фокус-группы назвали опытность услугодателя, скорость работы электронной площадки и легкость процесса сбора необходимых документов. Негативное влияние, по мнению интервьюируемых, оказывают некомпетентность сотрудников, оказывающих услугу, а также бюрократические проволочки. В частности, респонденты считают, что в городах уровень профессионализма выше.

Информацию об услуге половина респондентов получила из Правил ее оказания, другая половина – на портале «электронного правительства». Практически все выразили полную удовлетворенность качеством предоставляемой информации. Один участник интервью остался не совсем доволен ее полнотой и актуальностью, отметив следующее: *«можно более подробно пояснять, что и как нужно для получения лицензии на аптеку»*.

Сроками получения услуги участники группового интервью в целом довольны. Двое отметили, что пришлось заново сдавать документы, однако после повторной подачи все прошло успешно. Еще два человека заявили о затяжке срока.

В целом, респонденты считают услугу доступной, но отметили несколько ключевых трудностей, с которыми сталкивались при ее получении. Прежде всего это проблемы со сбором документов, которых, по их мнению, очень много (*«сбор документов напрягает», «нет общего стандарта», «не учитывается местность получения услуги (город или район), в городе получить проще, чем в районе», «сбор большого количества документов»*). Некоторым в связи с этим пришлось прибегнуть к помощи юристов. Один респондент позитивно оценил этот момент, так как *«с одной стороны это хорошо, так как левые люди не будут получать данные лицензии»*, но признал, что *«иногда приходиться «благодарить» за помощь и ускорение в получении или обращаться к людям для*

оказания услуги за деньги». Сбор необходимой документации во многом зависит от работы сопутствующих организаций, у которых собираются заключения (СЭС, пожарная служба и др.). Респонденты отмечали как низкую скорость их работы (*«долго запрягают», «мои документы находились у них на рассмотрении довольно длительный срок, пришлось напоминать, торопить»*), так и повышенное внимание (*«пожарные и СЭС придираются ко всему», «выясняют каждую мелочь, могут отказать, даже если что-то малозначимое будет не в порядке»», «нужно быть более снисходительными к районам»*). Одной из причин этого респонденты считают коррупцию, отмечая, что данные организации целенаправленно затягивают срок подписания документов, а также столь высокую требовательность. Так, пять участников интервью заявили, что были вынуждены решать эти вопросы неофициальным путем (*«чтобы пропустили документы», «нужно было получить их одобрение»*), однако не стали вдаваться в дальнейшие подробности. Еще двое воспользовались личными связями для получения услуги. Помимо этого, несколько участников интервью отметили, что испытывали проблемы с Порталом из-за его низкой скорости.

Для улучшения качества государственной услуги, участники фокус-группы в первую очередь отметили необходимость уменьшения пакета документов, а также создание рычага влияния на организации, у которых собираются заключения для дальнейшего оказания услуги (санэпидемстанция, пожарная служба) в целях оперативной обратной связи с их стороны.

Выводы и рекомендации

Таким образом, большинство опрошенных граждан позитивно отозвались о качестве получения рассматриваемой государственной услуги. Показатели по критериям ее качества варьировались от 4,75 до 5,00 баллов, доли полностью удовлетворенных процессом оказания услуги по целевым критериям – от 75,0% до 100,0%. Единственным моментом, вызвавшим недовольство нескольких участников опроса, стало то, что в процессе получения услуги с них потребовали дополнительные документы, не указанные в изначальном списке – об этом заявили двое респондентов.

<u>Порталу «электронное лицензирование»:</u>

1. В целях увеличения скорости работы электронной платформы (загрузка информации, обработка запросов и т.д.) рекомендуется:
   - проверить стабильность серверов, на которых размещен Портал, а также модули загрузки и хранения файлов;
   - обновить и устранить неисправности, связанные с компонентами, отвечающими за прием и обработку загруженных данных;
   - увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала;
   - внедрить систему мониторинга и оповещения (использовать инструменты постоянного мониторинга доступности и скорости работы портала с возможностью оперативного реагирования на инциденты);
   - Обеспечить регулярное нагрузочное тестирование (проводить стресс-тесты для проверки устойчивости Портала к высокому количеству пользователей и своевременного выявления потенциальных проблем).
2. Для улучшения пользовательского интерфейса Портала и повышения его интуитивной понятности с учетом потребностей пользователей с разным уровнем цифровой грамотности:
   - провести всесторонний аудит текущего UX/UI-дизайна Портала с участием независимых профильных специалистов;

- организовать опросы и тестирования с участием целевых групп граждан для выявления проблемных зон при взаимодействии с Порталом;
- разработать обновленный интерфейс, соответствующий принципам простоты и доступности (включая WCAG-стандарты), а также адаптивности под различные устройства;
- внедрить пошаговые инструкции, интерактивные подсказки и обучающие модули для новых пользователей;
- упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей.

Уполномоченному государственному органу:

1. Оптимизировать информационно-разъяснительную работу с сотрудниками, оказывающими данную услугу населению (в целях недопущения повторения подобных ситуаций).
2. В нормативно-правовом акте, описывающим требования и процедуры оказания услуги, указать точный список всех необходимой для предоставления документов и разместить его на всех электронных ресурсах (Egov.kz, Elicense.kz, Adilet.kz, Adilet.zan.kz, Gov.kz и др.).
3. Перевод на проактивный формат в случае выдачи лицензии на фармацевтическую деятельность- при изменении фамилии, имени, отчества (при его наличии) физического лица-лицензиата

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

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 202007 Постановка на учет граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами Республики Казахстан.

Ответственный госорган: Министерство иностранных дел РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил учета граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами Республики Казахстан» приказ исполняющего обязанности Министра иностранных дел Республики Казахстан от 14 июня 2016 года №11-1-2/263. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №14093 (Сноска. Приложение 3 с изменениями, внесенными приказами Министра иностранных дел РК от 23.05.2022 №11-1-4/226 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 06.12.2022 №11-1-4/663 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования)).

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная), бумажная.

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

Сроки оказания госуслуги: через загранучреждения РК – 2 рабочих дня, посредством Портала – 1 рабочий день.

Результат оказания госуслуги: Вкладыш к паспорту гражданина Республики Казахстан по форме согласно приложению 5 к Правилам учета граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами Республики Казахстан (далее - Правила) или уведомление о постановке на временный учет (при обращении услугополучателя через веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги. По заявлению услугополучателя возможно оформление справки о постановке на учет в произвольной форме либо отказ в оказании государственной услуги.

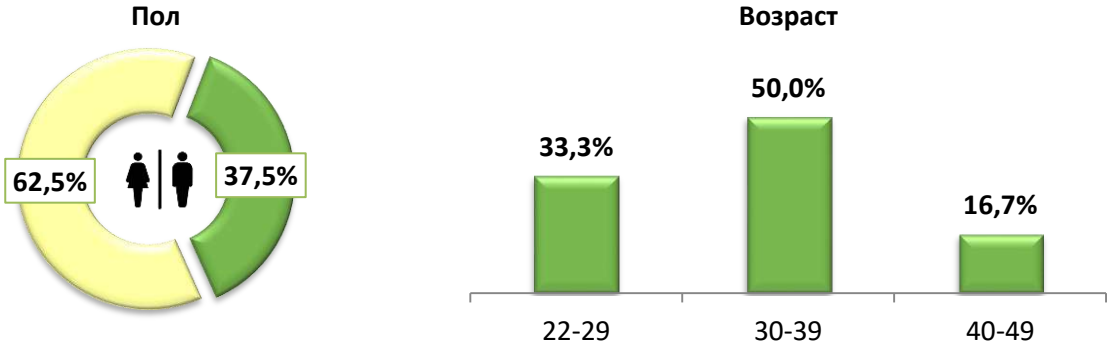
Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

Участниками опроса стали 24 услугополучателя (62,5% женщин и 37,5% мужчин). 45,8% респондентов получили услугу в бумажном виде через загранучреждения РК, 54,2% – в электронном, посредством портала «электронного правительства» (все они использовали мобильное приложение).

Диаграммы 61-62. Социально-демографический блок



Основные результаты исследования

Средняя оценка качества государственной услуги составила 4,89 балла при показателе полной удовлетворенности 89,1%.

Диаграмма 63. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)



В силу того, что в бумажном виде услуга оказывается загранучреждениями РК, оценки получателей относятся непосредственно к деятельности МИД РК. Средний показатель качества предоставления услуги в бумажной форме составил 4,94 балла, доля полностью удовлетворенных – 93,9%.

Таблица 49. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе о перечне документов, необходимых для ее получения	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	5,00		100,0%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	5,00		100,0%	

	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	5,00		100,0%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,73	**4,73**	72,7%	72,7%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	5,00		100,0%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**4,91**	100,0%	90,9%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,82		81,8%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,94**		**93,9%**

По половине из целевых критериев были получены максимальные показатели качества и удовлетворенности: информация и коммуникация, доступность и удобство, процедура, результат (5,00 балла, 100,0%).

Близка к максимальной и оценка срока оказания государственной услуги – 4,91 балла (90,9% полностью удовлетворены). 27,3%участников опроса указали, что получили услугу в течение 1-4 дней. Так как регламентированный срок ее оказания в бумажном формате составляет 2 рабочих дня, вероятно, что кто-то мог получить данную госуслугу с нарушением установленного срока.

Качество работы сотрудников респонденты оценили на 4,73 балла, доля тех, кто полностью удовлетворен их деятельностью, составила, 72,7%. Стоит отметить, что респонденты, получившие услугу в гг. Казань и Куала-Лумпур, абсолютно удовлетворены работой уполномоченных специалистов (5,00 балла), в то время как оценка услугополучателей из г. Бишкек несколько ниже – 4,63 балла.

Респонденты не понесли затрат при получении данной услуги, так как она оказывается бесплатно. Ввиду высокой удовлетворенности процессом получения услуги, никто не обращался с жалобами.

Таблица 50. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,31	**4,66**	38,5%	69,3%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,85	**4,59**	84,6%	59,0%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	4,69		69,2%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,23		23,1%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**4,77**	100,0%	76,9%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,54		53,8%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,84**		**84,2%**
	Портал «электронное правительство»		**4,60**		**61,5%**

	Уполномоченный государственный орган		**5,00**		**100,0%**

Что касается тех, кто получил услугу в электронном формате, то они оценили ее качество несколько ниже – на 4,84 балла, показатель полной удовлетворенности составил 84,2%. Максимальные баллы получили такие критерии, как «срок», «обратная связь» и «результат» (5,00 балла, 100,0%).

Качество процедуры респонденты оценили на 4,77 балла при показателе полной удовлетворенности 76,9%. Респонденты сталкивались с трудностями при загрузке необходимых документов на Портал, в связи с чем оценили данный подкритерий на 4,54 балла (53,8%). Чаще об этом заявляли опрошенные из Баку, Омска и Стамбула.

Выше среднего был оценен критерий «информация и коммуникация» (4,66 балла, 69,3%). Получатели услуг отмечали, что им не всегда была понятна представленная на Портале информация о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов (данный подкритерий был оценен на 4,31 балла при показателе полной удовлетворенности в 38,5%). Это отмечалось в Баку, Варшаве, Омске, Оттаве и Стамбуле.

Доступность и удобство опрошенные услугополучатели оценили на 4,59 балла, полностью удовлетворены этим критерием 59,0%. Оценка обусловлена тем, что респонденты отмечали сложность с ориентированием на Портале и неудобство поиска необходимой информации (4,69 балла, 69,2%), а также недостаточную скорость работы онлайн-площадки (4,23 балла, 23,1%). Проблемы с поиском информации чаще испытывали опрошенные, получившие услугу в Риме и Стамбуле, недостаточную скорость загрузки Портала – респонденты из Баку, Варшавы, Омска, Оттавы, а также уже названных Рима и Стамбула. Несколько респондентов в открытой форме отметили наличие проблем с Порталом: *«портал завис в момент подтверждения услуги», «портал умудряется виснуть даже с быстрым интернетом, стоит как-то исправить эту проблему», «регистрация на портале очень муторная, он может вылететь несколько раз, соответственно, приходится несколько раз регистрировать Digital ID», «сайт несколько раз зависал, приходилось начинать все заново»*.

Выводы и рекомендации

Оценка качества оказания государственной услуги «Постановка на учет граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами Республики Казахстан» является высокой, большинство респондентов выразили полную удовлетворенность ее получением. При этом, имели место некоторые трудности, с которыми столкнулись респонденты в ходе получения услуги (чаще на них указывали те, кто получал услугу в электронном формате). В основном они касались скорости работы и качества интерфейса портала «электронного правительства». Однако, это не влияет на удовлетворенность результатом услуги, которая является максимальной.

<u>Порталу «электронное правительство»:</u>

1. С целью стабильной работы электронной платформы:
   - проверить стабильность серверов, на которых размещен Портал, а также модули загрузки и хранения файлов;
   - обновить и устранить неисправности, связанные с компонентами, отвечающими за прием и обработку загруженных данных;

- обеспечить совместимость форматов файлов с уточнением и публикацией на Портале полного списка допустимых форматов и требований к загружаемым документам;
- увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала;
- обеспечить регулярное нагрузочное тестирование (проводить стресс-тесты для проверки устойчивости Портала к высокому количеству пользователей и своевременного выявления потенциальных проблем).

2. Для улучшения пользовательского интерфейса Портала и повышения его интуитивной понятности с учетом потребностей пользователей с разным уровнем цифровой грамотности:
   - провести всесторонний аудит текущего UX/UI-дизайна Портала с участием независимых профильных специалистов;
   - организовать опросы и тестирования с участием целевых групп граждан для выявления проблемных зон при взаимодействии с Порталом;
   - разработать обновленный интерфейс, соответствующий принципам простоты и доступности (включая WCAG-стандарты), а также адаптивности под различные устройства;
   - внедрить пошаговые инструкции, интерактивные подсказки и обучающие модули для новых пользователей;
   - Упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей.

3. С целью решения проблем с загрузкой файлов на портал, рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:
   - **оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки.
   - **увеличение максимального размера файла:** пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов);
   - **возможность продолжения загрузки:** реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

<u>Уполномоченному государственному органу:</u>

1. Проверить установленный срок оказания услуги за 2025 год и установить причины нарушения срока исполнения (объективные или по вине ответственных исполнителей).
2. Оперативно устранить причины затяжки срока оказания услуги.
3. В случае возникновения аналогичных ситуаций, оперативно уведомлять услугополучателей о возникшей задержке и ее причине, а также обеспечить приоритетное рассмотрение заявки.

3.21. Государственная регистрация заключения брака (супружества) за рубежом

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 202004 Государственная регистрация заключения брака (супружества) за рубежом

Ответственный госорган: Министерство иностранных дел РК

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил оказания государственных услуг в сфере государственной регистрации актов гражданского состояния, а также выдачи повторных свидетельств и справок о регистрации актов гражданского состояния за рубежом» приказ Министра иностранных дел Республики Казахстан от 12 июня 2020 года №11-1-4/192. Зарегистрирован в Министерстве юстиции РК от 15 июня 2020 года №20857.

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная)/бумажная

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: загранучреждения РК, портал «электронного правительства»

Сроки оказания госуслуги:

1. срок оказания с момента сдачи физическими лицами (далее - услугополучатель) пакета документов услугодателю – по истечении пятнадцати календарных дней;
2. по совместному заявлению лиц, вступающих в брак (супружество), при наличии особых обстоятельств (беременности, рождения ребенка, непосредственной опасности для жизни одной из сторон и других особых обстоятельств), подтвержденных соответствующими документами, услугодатель по месту государственной регистрации заключения брака (супружества) назначает заключение брака (супружества) до истечения пятнадцати календарных дней либо увеличивает этот срок, но не более чем на пятнадцать календарных дней на основании письменного заявления услугополучателей;
3. при наличии особых обстоятельств (беременности, рождения ребенка, непосредственной опасности для жизни одной из сторон и других особых обстоятельств) государственная регистрация заключения брака (супружества) по желанию лиц, вступающих в брак (супружество) производится в день подачи заявления с обязательным указанием причины и подтверждающих документов;

Результат оказания госуслуги: Свидетельство о заключении брака (супружества) либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

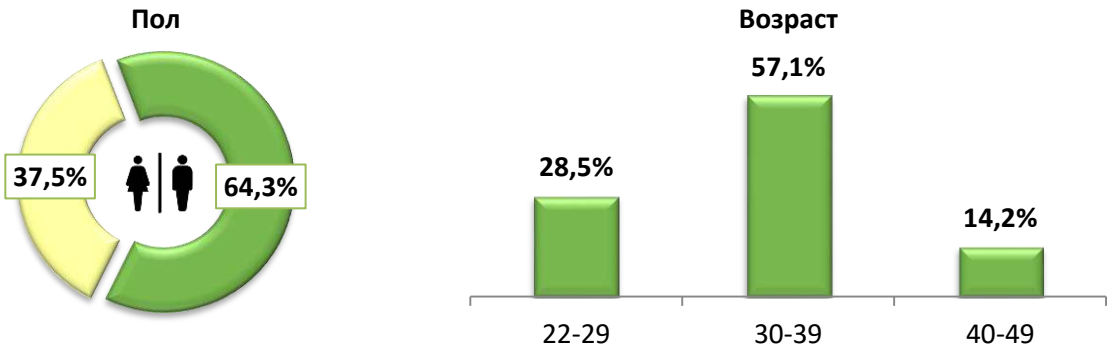
Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: Государственная услуга оказывается физическим лицам на платной основе по ставкам консульского сбора, в соответствии с Кодексом Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет (Налоговый кодекс)» и приказом Министра иностранных дел Республики Казахстан от 20 мая 2019 года №11-1-4/227 «Об утверждении ставок консульского сбора за совершение консульских действий на территории иностранного государства» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за №18702).

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 14 услугополучателей, 6 из которых (42,8%) получили услугу через загранучреждения РК, 8 (57,2%) – через портал «электронного правительства».

Диаграммы 64-65. Социально-демографический блок

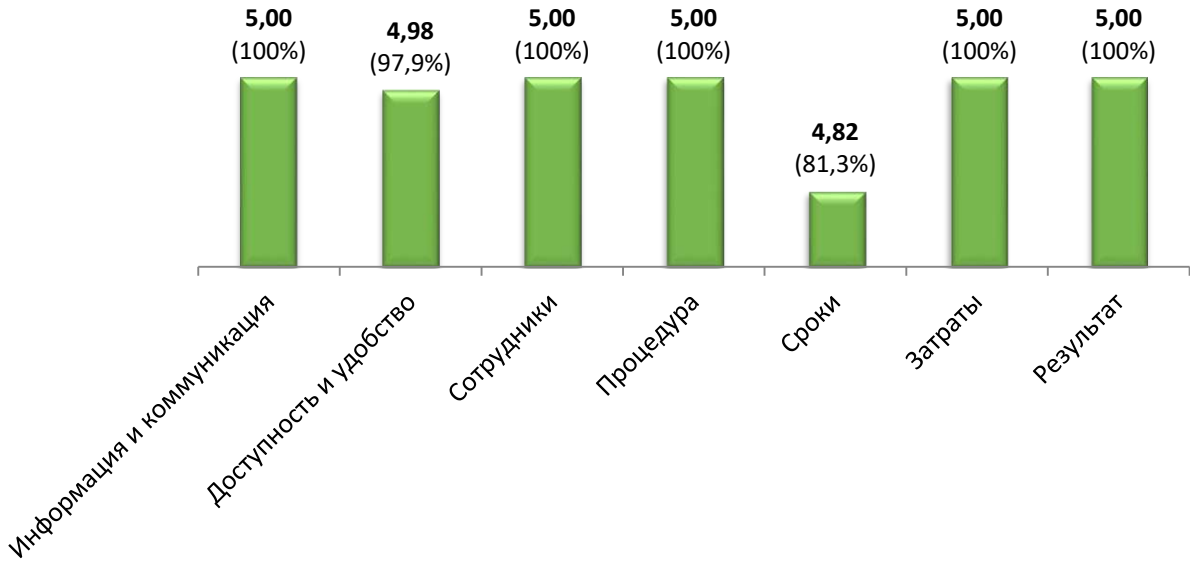


Все получившие услугу являлись гражданами РК, 64,3% - мужчины, 35,7% - женщины, представителями молодого и среднего возраста: 22-29 (28,5%), 30-39 (57,1%) и 40-49 (14,2%) лет.

Основные результаты исследования

Средний балл оценки качества государственной услуги «Государственная регистрация заключения брака (супружества) за рубежом» составил 4,97 балла, доля полностью удовлетворенных респондентов – 96,8%. Практически по всем критериям зафиксированы максимальные оценки, исключение составил срок оказания услуги, удовлетворенность которым несколько ниже – 4,82 балла и 81,3%.

Диаграмма 66. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)



В силу того, что в бумажном виде услуга оказывается загранучреждениями РК, оценки получателей относятся непосредственно к

деятельности МИД РК. Средний балл качества предоставления услуги в данном случае составил 4,96 балла, уровень полной удовлетворенности – 96,4%.

Таблица 51. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе., о перечне документов, необходимых для ее получения	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	5,00		100,0%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	5,00		100,0%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	5,00		100,0%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	5,00		100,0%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**4,75**	50,0%	75,0%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,88		100,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Способ оплаты был удобным	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				

	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,96**		**96,4%**

Оценку 5,00 балла и абсолютную удовлетворенность пользователей получили такие критерии, как «информация и коммуникация», «доступность и удобство», «сотрудники», «процедура», «затраты», «результат». Несмотря на то, что услуга является платной (35 долларов США), все респонденты указали, что ее стоимость приемлема.

Ниже остальных был оценен критерий «срок» - 4,75 балла и 75,0%. При этом половина респондентов получила ее в день обращения, вероятно, ввиду описанных в регламенте особых обстоятельств (оценка 5,00 балла, уровень удовлетворенности 100,0%). Половина услугополучателей ждали результат оказания услуги в штатном режиме, все они оценили данный критерий на 4,00 балла, уровень полной удовлетворенности – 0,00%

Респонденты, получившие услугу в электронной форме, оценили ее качество в среднем на 4,97 балла, уровень полной удовлетворенности – 97,2%. Критерии, относящиеся к зоне ответственности портала «электронного правительства», оценены на 4,98 балла и 98,2%, Уполномоченного государственного органа – на 4,97 балла и 96,9%. В обоих случаях оценки близки к максимальным.

Таблица 52. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	5,00	**4,96**	100,0%	95,8%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	5,00		100,0%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,88		87,5%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	5,00		100,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,88	**4,88**	87,5%	87,5%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Способ оплаты был удобным	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,97**		**97,2%**
	Портал «электронное правительство»		**4,98**		**98,2%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,97**		**96,9%**

Несмотря на то, что критерии «Скорость работы онлайн площадки» (4,88 балла и 87,5%) и «срок, необходимый для получения услуги» (4,88 и 87,5%), не достигли абсолютных показателей, оценка их качества является высокой.

Выводы и рекомендации

Оценка качества предоставления услуги «Государственная регистрация заключения брака (супружества) за рубежом» является близкой к максимальной, проблемные моменты имеют системный характер и обусловлены, в основном, скоростью работы онлайн-площадки и сроком предоставления услуги.

Порталу «электронное правительство»:

1. С целью решения проблем с загрузкой файлов на портал, рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:
   - **оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки;
   - **увеличение максимального размера файла:** пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов);

- **возможность продолжения загрузки:** реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

Уполномоченному государственному органу:

1 Рассмотреть возможность сокращения получения услуги в штатном режиме до 7 рабочих дней.

3.22. Постановка на учет, переучет, выдача свидетельства отечественного теле-, радиоканала

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 2303002 Постановка на учет, переучет, выдача свидетельства отечественного теле-, радиоканала

Ответственный госорган: Министерство культуры и информации Республики Казахстан.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил оказания государственных услуг в области масс-медиа» приказ и.о. Министра культуры и информации Республики Казахстан от 17 октября 2024 года №488-НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 22 октября 2024 года №35283

Форма оказания госуслуги: электронная (полностью автоматизированная)

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

Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Свидетельство о постановке на учет, переучет отечественного теле-, радиоканала, дубликат свидетельства, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

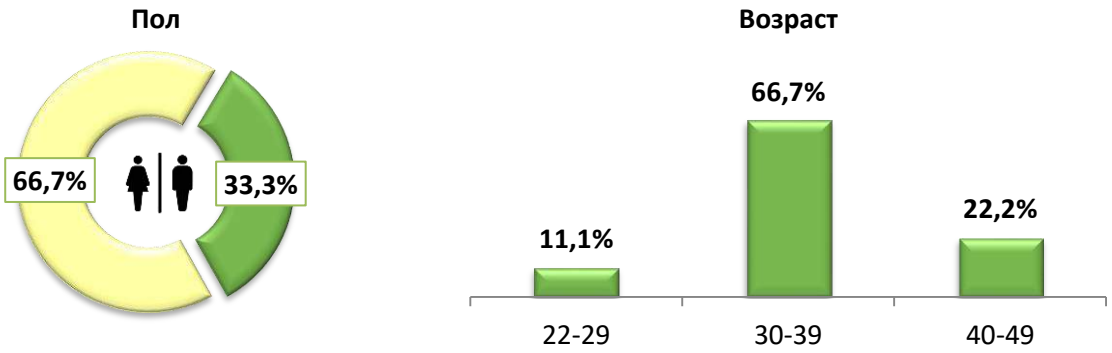
Услугополучатели: юридические и физические лица.

Стоимость: Выдача свидетельства: для иной тематики - 5 МРП, для детской и научной тематики – 2 МРП. Выдача дубликата: для иной тематики – 4 МРП, для детской и научной тематики - 1,6 МРП. Переучет теле-, радиоканала - бесплатно

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 9 услугополучателей. Более половины из них женщины (66,7%), люди в возрасте 30-39 лет (66,7%).

Диаграммы 67-68. Социально-демографический блок



Данная услуга предоставляется как юридическим, так и физическим лицам. В опросе приняли участие только юридические лица, все являлись гражданами РК. Услуга была получена через портал «электронного лицензирования».

Основные результаты исследования

Качество предоставления услуги «Постановка на учет, переучет, выдача свидетельства отечественного теле-, радиоканала» респонденты оценили на 4,80 балла. Доля опрошенных, выражавших полную удовлетворенность данной услугой составила 80,3%.

Таблица 53. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,89	**4,89**	88,9%	88,9%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,89		88,9%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,78	**4,59**	77,8%	59,3%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	4,33		33,3%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,67		66,7%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,56	**4,56**	55,6%	55,6%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,56		55,6%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,67	**4,67**	66,7%	66,7%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	4,89	**4,94**	88,9%	94,5%
	Способ оплаты был удобным	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,78	**4,78**	77,8%	77,8%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,80**		**80,3%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,79**		**79,0%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,81**		**81,5%**

На 5 баллов (уровень полной удовлетворенности 100,0%) были оценены 2

из 8 критериев: виртуальный ассистент и обратная связь.

Остальные параметры получили оценки в пределах 4,56-4,94 балла. Чуть выше оценки и показатели удовлетворенности по критериями «затраты» - 4,94 балла (94,5%) и «информация и коммуникация» - 4,89 балла (88,9%).

Оценка результата оказания услуги составила 4,78 балла. Доля респондентов, оценивших результат на 5 баллов составила 77,8%, остальные поставили оценку «4».

По критерию «срок» была получена оценка 4,67 балла. Показатель полной удовлетвореннсоти составил 66,7%.

Незначительно ниже остальных критериев были оценены доступность и удобство услуги – 4,59 балла (показатель полной удовлетворенности 59,3%) и процедура получения услуги – 4,56 балла (55,6%). У респондентов возникали сложности при работе с порталом, в частности, с поиском информации на портале и скоростью работы площадки. Удобство ориентации и поиска информации на портале оценено на 4,33 балла, доля респондентов, оценивших данный подкритерий на 5 баллов составила 33,3%. Скорость работы портала получила оценку 4,67 балла (показатель полной удовлетворенности 66,7%).

В части процедуры получения услуги респонденты указывали на незначительные трудности при загрузке необходимых документов (оценка подкритерия – 4,56, показатель полной удовлетворенности – 55,6%) что, вероятно обусловлено скоростью его работы. Стоит обратить внимание, что, процедура получения услуги полностью автоматизирована, при этом доля респондентов, полностью согласных с утверждением «сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам», составила 55,6%, то есть сложности возникали и на моменте сбора документов.

Положительной стороной оказания услуги является то, что респонденты не сталкивались с дополнительными финансовыми расходами и бюрократическими барьерами в процессе ее получения.

На основании распределения подкритериев по зонам ответственности между услугодателями были сформированы следующие итоговые оценки:

Деятельность **уполномоченного государственного органа (Министерство культуры и информации Казахстана)** получила оценку — 4,81 балла, при этом 81,5% респондентов выразили полную удовлетворенность качеством предоставления услуги в рамках его компетенции.

Функционирование **портала «Электронное лицензирование»** было оценено на 4,79 балла, а уровень полной удовлетворенности пользователей составил 79,0%.

Глубинное интервью

По итогам глубинного интервью с представителем Комитета информации МКИ РК качество предоставления услуги «Постановка на учет, переучет, выдача свидетельства отечественного теле-, радиоканала» оценивается положительно.

Процедура оказания услуги проста и понятна *(«в данной услуге проблемы отсутствуют, так как услугополучателям необходимо заполнить только заявление установленного образца и оплатить сбор за постановку на учет»)*. Размер сбора признан приемлемым и доступным («детская и научная направленность – 2 МРП, иной тематической направленности – 5 МРП»). Количество задействованных структурных подразделений и должностных лиц эксперт считает оптимальным, сроки предоставления услуги (10 рабочих дней) соответствуют ожиданиям и считаются удобными. Нормативные правовые акты,

регулирующие оказание услуги, по мнению участника интервью, описаны четко и не вызывают вопросов.

Эксперт подчеркнул, что проблемных моментов в процессе оказания услуги не выявлено: бюрократические барьеры отсутствуют, сбор документов минимален, случаи нарушений порядка оказания услуги не отмечались.

Выводы и рекомендации

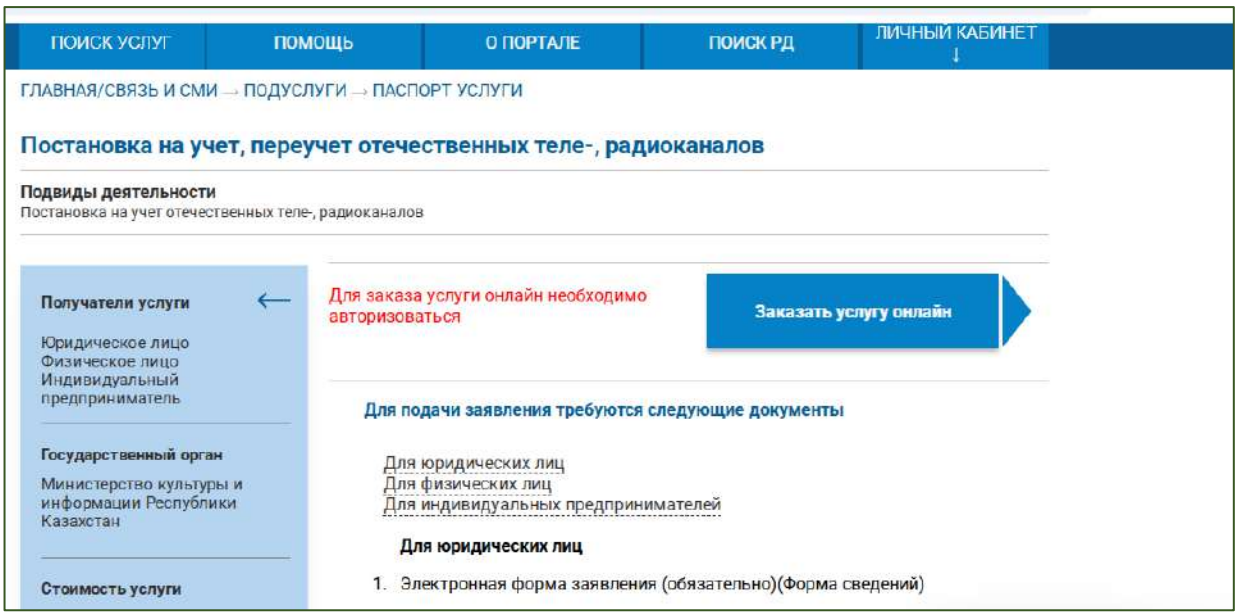
Таким образом, большинство участников опроса удовлетворены качеством оказания услуги. Положительной стороной является то, что респонденты не сталкивались с дополнительными финансовыми расходами и бюрократическими барьерами в процессе ее получения. Отрицательные моменты в основном связаны с работой портала «электронного лицензирования»: сложностью поиска необходимой информации, загрузки документов, невысокой скоростью работы онлайн-площадки.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Порталу «электронное лицензирование»:

1 Провести аудит пользовательского интерфейса портала на предмет удобства навигации и поиска.
2 Упростить содержание пользовательской инструкции, адаптировав ее под разные форматы восприятия (на момент проведения исследования инструкция представляет собой документ из 68 страниц). В частности, целесообразно представить инструкцию в виде наглядной инфографики или краткого обучающего видеоролика, что повысит доступность и понимание последовательности действий при получении услуги.
3 Рекомендуется настроить алгоритмы поиска таким образом, чтобы услуга находилась по официальному наименованию, а также ключевым словам. На момент проведения исследования поиск был возможен только при вводе подвидов услуги, что затрудняло доступ к услуге.

Рисунок 18. Скриншот страницы оказания услуги с портала «электронного правительства»



Источник:
https://elicense.kz/LicensingContent/ServicesList?scode=2013.%D0%9C%D0%9A%D0%98.%D0%A01

Порталу «электронное правительство»:

1. Во вкладке «Правила оказания услуги» настроить переход на adilet.zan.kz к приказу «Об утверждении Правил оказания государственных услуг в области масс-медиа» (на момент опроса при переходе по ссылке открываются правила оказания другой услуги - «Выдача лицензии для занятия деятельностью по распространению теле-, радиоканалов»).
2. Привести информацию в РГУ в соответствие с правилами оказания услуг (добавить подвиды услуги «Постановка на переучет отечественного теле-, радиоканала» и «Постановка на учет отечественного теле-, радиоканала», каждого подвида указать платность/бесплатность)

Рисунок 19. Скриншот реестра государственных услуг на портале «электронного правительства»

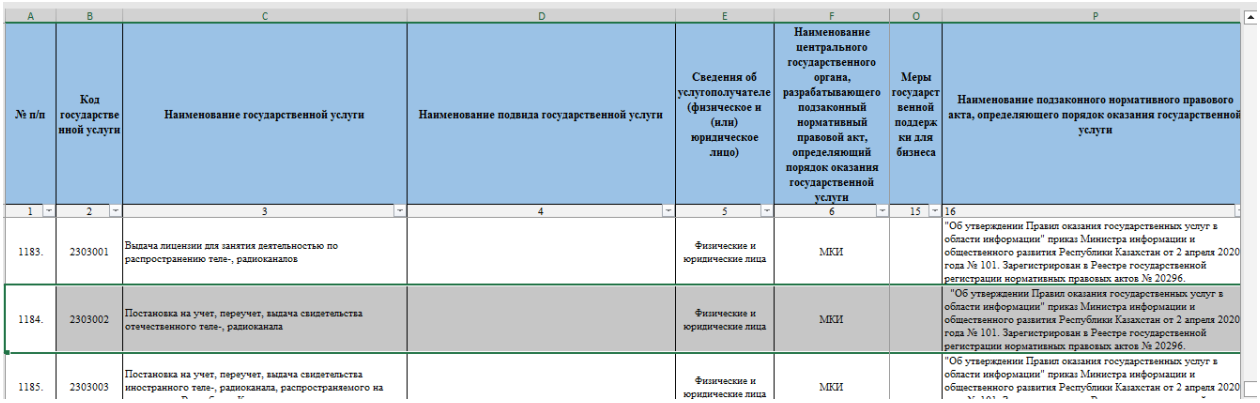


	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	№ п/п	Код государственной услуги	Наименование государственной услуги	Наименование подвида государственной услуги	Сведения об услугополучателе (физическое и (или) юридическое лицо)	Наименование центрального государственного органа, разрабатывающего подзаконный нормативный правовой акт, определяющий порядок оказания государственной услуги	Наименование услугодателя	Наименование организаций, осуществляющих прием заявлений и выдачу результатов оказания государственной услуги	Указание на веб "электронно правительств лицензирован абонентское уст сотовой свя стационарн абонентское уст объекты информатиза
2	1	2	3	4	5	6	7	8	9
257	1183.	2303001	Выдача лицензии для занятия деятельностью по распространению теле-, радиоканалов		Физические и юридические лица	МКИ	Комитет информации МКИ		Е-лицензирова
258	1184.	2303002	Постановка на учет, переучет, выдача свидетельства отечественного теле-, радиоканала		Физические и юридические лица	МКИ	Комитет информации МКИ		Е-лицензирова
259	1185.	2303003	Постановка на учет, переучет, выдача свидетельства иностранного теле-, радиоканала, распространяемого на территории Республики Казахстан		Физические и юридические лица	МКИ	Комитет информации МКИ		Е-лицензирова

Источник: https://egov.kz/cms/ru/articles/register_public_services

3. Заменить в документе РГУ наименование подзаконного нормативного акта на «Об утверждении Правил оказания государственных услуг в области масс-медиа» приказ и.о. Министра культуры и информации Республики Казахстан от 17 октября 2024 года №488-НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 22 октября 2024 года №35283 (на момент проведения исследования в РГУ указан устаревший документ).

Рисунок 20. Скриншот реестра государственных услуг на портале «электронного правительства»



	A	B	C	D	E	F	O	P
	№ п/п	Код государственной услуги	Наименование государственной услуги	Наименование подвида государственной услуги	Сведения об услугополучателе (физическое и (или) юридическое лицо)	Наименование центрального государственного органа, разрабатывающего подзаконный нормативный правовой акт, определяющий порядок оказания государственной услуги	Меры государственной поддержки для бизнеса	Наименование подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги
1	1	2	3	4	5	6	15	16
	1183.	2303001	Выдача лицензии для занятия деятельностью по распространению теле-, радиоканалов		Физические и юридические лица	МКИ		"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.
	1184.	2303002	Постановка на учет, переучет, выдача свидетельства отечественного теле-, радиоканала		Физические и юридические лица	МКИ		"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.
	1185.	2303003	Постановка на учет, переучет, выдача свидетельства иностранного теле-, радиоканала, распространяемого на		Физические и юридические лица	МКИ		"Об утверждении Правил оказания государственных услуг в области информации" приказ Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 2 апреля 2020

Источник: https://egov.kz/cms/ru/articles/register_public_services

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

Общая информация о государственной услуге

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

Ответственный госорган: Министерство культуры и информации РК

Подзаконный нормативный правовой акт: Приказ Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 29 мая 2020 года №159. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 1 июня 2020 года №20790.

Форма оказания госуслуги: Электронная (частично автоматизированная) /бумажная

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Канцелярию Республиканского государственного учреждения «Национальный архив Республики Казахстан» Комитета архивов, документации и книжного дела Министерства культуры и информации Республики Казахстан, центральные государственные архивы Комитета архивов, документации и книжного дела Министерства культуры и информации Республики Казахстан, государственные архивы местных исполнительных органов областей, городов Астана, Алматы и Шымкента, городов, районов; некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан», веб портал «электронного правительства» www.egov.kz.

Сроки оказания госуслуги: 11 (одиннадцать) рабочих дней

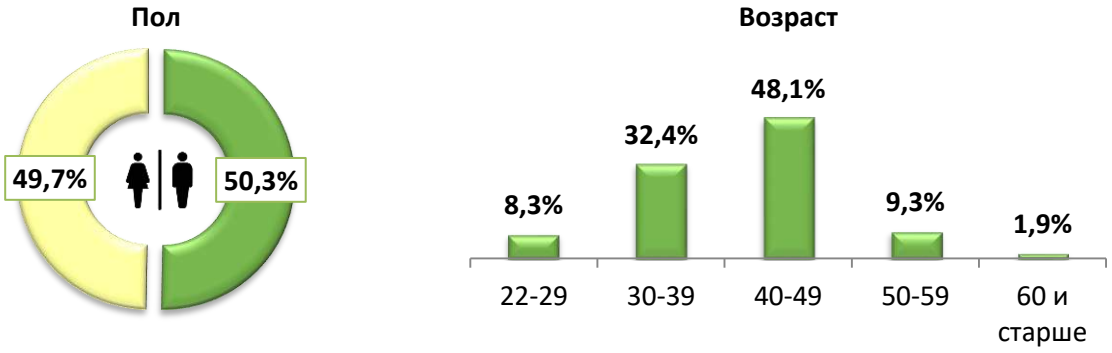
Результат оказания госуслуги: Архивная справка, копия архивного документа или архивная выписка по подтверждению сведений социально-правового характера, а также ответы об отсутствии на государственном хранении у услугодателя запрашиваемых документов (сведений) на государственном хранении, направлении запроса по принадлежности в другой государственный или ведомственный архив либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Стоимость: оказывается физическим и (или) юридическим лицам бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе участвовало 312 респондентов, 50,3% из них составили мужчины, 49,7% - женщины. Основными услугополучателями являлись граждане среднего возраста: 30-39 (32,4%) и 40-49 (48,1%) лет. В возрастной группе 22-29 лет услугу получили 8,3% граждан, 50-59 лет – 9,3%, старше 60 лет – 1,9%.

Диаграммы 69-70. Социально-демографический блок



Все услугополучатели являлись гражданами РК, 64,7% из них получили услугу в статусе физических лиц, 35,3% - юридических.

Для получения услуги 7,1% опрошенных обратились в ЦОН в зону самообслуживания, 92,9% - на портал «электронного правительства», где 46,9% воспользовались веб-порталом E-gov.kz, а 53,1% - мобильным приложением eGovmobile.

Основные результаты исследования

Средний балл оценки услугополучателями основных критериев услуги «Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок» составил 4,90, доля граждан, полностью удовлетворенных качеством предоставления услуги – 90,4%.

Таблица 54. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,95	**4,94**	96,8%	97,8%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,94		98,7%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,97	**4,83**	97,1%	83,7%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	4,94		94,2%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,59		59,9%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,96	**4,94**	95,8%	93,6%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,91		91,3%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,67	**4,67**	67,3%	67,3%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	-	**-**	-	-
	Способ оплаты был удобным	-		-	
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	5.00	**5,00**	100,0%	100,0%

	Скорость ответа на Ваш запрос	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,85	**4,92**	84,6%	92,3%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,89	**4,98**	98,1%	98,1%%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,90**		**90,4%**
	Портал «электронное правительство»		**4,91**		**92,3%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,89**		**89,2%**

Соотнесение критериев оценки с зонами ответственности услугодателей продемонстрировало **большую удовлетворенность опрошенных деятельностью портала «электронного правительства» (средняя оценка 4,91 балла, уровень удовлетворенности 92,3%), чем Министерства культуры и информации РК (4,89 и 89,2% соответсвенно).** Основная претензия к уполномоченному государственному органу заключается в сроке оказания услуги (данный критерий был оценен на 4,67 балла, уровень удовлетворенности 67,3%), к порталу «электронного правительства» - в скорости работы площадки (4,59 балла, уровень удовлетворености 59,9%).

Несмотря на то, что непосредственно государственную услугу «Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок» все опрошенные получили бесплатно, 2,2% услугополучателей, являющихся юридическими лицами, понесли затраты на ксерокопии и дополнительные платные справки. Для всех представителей данной категории сумма была приемлемой и не вызвала затруднений.

Абсолютное большинство опрошенных высоко оценило результат оказания услуги (4,98 балла, уровень полной удовлетворенности – 98,1%), работу виртуального ассистента (5,0 и 100,0%), информацию и коммуникацию (4,94 и 97,8%).

У 11,2% услугополучателей возникли затруднения при получении услуги в результате чего они использовали функции «Виртуальный ассистент» (2,2%), «Помощь» (3,8%) и «Наиболее часто задаваемые вопросы» (5,1%) на Портале. Уровень удовлетворенности полнотой обратной связи, полученной при использовании функций «Помощь» и «Виртуальный ассистент», составил 100,0%, тогда как информация, полученная в разделе «Наиболее часто задаваемые вопросы» удовлетворила запрос 75,0% обратившихся.

В комментариях к опросу услугополучатели указывали на нестабильность работы портала и приложения, что приводило к частым сбоям в загрузке и медленной работе ресурсов, непонятной системе поиска справок, длительных сроках ожидания результата услуги.

Для более детального анализа качества предоставления услуги был использован метод фокус-групповых дискуссий и глубинного интервью.

Глубинное интервью

Участник глубинного интервью высоко оценил казачество предоставления услуги, отметив, что все документы и ответ на свой запрос удалось получить в электронном формате в оперативные сроки. *«Очень удобно, что не надо было никуда ездить лично и терять на это время».*

При этом получение услуги в электронном формате было сопряжено с некоторыми трудностями: «*Мне нужно было получить архивную справку. Отмечу, что. навигация на портале неудобная, поиск услуги занял много времени. Найдя услугу, я сначала вообще не поняла, что именно мне нужно делать. Поэтому мне пришлось звонить в кол-центр 1414. Только после того, как мне дали полный и подробный инструктаж, я смогла сделать запрос. Я считаю, это говорит о непродуманности предоставления услуги на портале. Цифровизация нужна для того, чтобы каждый человек мог получить услугу самостоятельно, значит, все должно быть понятно на интуитивном уровне. На деле же мне пришлось так же обращаться за консультацией к специалистам».*

Услугополучатель высоко оценил профессионализм сотрудников колл-центра 1414: *«Мне все объяснили быстро, подробно и понятно, по сути, я делала заявку под руководством оператора».*

Респондент подчеркнул, что, хотя непосредственно сроки предоставления услуги его удовлетворили, *много* времени было потеряно на этапе формирования заявки: при попытках разобраться в навигации портала, порядке предоставления услуги, ожидании ответа оператора кол-центра 1414.

Для улучшения качества предоставления услуги, участник глубинного интервью порекомендовал:

- Сделать поиск услуги на портале мгновенным и навигацию очевидной.
- Предоставить интуитивно понятный интерфейс и пошаговый алгоритм действий прямо на портале, чтобы исключить необходимость звонка для получения инструкций.

Фокус-группа

В фокусируемом групповом интервью, прошедшем в Туркестанской области, принимали участие как услугополучатели, так и представитель услугодателя – работник архива Туркестанской области. Обе стороны отметили как сильные, так и слабые стороны в качестве предоставления услуги.

Положительно характеризуют услугу, в глазах респондентов, сроки и способы ее получения. *«Цифровизация – это огромный плюс. Можно избежать хлопот и подать заявку прямо из дома», «Очень удобно, что мы* даже консультацию сейчас можем *получить через интернет. Иногда внуки помогают, иногда мы сами можем разобраться».* При этом наличие альтернативного способа получения услуги также оценивается как ее сильная сторона: *«Я живу в отдаленном районе. У нас и интренет плохой, и подавать заявки через портал я не умею. Для меня большим облегчением было, что я могу просто прийти в Государственный архив Туркестанской области и оставить заявление в бумажном виде».* Услугодатель подчеркнул, что такая система была реализована именно в целях минимизации затруднений людей в возрасте и далеко проживающих граждан. Кроме того, в случае возникновения каких-либо вопросов, услугополучатель легко может записаться на личный прием к руководителю учреждения.

Регламентируемый срок оказания услуги (одиннадцать рабочих дней) оценен опрошенными как приемлемый, при этом фактически документы предоставляются раньше: *«Мне сказали, что придется ждать две недели после подачи заявления. Но через неделю мне пришло сообщение с 1414, что документы готовы».* Услугодатель пояснил, что максимально возможный срок предоставления услуги составляет 11

рабочих дней (около 15 календарных), но, как правило, она предоставляется раньше в связи с возможностями цифровизации и открытием в областных и региональных архивах электронных отделов.

Респонденты указали также трудности, с которыми им пришлось столкнуться при получении услуги, не связанные напрямую с деятельностью услугодателя. Двое услугополучателей при оформлении документов для пенсионного пособия обнаружили ошибки в документах: неверное написание имени, фамилии, должности, исчисления трудового стажа, допущенные в организациях бывшего трудоустройства. По словам представителя архива, *«Исправление ошибок в документах граждан не входит в нашу компетенцию. Согласно закону, мы выдаем архивные документы с теми данными, которые указаны в оригинале. В случаях обнаружения несоответствий в документах мы стараемся помочь максимально, но не всегда получается. У Центра пенсионных выплат есть свои требования и юристы, которые решают вопрос дальше».*

Представитель услугодателя подчеркнул, что часто причиной задержки срока предоставления услуги являются сами услугополучатели: *«У граждан часто нет трудовой книжки, они не знают точную дату и год трудоустройства, ставят примерные сроки, что очень осложняет работу. При этом настаивают, что мы должны удовлетворить его запрос в короткие сроки. На этой почве иногда возникают неприятные ситуации».*

Основной рекомендацией, озвученной услугополучателями для повышения качества услуги, стало наделение услугодателя возможностью внесения корректировок (исправления ошибочных данных) в архивные документы.

Выводы и рекомендации

В целом, услугополучатели удовлетворены качеством оказания услуги «Выдача архивных справок, копий архивных документов и архивных выписок». Некоторое недовольство вызывает длительный срок оказания услуги (11 рабочих дней), Скорость работы онлайн площадки и недостаточная эффективность рубрики «Наиболее часто задаваемые вопросы».

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

<u>Порталу «электронное правительство»:</u>

1. Повысить эффективность рубрики «Часто задаваемые вопросы»:
    - переписать ответы простым и понятным языком, избегая юридических терминов;
    - проанализировать реальные запросы пользователей в службу поддержки и включить их в раздел.
    - добавить функцию поиска в разделе, чтобы пользователи могли быстро найти нужный ответ;
    - добавить механизм обратной связи в конце каждого ответа («Был ли данный ответ полезен?» Да/Нет), чтобы в последующем оптимизировать информацию по ответам, не устраивающих пользователей.

<u>Уполномоченному государственному органу:</u>

1. Предложить услугу с ускоренным сроком выполнения (например, 3-5 рабочих дней) за дополнительную плату.

3.24. Прием документов и зачисление в организации высшего и (или) послевузовского образования для обучения по образовательным программам высшего образования

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 801002 Прием документов и зачисление в организации высшего и (или) послевузовского образования для обучения по образовательным программам высшего образования

Ответственный госорган: Министерство науки и высшего образования РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Типовых правил приема на обучение в организации образования, реализующие образовательные программы высшего и послевузовского образования» приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 31 октября 2018 года №600. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 31 октября 2018 года №17650.

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

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

Сроки оказания госуслуги: С момента сдачи пакета документов услугодателю, а также при обращении на портал 1 рабочий день.

Результат оказания госуслуги: Результатом оказания государственной услуги является выдача расписки о приеме документов по форме, утвержденной приказом №39 и приказ о зачислении в ОВПО. Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная или бумажная. При обращении к услугодателю за результатом оказания государственной услуги на бумажном носителе результат оформляется на бумажном носителе. При обращении через портал в «личный кабинет» услугополучателя приходит уведомление о зачислении в организацию образования в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП) уполномоченного лица услугодателя.

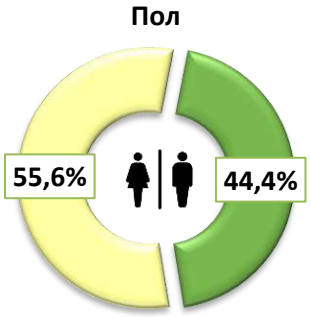
Услугополучатели: физические лица

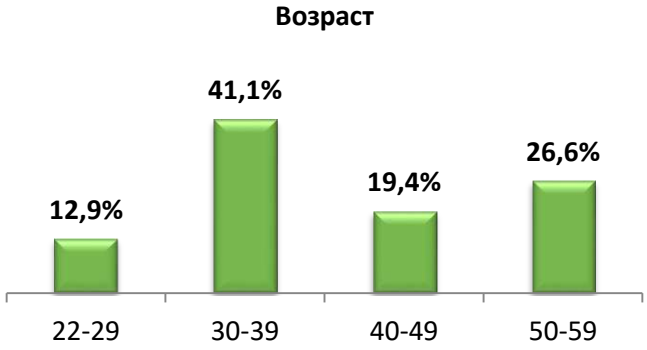
Стоимость: Государственная услуга оказывается услугополучателю бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 124 респондента, из них 69 женщин (55,6%) и 55 мужчин (44,4%), возрастных категорий 22-29 лет (12,9%), 30-39 лет (41,1%), 40-49 лет (19,4%), 50-59 лет (26,6%) все услугополучатели являются физическими лицами, гражданами РК. Все респонденты воспользовались электронным форматом получения услуги на портале «электронного правительства».

Диаграммы 71-72. Социально-демографический блок





Основные результаты исследования

Услугополучатели оценили качество оказания услуги «Прием документов и зачисление в организации высшего и (или) послевузовского образования для обучения по образовательным программам высшего образования» высоко, средний балл составил 4,89 балла, при показателе полной удовлетворенности в 87,3%.

Таблица 55. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,77	**4,89**	84,7%	92,4%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,76	**4,75**	80,6%	82,3%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,77		82,3%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,73		83,9%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,87	**4,82**	87,9%	86,3%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,77		84,7%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				

ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,97	**4,97**	97,6%	97,6%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,89**		**87,3%**
	Портал «электронное правительство»		**4,80**		**82,7%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,95**		**91,1%**

Наивысший балл получил один критерий – срок оказания услуги (5,00 балла, удовлетворенность 100,0%).

Высоким показателям также соответствуют оценки критериев: «результат» (4,97 балла/97,6%), «информация и коммуникация» (4,89 балла/92,4%) и «процедура» (4,82 балла/86,3%).

Относительно критерия «информация и коммуникация» респонденты несколько ниже оценили подкритерий *«Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна»* (4,77 балла/84,7% удовлетворенность).

В критерии «процедура» подкритерий *«сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам»* услугополучатели оценили на 4,87 балла (удовлетворенность 87,9%), вероятно, это связано с тем, что одним из необходимых документов является медицнская справка 075-У, что предполагает посещение организации здравоохранения или тем, что после подачи документов и принятого решения о зачислении на обучение респондентам необходимо предоставить оригиналы требуемых документов в учебные заведения. Также респонденты отметили наличие трудностей с загрузкой документов на Портал (4,77 балла/84,7%), одной из возможных причин возникших сложностей может являться нестабильная/низкая скорость работы портала «электронного правительства» - данный показатель критерия «удобство и доступность» услугополучатели оценили ниже всех остальных подкритериев (4,73 балла/83,9%).

В целом больше всего недовольства у респондентов вызвало именно удобство работы на Портале - критерий «удобство и доступность» они оценили на 4,75 балла/86,3%. Помимо низкой скорости работы онлайн-площадки часть респондентов столкнулись с проблемами при регистрации на портале «электронного правительства» (4,76 балла/80,6%) и указали на проблемы с навигацией на портале/поиском необходимой информации (4,77 балла/82,3%).

Несмотря на указанные сложности при получении услуги ни один из респондентов не обращался за помощью к виртуальному ассистенту, возможно, это тоже связано с отсутствием интуитивно понятного интерфейса на Портале. Также ни один респондент не обращался с жалобой на качество оказания услуги, хотя в 12,9% случаев они указали, что у них были претензии.

Стоит отметить, что хуже оценили качество оказания услуги услугополучатели в возрасте 40-49 лет и 50-59 лет: средний балл по всем критериям у данных возрастных категорий составил 4,85 и 4,81 балла соответственно, тогда как у 22-29-летних и 30-39-летних – 4,97 и 4,93 балла.

Ниже остальных подкритериев респонденты 40-49 лет оценили наличие простой и понятной информации об услуге/перечне необходимых документов и процесс регистрации на Портале (по 4,63 балла); 50-59-летние – удобство поиска информации и процесс загрузки документов на Портал (по 4,55 балла).

Указанные респондентами проблемы в большей мере связаны с работой портала «электронного правительства» ввиду чего его деятельность респонденты оценили на 4,80 балла, при показателе полной удовлетворенности в 82,7%, претензий к деятельности Уполномоченного государственного органа практически не было – оценка составила 4,95 балла (91,1% удовлетворенность), высший балл (5,0) не был получен ввиду того, что часть респондентов не была удовлетворена тем, что несмотря на электронный формат услуги для сбора документов им пришлось посетить уполномоченные инстанции.

Глубинное интервью

Участник интервью получал услугу в бумажном формате – через подачу документов в организацию высшего профессионального образования. Среди положительных сторон им было отмечено: приемлемость сроков оказания услуги и простой сбор документации, ввиду того что часть требуемых документов доступна в электронном формате и их можно получить онлайн на портале «электронного правительства».

Также участником интервью были выделены трудности, возникшие при получении услуги:

- При подаче документов в ВУЗе у услугополучателя была запрошена дополнительная справка – Карта прививок, не указанная в изначальном списке требуемых документов (согласно Правилам оказания услуги абитуриент должен представлять медицинскую справку формы 075/У). Карта прививок недоступна для скачивания с портала «электронного правительства» ввиду чего услугополучателю пришлось приехать в другой город по месту приписки и в бумажном формате получить документ: *«меня попросили предоставить карту прививок, которая хранится по месту жительства, так как я из другого города пришлось ехать домой к себе только ради одной бумаги. Запросить данную справку в электронном формате нельзя, так как она хранится в карточке в поликлинике по месту приписки».*
- Дополнительные расходы для получения справки о прохождении флюорографии. Затраты возникли из-за того, что возраст услугополучателя на момент поступления составлял 18 лет, но он закончил обучение в школе и не являлся студентом не было обеспечено бесплатное прохождение флюорографии из-за отсутствия ОСМС.
- Сроки получения услуги могут быть задержаны из-за прохождения дополнительных медкомиссий и получения медицинских справок, доступных только в поликлинике по месту приписки.

Для решения возникших проблем, участником было предложено:

- обеспечить прохождение необходимых медкомиссий для абитуриентов на бесплатной основе, вне зависимости от наличия статуса застрахованности в

системе ОСМС, без привязки к месту прописки, в любом учреждении здравоохранения;

- обеспечить получение всех медицинских документов через запрос на портале «электронного правительства» или в приложении Kaspi банке.

Выводы и рекомендации

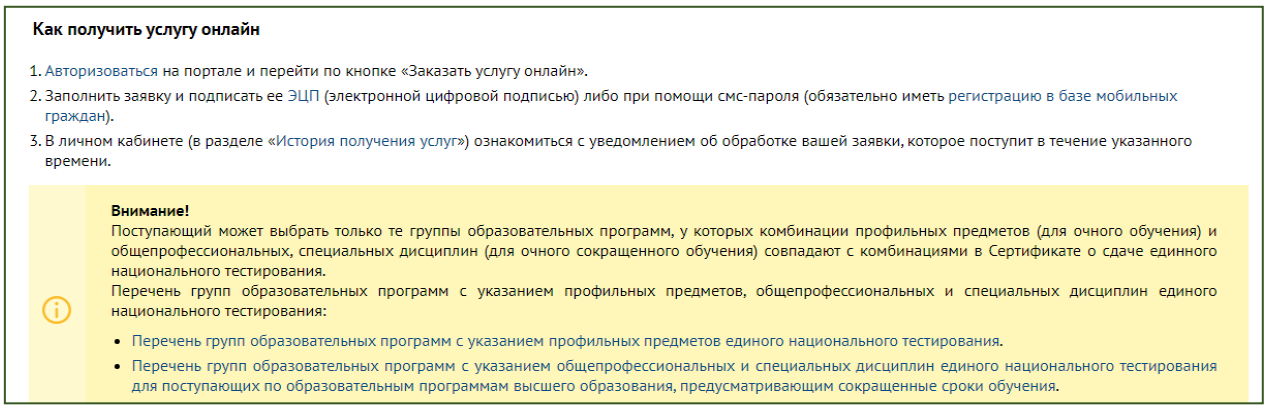
Получение услуги «Прием документов и зачисление в организации высшего и (или) послевузовского образования для обучения по образовательным программам высшего образования» не вызвало серьезных затруднений у услугополучателей, все указанные трудности касались работы портала «электронного правительства», чаще респонденты не удовлетворены скоростью работы онлайн-площадки, процессом регистрации и поиска необходимой информации на Портале. В основном трудности с получением услугу отмечали респонденты более старшего возраста.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Порталу «электронное правительство»:

1. Разработать интуитивно понятные инструкции по получению услуги в графическом и видеоформате. Структурировать имеющуюся информацию, протестировать удобство поиска и понимания информации для разных возрастных категорий
2. Разработать виджет для определения специальностей, на которые могут быть поданы документы для обучения. На момент опроса, на странице услуги расположены два скачиваемых файла, где респондент может ознакомиться со списком специальностей и профильными предметами. Предлагается автоматизировать данный процесс, когда при подаче заявки и выбора специальности, респонденту автоматически будут доступны только соответствующие (правильные) комбинации.

Рисунок 21. Скриншот со страницы оказания услуги на портале «электронного правительства»



Источник: https://egov.kz/cms/ru/services/pass_pryem1

Уполномоченному государственному органу:

1 Рассмотреть возможность внедрения цифровой верификации электронных копий документов, подаваемых при получении услуги в электронном формате. По текущим правилам после приема и зачисления абитуриентов им необходимо предоставлять оригиналы документов в учебное заведение. Данный шаг можно исключить, если электронные копии будет верифицироваться посредством электронно-цифровой подписи (ЭЦП) каждой копии.

3.25. Проведение государственной научно-технической экспертизы

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 00803003 Проведение государственной научно-технической экспертизы

Ответственный госорган: Министерство науки и высшего образования РК

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил базового и программно-целевого финансирования научной и (или) научно-технической деятельности, грантового финансирования научной и (или) научно-технической деятельности и коммерциализации результатов научной и (или) научно-технической деятельности, финансирования научных организаций, осуществляющих фундаментальные научные исследования» постановление Правительства Республики Казахстан от 23 ноября 2023 года №1022.

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: АО «Национальный центр государственной научно-технической экспертизы» посредством объекта информатизации is.ncste.kz

Сроки оказания госуслуги:

- Выдача заключения ГНТЭ проектов и программ, и решения ННС – 74 (семьдесят четыре) рабочих дня:
- Выдача заключения ГНТЭ заявок на финансирование научных организаций, осуществляющих фундаментальные научные исследования и решения ННС - 45 (сорок пять) рабочих дней;
- Выдача заключения ГНТЭ научно-исследовательских работ, выдвинутых на соискание Государственной премии в области науки и техники – 27 (двадцать семь) рабочих дней;
- Выдача заключения ГНТЭ по итоговым (промежуточным) отчетам о научной и (или) научно-технической деятельности в рамках грантового и программно-целевого финансирования, по итоговым (промежуточным) отчетам проектов научных организаций, осуществляющих фундаментальные научные исследования и решения ННС – 42 (сорок два) рабочих дня:
- Общие сроки выдачи заключения ЭПКРННТД и ННС – 62 (шестьдесят два) рабочих дня:

Результат оказания госуслуги:

1 этап – заключения ГНТЭ (с указанием балла ГНТЭ) – по заявкам, набравшим балл ниже порогового балла ГНТЭ, либо мотивированный отказ, или уведомление о подаче заявки эксперту для оценки обоснованности запрашиваемого объема финансирования.

2 этап – уведомление о передаче заявки в ННС.

3 этап – заключение ГНТЭ и решение ННС (по заявкам, набравшим пороговый балл ГНТЭ и выше).

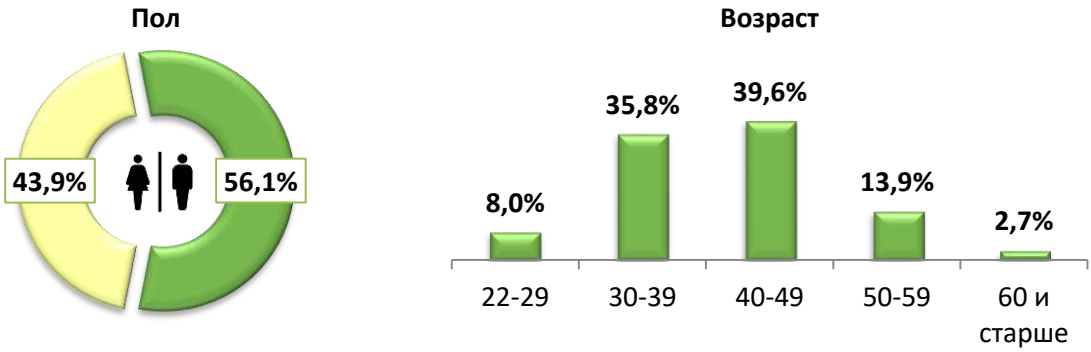
Стоимость: Государственная услуга оказывается услугополучателю бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе участвовало 187 респондентов, являющихся гражданами РК, в статусе юридических лиц услугу получили 61,0%, в статусе физических – 39,0%. Большинство услугополучателей находилось в возрасте 30-39 (35,8%) и 40-49

(39,6%) лет.

Диаграммы 73-74. Социально-демографический блок



Опрошенные получили услугу в электронной форме, посредством is.ncste.kz.

Основные результаты исследования

Средний балл оценки качества предоставления услуги «Проведение государственной научно-технической экспертизы» составил 4,49 балла, показатель полной удовлетворенности – 59,6%. **Полученные данные указывают на невысокую оценку услугополучателями деятельности, осуществляемой по этому направлению, как порталом is.ncste.kz (4,33 балла, уровень полной удовлетворенности 49,6%), так и Уполномоченным государственным органом (4,71балла и 74,1%).**

Таблица 56. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,45	**4,39**	53,5%	51,9%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,32		50,3%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,32	**4,33**	52,4%	47,6%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	4,30		47,1%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,28		43,3%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,49	**4,40**	56,1%	53,2%

	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,30		50,3%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,41	**4,41**	49,7%	49,7%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	4,40	**4,30**	40,0%	50,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,20		60,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,64	**4,64**	64,7%	64,7%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,49**		**59,6%**
	Портал is.ncste.kz		**4,33**		**49,6%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,71**		**74,1%**

Наиболее очевидной проблемой является сложный для услугополучателей процесс доступа к услуге и не вполне понятный механизм ее получения. Это выразилось в невысоких показателях таких критериев, как «информация и коммуникация» (4,39 балла и 51,9%), «доступность и удобство» (4,33 балла и 47,6%), особенно в части поиска необходимой информации (4,30 балла, 47,1%). Для разрешения неясных моментов, респонденты использовали функцию «виртуальный ассистент», качество работы которой также устроило их не в полной мере (4,30 и 50,0%), как в части скорости ответа на запрос (4,20 и 60,0%), так и полноты ответа (4,40 балла и 40,0%). Участники опроса указали, что поиск услуги в приложении затруднен, отстутсвует полная информация о сроках и последовательности действий, «уведомления содержат слишком общие формулировки, все равно приходится искать уточняющую информацию дополнительно», «отсутсвует инструкция, где была бы показана пошаговая последовательность действий на всех этапах», «нет примеров правильно заполненных форм, а самостоятельно сориентироваться сложно».

Определенное недовольство пользователей вызавает также срок оказания услуги (4,41 балла и 49,7%) и, в конечном итоге, ее результат (4,64 балла и 64,7%).

Таким образом, единственным критерием, удовлетворенность которым абсолютна, является обратная связь (в данном случае респонденты имели ввиду качество работы рубрики «Часто задаваемые вопросы») .

Для детального анализа качества предоставления услуги было проведено глубинное интервью.

Глубинное интервью

Участник глубинного интервью, получивший услугу в г. Актобе, в целом остался доволен качеством ее оказания, однако отметил трудности, с которыми столкнулся в процессе. Нарекания вызвала процедура получения услуги, работа сотрудников и срок ожидания результата. Описывая процедуру получения услуги, респондент указал: *«Для меня самым сложным было правильно собрать и оформить все документы. Это нужно сделать в строгом соответствии с регламентом и даже мелкие ошибки приводят к возврату заявки и необходимости переделать весь объем. На мой взгляд, этот момент чрезмерно формализирован. Кроме того, часть документов сложно было собрать быстро, так как они требуют согласования и времени на получение».*

Трудности возникли и в процессе загрузки документов на портал: «Через портал работать неудобно, он часто зависает и не принимает файлы большого размера». Резюмируя характеристику процедуры получения услуги, респондент указал: «Процесс можно было бы упростить. В некоторых случаях взаимодействие с разными подразделениями занимает лишнее время, процедура могла бы быть более компактной без потери качества экспертизы». Еще одним сложным моментом для услугополучателя стало время ожидания результата услуги. *«По моему мнению, сроки могли бы быть более оптимальными. Они установлены регламентом, но на практике рассмотрение затягивается. Отдельные процедуры, такие как проверка документов и получение обратной связи, занимают больше времени, чем хотелось бы».* Претензии возникли и при оценке работы сотрудников: *«Большая проблема состоит в несогласованности информации, в результате чего устные консультации сотрудников расходятся с требованиями Регламента, из-за чего заявители получают разные разъяснения и сталкиваются с затягиванием сроков».*

Для устранения вышеназванных трудностей, услугополучателем было рекомендовано:

- упростить требования к оформлению документов и предусмотреть возможность оперативного внесения исправлений без возврата всей заявки;
- наладить четкую координацию между сотрудниками и подразделениями, чтобы разъяснения были единообразными и предоставлялись оперативно. Модернизировать электронный портал, чтобы он был более устойчив к сбоям и позволял загружать файлы большого объема и разных форматов.

Выводы и рекомендации

Уровень удовлетворенности услугополучателей качеством предоставления услуги «Проведение государственной научно-технической экспертизы является недостаточным. Основные трудности обусловлены работой портала is.ncste.kz, на основе анализа рекомендаций пользователей разработаны следующие рекомендации по повышению качества услуги:

Порталу is.ncste.kz:

1. Создать подробную пошаговую инструкцию, сопровождающую пользователя на каждом этапе.
2. Внедрить систему подсказок в реальном времени при заполнении данных.
3. Предусмотреть тестовый режим получения услуги для ознакомления с функционалом приложения.
4. Предусмотреть примеры правильно заполненных форм на каждом этапе предоставления услуги.
5. Предусмотреть интеграцию приложения с популярными мессенджарими

для отправки уведомлений.
6. Реализовать автоматическое формирование справки или выписки сразу после подтверждения данных.

Уполномоченному государственному органу и порталу is.ncste.kz:

1. Внедрить пошаговое отслеживание пользователем заявки. Например, «Заявка получена» → «Назначена экспертиза» → «Экспертиза в процессе» → «Заключение готово».
2. Для сложных и длительных проектов назначить ответственного сотрудника, к которому можно обратиться напрямую для получения оперативной информации о ходе экспертизы.

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

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 706003 Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих Вооруженных Сил Республики Казахстан

Ответственный госорган: Министерство обороны Республики Казахстан

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил оказания государственной услуги "Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих Вооруженных Сил Республики Казахстан» приказ Министра обороны Республики Казахстан от 26 мая 2020 года №232. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20742.

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: Выдача справки о постановке на учет нуждающихся в служебном жилище с указанием даты постановки и порядкового номера очереди по форме согласно приложению 5 к Правилам. Справка о постановке на учет нуждающихся в служебном жилище для получения текущих жилищных выплат по месту службы военнослужащего по форме согласно приложению 6 к Правилам. Справка об отказе в постановке на учет нуждающимся в служебном жилище по форме согласно приложению 7 к Правилам.

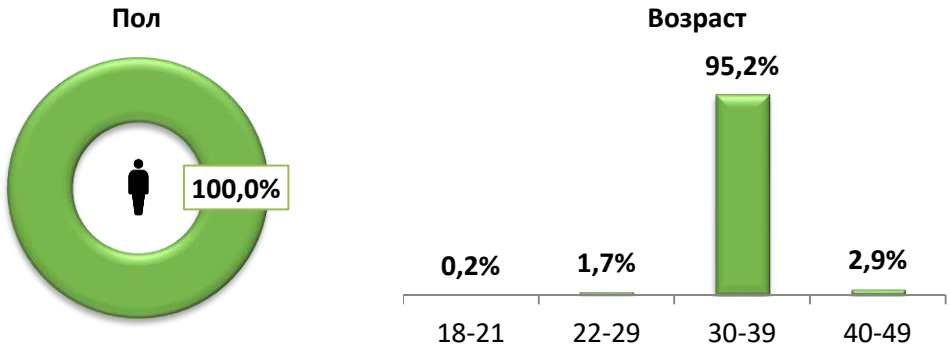
Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно

Социально-демографический блок

В исследовании приняли участие 414 респондента. Все опрошенные мужчины, большинство в возрасте 30-39 лет (95,2%).

Диаграммы 75-76. Социально-демографический блок



В опросе приняли участие физические лица, являющиеся гражданами РК. Услуга была получена через портал «электронного правительства». Около 54% опрошенных воспользовались зоной самообслуживания в ЦОНе, 44,5% получали услугу через вебпортал со своего компьютера, 1,4% воспользовались мобильным приложением eGovmobile.

Основные результаты исследования

Респонденты высоко оценили качество предоставления услуги «Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих ВС РК» - 5,0 балла. Показатель полной удовлетворенности составил 99,5%.

Таблица 57. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	5,00	**4,97**	100,0%	97,4%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	5,00		99,8%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,92		92,5%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	5,00		100,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	99,8%	99,8%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ,	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

	справку, разрешение, пособие)				
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**5,00**		**99,5%**
	Портал «электронное правительство»		**4,99**		**99,0%**
	Уполномоченный государственный орган		**5,00**		**99,9%**

Пять из восьми критериев были оценены на 5,00 балла: «информация и коммуникация», «процедура», «срок», «виртуальный ассистент».

Единственным критерием, который получил оценку ниже 5 баллов, является «доступность и удобство» - 4,97 балла (показатель полной удовлетворенности 97,0%). Снижение произошло за счет оценки подкритерия «Скорость работы онлайн площадки» - 4,92 балла.

В исследовании отсутствуют оценки по критериям «затраты» и «обратная связь». Услуга предоставлялась бесплатно, респонденты не несли дополнительных расходов в процессе ее получения. Кроме того, при оформлении услуги опрошенные не сталкивались с затруднениями и не обращались за помощью, поэтому качество обратной связи ими не оценивалось.

С учетом распределения подкритериев по зонам ответственности между различными услугодателями были получены следующие обобщенные оценки:

Деятельность уполномоченного государственного органа – Министерства обороны Республики Казахстан была оценена на 5,0 балла, показатель полной удовлетворенности составил 99,9%.

Работа портала «Электронное правительство» получила оценку 4,99 балла, 99,0% пользователей были полностью удовлетворены его функционированием.

Для более детальной оценки качества предоставления услуги были проведены исследования методами глубинное интервью и «тайный покупатель». Респонденты получили государственную услугу в электронном формате через портал «электронного правительства».

Глубинное интервью

Согласно ответам участника интервью, процесс получения услуги прошел легко. У респондента не было необходимости обращаться за помощью в колл-центр или к специалистам ЦОНа *(«интерфейс портала оказался достаточно понятным: пошагово было расписано, что именно нужно заполнить и какие документы прикрепить. Иногда у меня возникали сомнения по заполнению отдельных полей, но в целом разобраться удалось. Поддержкой я не пользовался, так как информации на сайте оказалось достаточно»).*

Технических сложностей в целом не наблюдалось, *«единственное, что показалось немного неудобным — это необходимость загружать документы в определенном формате, так как не сразу получилось правильно их сохранить. Но после нескольких попыток все получилось, поэтому в целом услугу я считаю удобной».* На этапе подготовки документов заявитель не столкнулся с затруднениями: все справки уже имелись на руках, а загрузка их в систему прошла быстро и без ошибок.

Оценка работы портала оказалась положительной. Респондент отметил: *«онлайн-площадка достаточно удобная, интерфейс понятный и логичный, информация обновляется своевременно. Мне понравилось, что все действия*

можно выполнять удаленно и не нужно тратить время на поездки в ЦОН или госорганы».

Вместе с тем, был обозначен один момент для улучшения: ***«можно улучшить скорость работы сайта — иногда страницы загружаются медленнее, чем хотелось бы. В остальном каких-то серьезных минусов я не заметил».***

Таким образом, пользователь выразил высокую удовлетворенность качеством оказания услуги и не предложил существенных изменений, кроме повышения скорости загрузки страниц.

Тайный покупатель

Исследование проводилось в одном из ЦОНов г. Шымкент. Респондент получал услугу в зоне самообслуживания. Согласно ответам респондента, инфраструктура здания соответствовала требованиям: имелась парковка, включая места для людей с ограниченными возможностями, обеспечен доступ в здание (пандус, кнопка вызова). Однако, *«парковочных мест было недостаточно».* На здании был вывешен график работы *(«ЦОН открылся вовремя»)*. В зале работали консультанты, имелись сидячие места, хотя их количество респондент охарактеризовал как недостаточное, кроме того *«некоторые стулья требовали ремонта»*. В зале самообслуживания компьютеры находились в рабочем состоянии, респондент отметил, что *«после открытия ЦОНа пришлось подождать около пяти минут, пока техника загрузится»,* что вызвало неудобство.

Процесс получения услуги был оценен как понятный *(«трудностей не возникло, документы для прикрепления я приготовил заранее.* Подача заявки прошла успешно*»).* Респондент отмечал неудобства, связанные с очередью, люди стали занимать очередь до открытия ЦОНа *(«я пришел к 9.00. Народу было много и люди занимали очередь на получение талона на улице»*).

Особое внимание респондент обратил на длительность рассмотрения заявок. Хотя процедура подачи была относительно простой, ожидание результата, особенно в случае отказа и необходимости повторной подачи заявки, воспринималось как чрезмерно затянутое *(«ожидание очень долгое, особенно если приходит отказ»)*.

В качестве предложений «тайный покупатель» указал «сокращение сроков оказания услуги и объема пакета документов, необходимого для подачи заявки», повышение комфортности получения услуги (в частности, «увеличение парковочных мест и ремонт стульев»).

Выводы и рекомендации

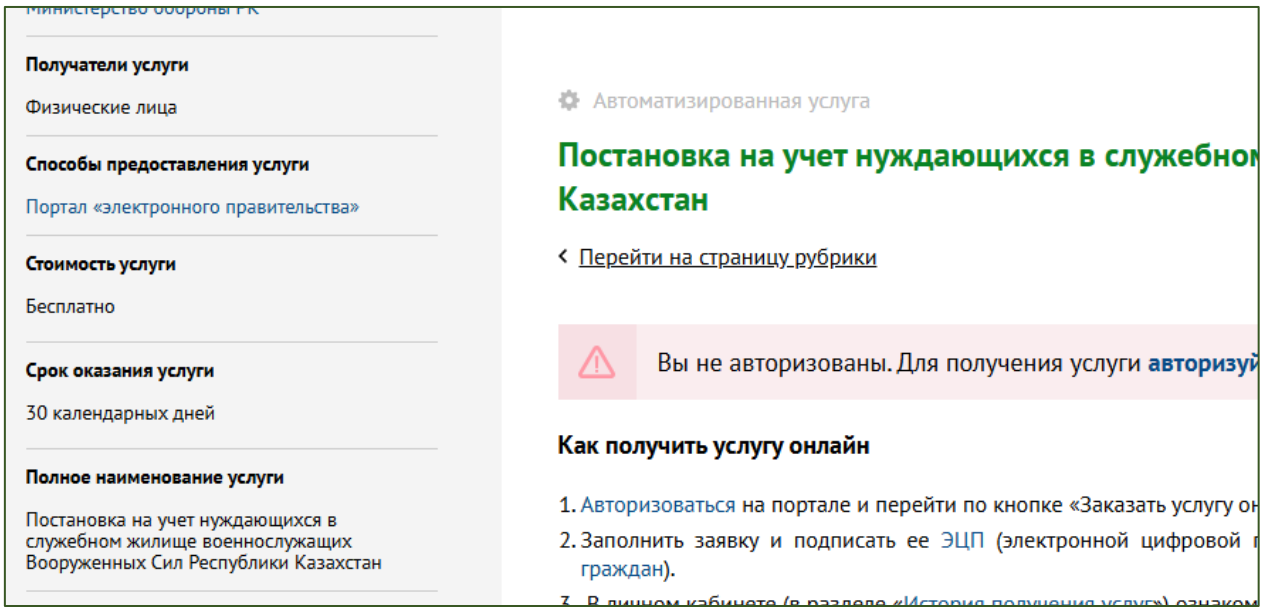
Подавляющее большинство респондентов выразили полную удовлетворенность качеством предоставления услуги. Незначительные замечания касались скорости работы портала, в частности скорости загрузки страниц. При этом, в результате исследования, проведенного методом «тайный покупатель» в ЦОНе г. Шымкент были выявлены некоторые недостатки, которые касались как непосредственно комфорта получения услуги в ЦОН (нехватка парковочных мест, ограниченное количество сидячих мест и их неудовлетворительное состояние, технические задержки при запуске оборудования), так и сроков рассмотрения заявок. В качестве предложений респондент акцентировал внимание на необходимости сокращения сроков оказания услуги и перечня документов.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги

Порталу «электронное правительство»:

1. Опубликовать на портале инструкцию пользователя по получению услуги, сделав ее в формате видео/инфографики.
2. Привести информацию на Портале в соответствие с Правилами оказания услуги. На Портале указано, что услуга оказывается в течение 30 календарных дней.

Рисунок 22. Скриншот со страницы оказания услуги на портале «электронного правительства»



Источник: https://egov.kz/cms/ru/services/military_service/2fpass_190_md

В Правилах отмечено, что срок оказания услуги 15 рабочих дней.

Рисунок 23. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги

1.	Наименование государственной услуги	«Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих Вооруженны Республики Казахстан»
2.	Наименование услугодателя	Районные эксплуатационные части Министерства обороны Республики Казахстан
3.	Способы предоставления государственной услуги	Веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz (далее – портал).
4.	Срок оказания государственной услуги	15 (пятнадцать) рабочих дней

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/143268/rus/125

3. Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги без ущерба качеству.

ЦОНам г. Шымкент:

1. Провести внутреннюю проверку достаточности сидячих мест, их состояния в залах ожидания в ЦОН. Произвести ремонт/ замену стульев в случае необходимости.
2. Рассмотреть возможность расширения парковочных зон.
3. Осуществлять запуск техники за 15 минут до открытия ЦОН.

3.27. Актуализация (корректировка) сведений о воинской службе

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 101002 Актуализация (корректировка) сведений о воинской службе

Ответственный госорган: Министерство обороны РК

Подзаконный нормативный правовой акт: Приказ Министра обороны Республики Казахстан от 24 января 2017 года №28. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 10 марта 2017 года №14881.

Форма оказания госуслуги: Электронная (частично автоматизированная)

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

Сроки оказания госуслуги: 3 рабочих дня. При необходимости получения информации из государственных органов и организаций (архивов), в том числе и других стран, срок оказания государственной услуги продлевается до 90 (девяносто) рабочих дней с последующим уведомлением услугополучателя о продлении срока в течение одного рабочего дня.

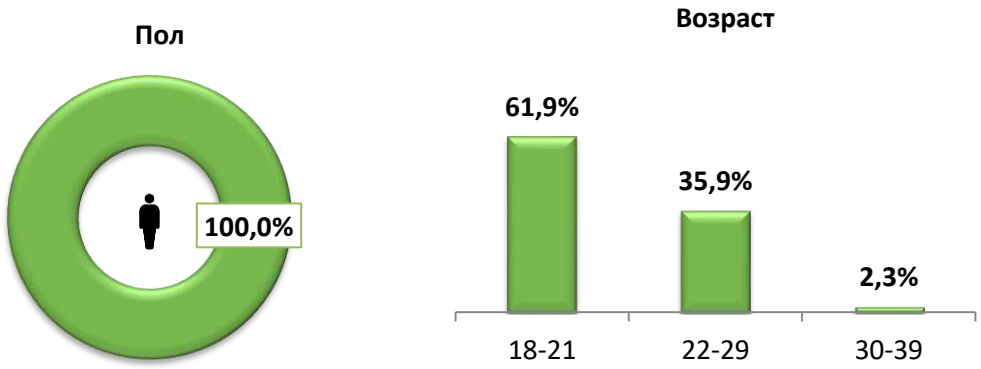
Результат оказания госуслуги: Уведомление об актуализации (корректировке) сведений о воинской службе в форме электронного документа, подписанного ЭЦП услугодателя, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Стоимость: Государственная услуга оказывается услугополучателю бесплатно.

Социально-демографический блок

Услугу оценивали 396 респондентов, мужчины от 18 до 39 лет. Доля услугополучателей, находящихся в возрасте 18-21 года составила 61,9%, 22-29 лет – 35,9%, 30-39 лет – 2,3%. Все опрошенные получили услугу как физические лица, через веб-портал «электронного правительства» (14,1%) или мобильное приложение eGovmobile (85,9%).

Диаграммы 77-78. Социально-демографический блок



Основные результаты исследования

Качество оказания услуги «Актуализация (корректировка) сведений о воинской службе» оценено респондентами как высокое – 4,97 балла, уровень полной удовлетворенности составил 97,0%.

Таблица 58. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	5,00	**4,99**	100,0%	98,7%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	5,00		99,5%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,96		96,7%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,96	**4,97**	96,5%	96,6%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,97		96,7%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,90	**4,90**	90,4%	90,4%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,96	**4,96**	96,0%	96,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,97**		**97,0%**
	Портал «электронное правительство»		**4,94**		**99,1%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,44**		**94,3%**

Критерии «затраты» и «обратная связь» услугополучателями не оценивались, так все получили услугу бесплатно и никто не обращался с жалобами на ее качество.

5,0 балла и стопроцентную удовлетворенность пользователей получили критерии «информация и коммуникация» и «виртуальный ассистент».

Доступность и удобство получения услуги были оценены на 4,99 балла, уровень полной удовлетворенности – 98,7%.

Процедура оказания услуги полностью устроила 96,6% респондентов (4,97 балла), результат – 96,0% (4,96 балла).

Чуть ниже остальных критериев был оценен срок ожидания результатов услуги (уровень полной удовлетворенности 90,4%, оценка – 4,9 балла), однако данные показатели также свидетельствуют о высоком качестве предоставления услуги.

Деятельность **уполномоченного государственного органа (Министерство обороны РК)** оценена на 4,94 балла, показатель удовлетворенности его работой в части оказания данной услуги составил 94,3%.

Работа портала **«электронного правительства»** получила оценку 4,99 балла, доля услугополучателей, полностью удовлетворенных его работой, составила 99,1%.

Для анализа качества предоставления услуги был использован метод глубинного интервью**.**

Глубинное интервью

Респондент из Восточно-Казахстанской области указал на ряд существенных трудностей, с которыми столкнулся при получении услуги. Во-первых, интерфейс и мобильной, и вэбверсии сайта был для него сложен: «*Поиск в системе неудобный, нужно знать точное название услуги. Было бы удобно, чтобы предоставлялась система подсказок, если знаешь название услуги примерно. На главной странице сайта пригодилась бы вкладка с документами, как на Kaspi, когда входишь во вкладку «Госуслуги» и все документы представлены в виде списка».*

Традиционно возникли технические сложности при взаимодействии с онлайн-площадкой: «*Постоянно все зависало, из-за этого не смог получить услугу день в день. Процесс прекращался на моменте, когда я нажимал на кнопку «получить услугу», открывалось окно загрузки и ничего не происходило».*

Услугополучатель описал также ситуацию, которая свидетельствует о серьезной проблеме во взаимодействии между областным военкоматом и порталом «электронного правительства»: *«Я долгое время проходил медкомисии, собирал документы. Был признан полностью негодным к воинской службе и должен был получить военный билет. Когда я пришел в военкомат, мне сказали, что теперь их не отдают до 27 лет и до достижения этого возраста я должен каждый год проходить медкомиссию и получать отсрочку на год. При этом в базе военкомата я числюсь как полностью негодный к службе, а на портале – как призывник. Сотрудники военкомата никак не решают эту проблему. К тому же в военкомате теряли мои акты из психо-неврологического диспансера и присылали мне в месяц 3 повестки! В ответ на каждую из повесток мне приходилось идти в военкомат. Хотелось бы, чтобы коммуникация между порталом и военкоматом была выстроена лучше».*

Респондент отметил, что отображение его разного статуса на портале и в военкомате, а также непонимание того в чьей ответственности находится данное разночтение, доставляет ему неудобства.

Выводы и рекомендации

Таким образом, качество предоставления услуги «Актуализация (корректировка) сведений о воинской службе» не вызывает нареканий со стороны услугополучателей, что формирует практически абсолютную удовлетворенность и близкие к максимальным балльные оценки всех критериев.
Согласно данным, полученным посредством анализа глубинного интервью, структурным подразделениям Уполномоченного органа в Восточно-Казахстанской области и порталу «электронного правительства» рекомендуется:

Порталу «электронное правительство»:

С целью решения проблем с загрузкой файлов, рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:

- **Оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки.
- **Увеличение максимального размера файла:** пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов).
- **Возможность продолжения загрузки:** реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново

Военкоматам Восточно-Казахстанской области:

- Установить прямую и автоматическую синхронизацию между внутренней базой данных военкомата и порталом «электронного правительства», что позволит избежать расхождений в статусах граждан (например, "непригоден" в военкомате и "призывник" на портале).
- Проводить регулярные тренинги для сотрудников военкоматов по работе с порталом «электронного правительства». Персонал должен быть осведомлен о процедурах и иметь четкий алгоритм действий для решения проблем граждан в спорных ситуациях.

3.28. Аккредитация или продление срока аккредитации агентства по усыновлению

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 404005 Аккредитация или продление срока аккредитации агентства по усыновлению.

Ответственный госорган: Министерство просвещения РК

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил аккредитации агентств по усыновлению и организаций по оказанию содействия в устройстве детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан Республики Казахстан» приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 9 декабря 2014 года №513. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 3 марта 2015 года №10372.

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная)/бумажная

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Комитет по охране прав детей МОН, портал «электронного правительства», портал «электронного лицензирования».

Сроки оказания госуслуги: Аккредитация агентств по усыновлению – 30 календарных дней; Продление срока аккредитации агентства по усыновлению – 15 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Решение об аккредитации агентства по усыновлению либо мотивированное решение о продлении срока аккредитации агентства по усыновлению либо отказ в оказании государственной услуги.

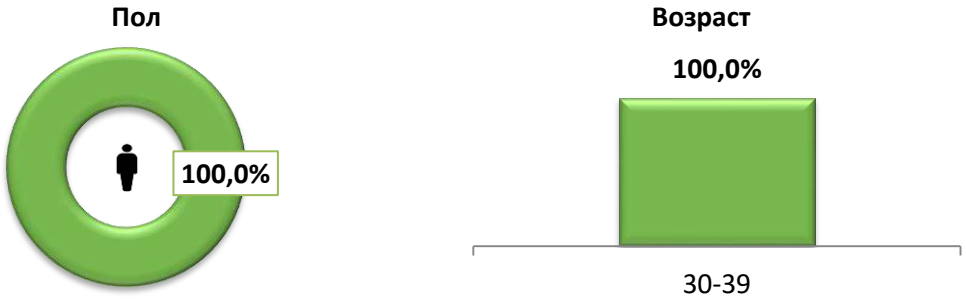
Услугополучатели: физические и юридические лица

Стоимость: услуга оказывается бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие два услугополучателя, являющиеся представителями иностранного юридического лица. Услуга была получена в бумажном виде через канцелярию Комитета по охране прав детей. Оба респондента являлись мужчинами 30-39 лет.

Диаграммы 79-80. Социально-демографический блок



Основные результаты исследования

Услуга «Аккредитация или продление срока аккредитации агентства по усыновлению» получила максимально возможные оценки и показатели удовлетворенности (5,00 балла и 100,0%) по всем рассматриваемым критериям.

В силу того, что в бумажном виде услуга оказывается Комитетом по охране прав детей, средний балл соответствует оценкам работы Уполномоченного органа.

Таблица 59. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе., о перечне документов, необходимых для ее получения	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	5,00		100,0%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	5,00		100,0%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	5,00		100,0%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	5,00		100,0%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	5,00		100,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				

	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**5,00**		**100,0%**

Для более детального анализа качества предоставления услуги «Аккредитация или продление срока аккредитации агентства по усыновлению» был использован метод глубинного интервью.

Глубинное интервью

Респондент, принявший участие в глубинном интервью, получил услугу в бумажной форме. Его оценка качества предоставления услуги «Аккредитация или продление срока аккредитации агентства по усыновлению» коренным образом отличается от восприятия услугополучателей, принявших участие в массовом опросе.

Глобальными недостатками услуги респондент счел ее забюрократизированность и высокую стоимость. *«Самое тяжелое – это сбор всех документов. Например, очень трудно получить «Копию документа, выданного компетентным органом государства местонахождения агентства по усыновлению, подтверждающего его полномочия на осуществление деятельности в соответствующей сфере», а без ошибок и с первого раза – практически невозможно. Также без воздействия через личные связи невозможно получить «Рекомендательное письмо компетентного органа государства, выдавшего документ, подтверждающий полномочия агентства или осуществляющего контроль за деятельностью агентства на территории Республики Казахстан». Есть еще так называемый «Перечень услуг, предоставляемых агентством кандидатам в усыновители» - очень размытый, ничего не понятно, в итоге постоянно то одно не так, то другое».*

Причины данной ситуации респондент связывает с несовершенством законодательства и эталонных правил оказания услуги: *«Сами правила оказания услуги так сформулированы, что понять что-то почти невозможно. Собрать все документы по списку занимает около месяца, и, если в каком-то одном документе ошибка, приходит отказ и нужно начинать все заново. У меня была одна ошибка в доверенности, почему бы не принять правильный вариант как новый дополнительный документ? Огромное количество справок, подтверждений, разрешений - государство само создает бюрократию».*

Стоимость дополнительных затрат на получение услуги расценивается участником интервью как неадекватно высокая: *«Одно название, что услуга бесплатная. Все документы должны быть нотариально заверены. Например, только на заверение копии учредительных документов было потрачено 56 800 тенге, а на итоговый пакет документов – около 300 000 тенге. Это очень ДОРОГО»*.

Сроки предоставления услуги, с точки зрения участника интервью, искусственно затянуты: *«Чтобы получить услугу, нужно потратить минимум 2 месяца. Месяц на сбор документов, месяц – на ожидание результата услуги и то не факт, что удастся все правильно сделать с первого раза. Считаю, что сроки нужно значительно сократить».*

В целом услугополучатель остался недоволен качеством предоставления услуги. В качестве рекомендаций по устранению проблем было предложено:

- Сократить пакет документов, необходимых для получения услуги;
- Сделать услугу полностью автоматизированной;
- Предусмотреть функцию предварительного рассмотрения пакета документов, чтобы в случае ошибки была возможность исправить заранее;
- Сократить срок ожидания результата услуги.

Выводы и рекомендации:

Таким образом, несмотря на высокие оценки качества предоставления услуги «Аккредитация или продление срока аккредитации агентства по усыновлению», полученные в результате опроса, глубинное интервью выявило ряд существенных проблем, возникающих в процессе ее получения. Для их устранения рекомендуется:

Уполномоченному государственному органу:

1. Провести анализ всех требуемых документов на предмет их актуальности и необходимости. Исключить или заменить те, что являются избыточными или дублируют информацию.
2. Переработать правила оказания услуги и требования к документам, сделав их максимально понятными и однозначными.
3. Создать подробные инструкции или пошаговое руководство для услугополучателей, где будет описан каждый этап, даны образцы заполнения документов и разъяснения по всем сложным моментам.
4. Внедрить систему, при которой уполномоченный орган самостоятельно запрашивает информацию у других государственных органов (например, данные о юридическом лице, его учредителях и т.д.) через единые информационные системы.
5. Создать онлайн-сервис или личный кабинет, где заявитель сможет отслеживать статус своей заявки в режиме реального времени, а также получать уведомления о необходимости исправить или предоставить дополнительные документы.
6. Перевести процесс выдачи всех документов в электронный формат для снижения коррупционных рисков.
7. Проработать вопрос исключения бумажного формата оказания госуслуги, в том числе проработка вопроса в части вынесения решения об аккредитации агентства принимать после согласования с министерствами юстиции, здравоохранения, труда и социальной защиты населения, внутренних дел и иностранных дел, представляющими соответствующие заключения о возможности аккредитации в пределах своей компетенции.

3.29. Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью в сфере начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования, духовного образования, образовательно-оздоровительных услуг несовершеннолетним (Выдача лицензии и/или приложения к лицензии)

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 802001 Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью в сфере начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования, духовного образования, образовательно-оздоровительных услуг несовершеннолетним (Выдача лицензии и/или приложения к лицензии)

Ответственный госорган: Министерство просвещения Республики Казахстан.

Подзаконный нормативный правовой акт «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью в сфере начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования, духовного образования, образовательно-оздоровительных услуг несовершеннолетним» Приказ Министра просвещения Республики Казахстан от 30 ноября 2022 года №483. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №30833.

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная)

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

Сроки оказания госуслуги:

Выдача лицензии и/или приложения к ней - не позднее 30 рабочих дней

Переоформление лицензии и/или приложения к ней - не позднее 3 рабочих дней

Переоформление лицензии и/или приложения к ней при реорганизации юридического лица-лицензиата в форме выделения, разделения - не позднее 30 рабочих дней

Результат оказания госуслуги: выдача лицензии и/или приложении к лицензии, переоформленная лицензия и/или приложение к ней либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: юридические лица

Стоимость:

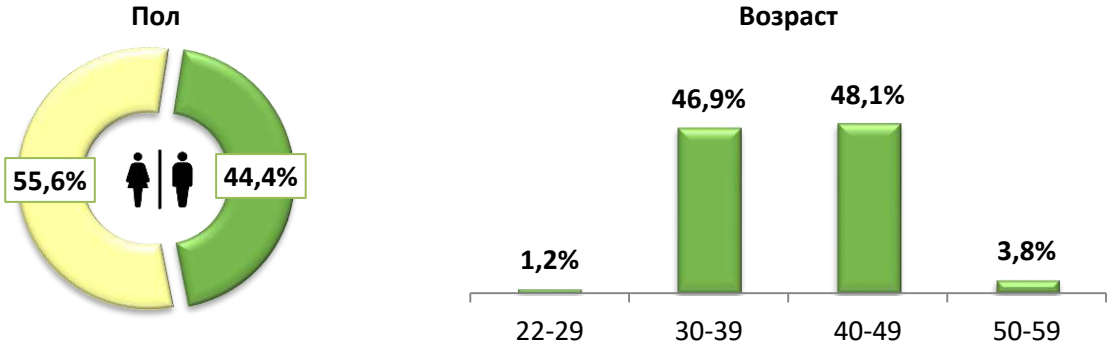
При выдаче лицензии – 10 МРП

За переоформление лицензии – 1 МРП, установленный на день уплаты

Социально-демографический блок

В опросе участвовал 81 респондент. Более половины респондентов женщины (55,6%), доля мужчин - 44,4%. Большинство услугополучателей - это граждане в возрасте 30-49 лет.

Диаграммы 81-82. Социально-демографический блок



Все респонденты получали услугу в статусе юридического лица и являлись гражданами РК. Услуга была получена респондентами через портал «электронного лицензирования».

Основные результаты исследования

Оценка качества оказания услуги по рассматриваемым критериям составила 4,66 балла. При этом 70,4% респондентов отметили полную удовлетворенность предоставлением услуги.

Таблица 60. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,69	**4,78**	71,6%	79,6%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,88		87,7%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,42	**4,49**	51,9%	58,0%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	4,62		67,9%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,43		54,3%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,57	**4,62**	63,0%	66,7%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,67		70,4%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги,	4,43	**4,43**	50,0%	50,0%

	приемлемый				
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Способ оплаты был удобным	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,65	**4,65**	67,9%	67,9%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,66**		**70,4%**
	Портал «электронного правительства»		**4,67**		**72,0%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,66**		**70,2%**

Высокая оценка отмечается по критерию «затраты – 5,0 балла, удовлетворенность - 100%.

На уровне «выше среднего» оценены такие критерии как «информация и коммуникация» (4,78 балла, 79,6%), «процедура» (4,62 балла, 66,7%) и «результат» (4,65 балла, 67,9%).

Среднему уровню соответствуют оценки доступности и удобства получения услуги (4,49 балла,58,0%) и срока оказания услуги (4,43 балла, 50,0%). Незначительные сложности и недовольство у респондентов вызывала регистрация на портале (4,42 балла) и скорость работы портала (4,43 балла), чаще у опрошенных из Актюбинской и Акмолинской областей. В этих же регионах респонденты отмечалось недовольство сроком предоставления услуги.

В целом 1,2% респондентов указали, что сроки предоставления услуги искусственно затягивались, еще столько же опрошенных сталкивались с ситуациями возврата документов.

Критерии «виртуальный ассистент» и «обратная связь» респонддентами не оценивались, так как респонденты не обращались куда-либо за помощью или с жалобами в процессе получения услулуги.

В соответствии с распределением критериев по зонам ответственности **портал «электронного правительства»** был оценен на 4,67 балла, при показателе полной удовлетворенности (72,0%). В свою очередь, **деятельность уполномоченного государственного органа** получила оценку 4,66 балла, доля респондентов, полностью удовлетворенных его работой составила 70,2%.

Выводы и рекомендации

Таким образом, оценка качества оказания услуги соответствует уровню «выше среднего». Большинство респондентов были довольны представленной информацией об услуге, доступностью и процедурой ее получения. Некоторые трудности были выявлены у услугополучателей из Акмолинской и Актюбинской области (сложности регистрации,

скорость работы Портала, проблемы с загрузкой документов на Портал), также их не всегда устраивал срок оказания услуги.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Порталу «электронное лицензирование»:

1. Опубликовать инструкцию по регистрации на Портале в формате инфографики, либо видеоролика (на момент проведения опроса, документ с инструкцией не открывается).

Уполномоченному государственному органу:

1. Внесение изменений в Приказ Министра просвещения Республики Казахстан от 30 ноября 2022 года № 483 в части перевода государственной услуги в проактив (подуслуги «Переоформление лицензии и/или приложения к ней», «Переоформление лицензии и/или приложения к ней при реорганизации юридического лица» перевести проактивный формат при изменении ФИО, наименования организации, смены адреса) и сокращения срока оказания услуги при переоформлении в части исключения внешнего согласования с 30 до 23 рабочих дней.
2. Техническая реализация бизнес-процесса по переоформлении лицензии проактивным способом и сокращение срока оказания услуги через веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz, www.elicense.kz.
3. Проверить корректность заполнения базы РГУ, указано, что услуга оказывается в электронной и бумажной формах.

Рисунок 24. Скриншот реестра государственных услуг на портале «электронного правительства»

Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью в сфере начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования, духовного образования, образовательно-оздоровительных услуг несовершеннолетним	Выдача лицензии и/или приложения к лицензии	Юридические лица	МП	Комитет по обеспечению качества в сфере образования Министерства	МП	веб-портал "электронного правительства", Е-лицензирование	Платно/бесплатно	Электронная (частично автоматизированная)/бумажная
	Переоформление лицензии и/или приложения к ней	Юридические лица	МП	Комитет по обеспечению качества в сфере образования Министерства	МП	веб-портал "электронного правительства", Е-лицензирование	Платно/бесплатно	Электронная (частично автоматизированная)/бумажная
	Переоформление лицензии и/или приложения к ней при реорганизации юридического лица	Юридические лица	МП	Комитет по обеспечению качества в сфере образования Министерства	МП	веб-портал "электронного правительства", Е-лицензирование	Платно/бесплатно	Электронная (частично автоматизированная)/бумажная

Источник: https://egov.kz/cms/ru/articles/register_public_services

При этом в Правилах указано, что форма оказания услуги электронная.

Рисунок 25. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК

1. Выдача лицензии и/или приложения к лицензии; 2. Переоформление лицензии и/или приложения к ней; 3. Переоформление лицензии и/или приложения к ней при реорганизации юридического лица.		
1.	Наименование услугодателя	Комитет по обеспечению качества в сфере образования Министерства просвещения Республики Казахстан - выдача лицензии и/или приложения к лицензии; Комитет по обеспечению качества в сфере образования Министерства просвещения Республики Казахстан - переоформление лицензии и/или приложения к ней; Комитет по обеспечению качества в сфере образования Министерства просвещения Республики Казахстан - переоформление лицензии и/или приложения к ней при реорганизации юридического лица. Территориальные департаменты Комитета по обеспечению качества в сфере образования Министерства просвещения Республики Казахстан - выдача лицензии и/или приложения к лицензии; Территориальные департаменты Комитета по обеспечению качества в сфере образования Министерства просвещения Республики Казахстан - переоформление лицензии и/или приложения к ней; Территориальные департаменты Комитета по обеспечению качества в сфере образования Министерства просвещения Республики Казахстан - переоформление лицензии и/или приложения к ней при реорганизации юридического лица.
2.	Способы предоставления государственной услуги	веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz, www.elicense.kz;
3.	Срок оказания государственной услуги	выдача лицензии и/или приложения к ней - не позднее 30 рабочих дней; переоформление лицензии и/или приложения к ней - не позднее трех рабочих дней; переоформление лицензии и/или приложения к ней при реорганизации юридического лица-лицензиата в форме выделения, разделения - не позднее 30 рабочих дней.
4.	Форма оказания государственной услуги	По всем подвидам государственной услуги: Электронная (частично автоматизированная)

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/174526/rus/128

3.30. Аккредитация юридических лиц, претендующих на проведение комплексной вневедомственной экспертизы проектов строительства объектов

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 2602004 Аккредитация юридических лиц, претендующих на проведение комплексной вневедомственной экспертизы проектов строительства объектов

Ответственный госорган: Министерство промышленности и строительства Республики Казахстан

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил аккредитации экспертных организаций» приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 27 февраля 2015 года №151. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №10640.

Форма оказания госуслуги: электронная (полностью автоматизированная)

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

Сроки оказания госуслуги: Выдача, переоформление свидетельства при изменении наименования и (или) места нахождения юридического лица – 20-40 минут.

Результат оказания госуслуги: Выдача либо переоформление свидетельства.

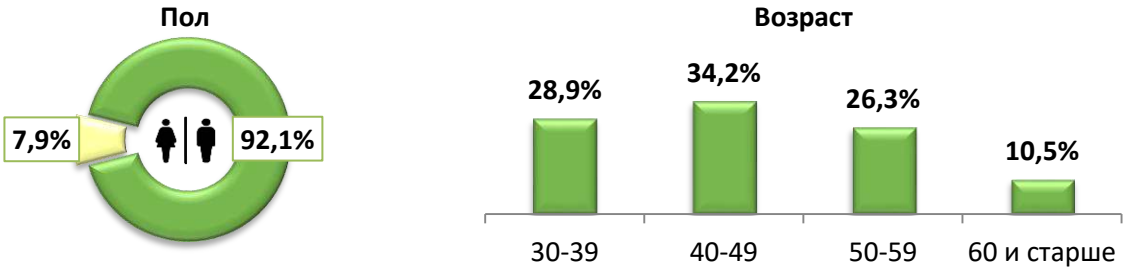
Услугополучатели: юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

Участниками опроса являлись 38 получателей услуги. Подавляющее большинство услугополучателей – мужчины (92,1%) в возрасте от 30 до 59 лет.

Диаграммы 83-84. Социально-демографический блок



Все респонденты получали услугу в статусе юридического лица и являлись гражданами Республики Казахстан. Для заказа услуги они воспользовались порталом «электронного лицензирования», причем 60,5% перешли на портал через egov.kz. Для авторизации на Портале большинство респондентов воспользовались ЭЦП (92,1%).

Основные результаты исследования

Средняя оценка качества предоставления услуги по всем критериям составила 4,70 балла, при этом 71,8% респондентов поставили наивысший балл (5 баллов).

Таблица 61. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,45	**4,43**	52,6%	50,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,42		47,4%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,76	**4,39**	76,3%	43,9%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,34		34,2%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,05		21,1%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,82	**4,74**	81,6%	75,0%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,66		68,4%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	4,80	**4,80**	80,0%	80,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,80		80,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**4,67**	100,0%	66,7%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,33		33,3%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,87	**4,87**	86,8%	86,8%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,70**		**71,8%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,54**		**57,5%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,80**		**80,4%**

Таблица включает данные по **7 из 8 критериев**, критерий **«затраты» не был оценен респондентами**, поскольку услуга предоставляется бесплатно.

Высокие оценки были даны критериям: «срок» (5,0 балла, показатель полной удовлетворенности – 100%), «результат» (4,87 балла, 86,8%), «виртуальный ассистент» (4,80 балла, 80,0%).

На уровне «выше среднего» оценена процедура получения услуги (4,74 балла, полная удовлетворенность - 75,0%) и обратная связь (4,67 балла, 66,7%), стоит отметить, что обратная связь оценивалась респондентами на основании опыта обращения в единый контакт-центр (5,3%) и использования функции «наиболее часто задаваемые вопросы» (2,6%).

Оценки по критериям «информация и коммуникация» (4,43 балла, полная удовлетворенность - 50,0%), «доступность и удобство» (4,39 балла, 43,9%) соответствовали среднему уровню. Некоторое недовольство у части респондентов вызывали скорость работы онлайн-площадки и существующая система навигации. Данные подкритерии были оценены на 4,05 и 4,34 балла соответственно.

Порядка 23% опрошенных услугополучателей указали, что сталкивались с бюрократизмом в процессе получения услуги: 15,8% отметили, что им пришлось обратиться в большое количество инстанций, еще столько же столкнулись с отказом в получении услуги, 7,9% указали, что сроки предоставления услуги искусственно затягивались. Наличие отказов и искусственное затягивание сроков отмечали услугополучатели из Актюбинской области, большое количество инстанций для сбора документов указали респонденты из г. Астана.

Респонденты выразили пожелания *«чтобы после получения аккредитации их организация обязательно и своевременно вносилась в реестр (без задержек и бюрократических проволочек)»*. Опрошенные подчеркнули важность *«более строгой проверки достоверности документов, подтверждающих квалификацию компаний и специалистов, так как на практике встречаются случаи подделок»*.

Распределение подкритериев по зонам ответственности показало, что **деятельность уполномоченного государственного органа** оценивается респондентами выше (4,80 балла, показатель полной удовлетворенности - 80,4%), чем **портал «электронного лицензирования»** (4,54 балла, 57,5%).

Глубинное интервью

В ходе углубленного интервью, посвященного получению государственной услуги «Аккредитация юридических лиц, претендующих на проведение комплексной вневедомственной экспертизы проектов строительства объектов», респондент отметил, что процесс в целом организован удобно, так как услуга полностью автоматизирована и исключает влияние человеческого фактора. По его словам, *«прямых проблем с работниками не возникало, иногда встречаются технические сбои, система работает медленно»*.

Среди барьеров, с которыми могут столкнуться получатели услуг, участник интервью выделил *«недостаточный уровень цифровой грамотности у части граждан. Ограниченный доступ к интернету в сельской местности»*. Дополнительным затруднением, по его мнению, является *«отсутствие пошаговой инструкции или бизнес-процесса, который бы подробно разъяснял последовательность действий при получении услуги»*.

В качестве положительных моментов респондент назвал удобство сбора документов, необходимых для получения услуги *«так как услуга полностью автоматизирована и интегрирована с другими государственными*

информационными системами, необходимость в самостоятельном сборе документов отсутствует. Все необходимые данные подтягиваются автоматически из соответствующих баз, что значительно упрощает процесс для получателя». Также он положительно охарактеризовал сроки оказания услуги: *«временной диапазон 20–40 минут можно считать очень хорошим».*

По мнению респондента, несовершенства порядка оказания государственной услуги возможны *«в случае технических сбоев портала»*. Среди предложений по совершенствованию процесса получения государственной услуги респондент выделил необходимость *«усилить техническую поддержку для бесперебойной работы портала»*, *«расширить доступ к интернету в сельских регионах»*.

Выводы и рекомендации

Качество оказания услуги было оценено респондентами на уровне «выше среднего». Работа уполномоченного государственного органа получила высокую оценку, при этом Портал оценивался ниже. Это, в первую очередь, обусловлено неудобствами, которые вызывала скорость работы портала и существующая система навигации. Пятая доля респондентов сталкивалась с бюрократическими проявлениями в процессе получения услуги (обращались в большое количество инстанций для сбора необходимых документов, получали отказ в получении услуги, сталкивались с затягиванием сроков получения услуги, за счет этапа сбора документов).

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Порталу «электронное лицензирование»:

1. Рассмотреть возможность оцифровки документов, необходимых для получения услуги, чтобы исключить бюрократические барьеры и упростить процесс получения услуги.

Уполномоченному государственному органу:

1. Внести корректировки в Правила оказания государственной услуги. В Правилах указано, каналом предоставления услуги является портал «электронного правительства», при этом услугу можно получить только посредством портала «электронного лицензирования».

Рисунок 26. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК

Стандарт государственной услуги «Аккредитация юридических лиц, претендующих на проведение комплексной вневедомственной экспертизы проектов строительства объектов»		
1	Наименование услугодателя	Комитет по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства Министерства индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан
2	Способы предоставления государственной услуги (каналы доступа)	Веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz.
3	Срок оказания государственной услуги	Выдача, переоформление свидетельства при изменении наименования и (или) места нахождения юридического лица – 20-40 минут
4	Форма оказания оказания государственной услуги	Электронная (полностью автоматизированная)

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/89047/rus/269

2. Провести анализ причин отказов в получении услуги, выработать меры по их сокращению (в Актюбинской области).
3. Провести аудит качества оказания услуги в г. Астана на предмет соответствия требуемых от услугополучателей документов регламенту.

3.31. Выдача разрешения на извлечение горной массы и (или) перемещение почвы на участке разведки в объеме, превышающем одну тысячу кубических метров

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1205024 Выдача разрешения на извлечение горной массы и (или) перемещение почвы на участке разведки в объеме, превышающем одну тысячу кубических метров.

Ответственный госорган: Министерство промышленности и строительства РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: Об утверждении Правил оказания государственных услуг в сфере недропользования, за исключением углеводородного сырья и урана и о внесении изменений и дополнения в приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 17 мая 2018 года №339 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения заявлений на выдачу лицензий на старательство». Приказ Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 30 мая 2020 года №323. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 30 мая 2020 года №20787.

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

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

Сроки оказания госуслуги: 10 (десять) рабочих дней

Результат оказания госуслуги: выдача разрешения на извлечение горной массы и (или) перемещение почвы на участке разведки в объеме, превышающем одну тысячу кубических метров по форме, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

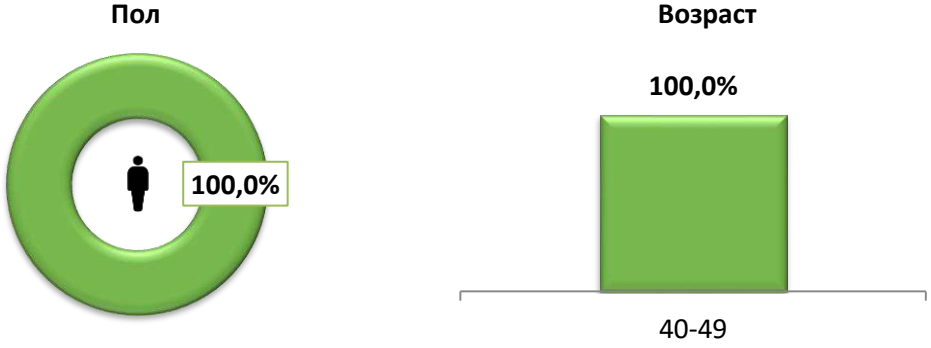
Услугополучатели: юридические лица, физические лица

Стоимость: Государственная услуга оказывается бесплатно

Социально-демографический блок

В опросе принял участие 1 респондент: мужчина (100,0%), в возрасте 40-49 лет (100,0%), являющийся представителем юридического лица, гражданином РК. Для получения услуги респондент обратился напрямую на сайт elicense.kz, используя для авторизации логин/пароль.

Диаграммы 85-86. Социально-демографический блок



Основные результаты исследования

Качество оказания услуги респондент оценил ниже среднего на 3,97 балла, в первую очередь, его не устроила работа портала «электронного лицензирования».

Таблица 62. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,00	**4,50**	0,0%	50,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,00	**3,33**	0,0%	0,0%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	3,00		0,0%	
	Скорость работы онлайн площадки	3,00		0,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,00	**4,00**	0,0%	0,0%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,00		0,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение,	3,00	**3,00**	0,0%	0,0%

	пособие)				
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**3,97**		**30,0%**
	Портал «электронное лицензирование»		**3,83**		**16,7%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,00**		**33,3%**

Единственным критерием, который был оценен высоко, является срок оказания услуги – 5,00 балла (100,0 удовлетворенность). Выше среднего услугополучатель оценил критерий «информация и коммуникация» - 4,50 балла, сложности возникли с пониманием информации, размещенной на Портале о порядке оказания услуги (4,00 балла), но вся информация была доступна на двух языках – данный подкритерий респондент оценил на 5,00 балла.

Средней оценке соответствует балл по критерию «процедура» - 4,00 балла, трудности были связаны как с загрузкой необходимых документов на портал «электронного лицензирования», так и с необходимостью обращаться в компетентные инстанции для сбора документов, несмотря на электронный формат оказания услуги.

Ниже среднего респондент оценил критерий «доступность и удобство» (3,33 балла/0,0% удовлетворенность), в большей мере его не устроила скорость работы Портала и система навигации/поиска информации на ресурсе – данные подкритерии были оценены на 3,00 балла; удобство регистрации на онлайн-площадке также вызвало нарекание - 4,00 балла.

Критерий «результат» получил самую низкую оценку – 3,00 балла, вероятно, это связано с тем, что в процессе получения услуги респонденту приходил отказ (возврат документов) без объяснения причины, то есть фактически для получения услуги ему пришлось дважды подавать заявку. Также на итоговую оценку могли повлиять дополнительные расходы несмотря на то, что услуга оказывается бесплатно – услугополучатель отметил, что дополнительные затраты были связаны с нотариальными услугами, ксерокопиями, транспортными расходами, получением дополнительных платных справок – для него сумма этих затрат была выше ожидаемой и вызвала дискомфорт.

Тем самым, деятельность портала «электронного лицензирования» оценена ниже среднего итоговая оценка – 3,83 балла (удовлетворенность 16,7%), ввиду сложностей с поиском информации и загрузкой документов на ресурс, а также из-за скорости работы Портала. Деятельность уполномоченного государственного органа оценена средне – 4,00 балла (удовлетворенность 33,3%), из-за трудностей, возникших в процессе сбора необходимых документов и неудовлетворенности услугополучателя результатом оказания услуги, в том числе из-за необоснованного возврата документов.

Выводы и рекомендации

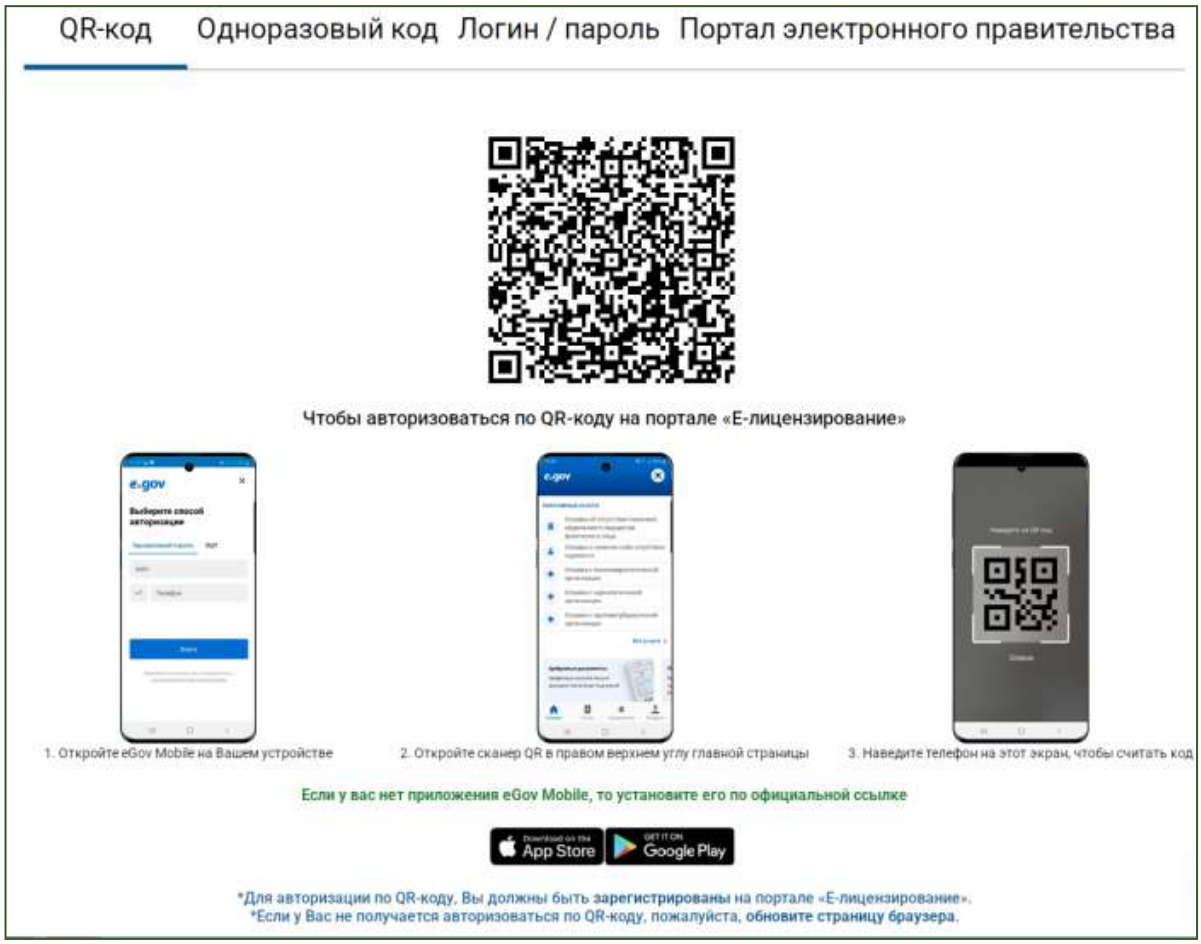
Таким образом, качество оказания услуги «Выдача разрешения на извлечение горной массы и (или) перемещение почвы на участке разведки в объеме, превышающем одну тысячу кубических метров» оценено ниже среднего, уровень удовлетворенности является низким – услугополучателя не устроила как работа портала «электронного лицензирования», так и те критерии, которые относятся к деятельности уполномоченного государственного органа. Для повышения качества оказания услуги необходима реализация шагов, направленных как на оптимизацию работы портала «электронного лицензирования», так и процесс получения услуги, что зависит от деятельности уполномоченного государственного органа.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Порталу «электронное лицензирование»:

1. С целью упрощения и оптимизации процесса регистрации/авторизации на портале необходимо разработать и внедрить механизм **единой точки входа (Single Sign-On)**. На данный момент на Портале предусмотрена авторизация через сканирование QR-кода через egov.kz и egovMobile, однако, если услугополучатель не зарегистрирован на Портале он не может на нем авторизоваться и ему необходимо пройти процедуру регистрации на сайте elicense.kz;

Рисунок 27. Скриншот со страницы услуги на портале «электронного лицензирования».



Источник:https://elicense.kz/Account/LogOn?returnUrl=/LicensingContent/Passport?servicesType=El4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222019.%D0%9C%D0%98%D0%98%D0%A0.%D0%A05%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222019.%D0%9C%D0%98%D0%98%D0%A0.%D0%A05%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.0%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-R2019_MIIR5V1%22%7D

2. С целью решения проблем с загрузкой файлов, рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:
   - **Оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки.
   - **Увеличение максимального размера файла:** пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов).

- **Возможность продолжения загрузки:** реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

3. Оптимизировать систему навигации/поиска необходимой информации на Портале, в том числе через повышение качества работы виртуального ассистента

<u>Уполномоченному государственному органу:</u>

1. Актуализировать информацию в Правилах оказания услуги на сайте Эталонный Банк НПА РК, на момент проведения исследования на ресурсе указано, что ответственным органом (услугодателем) является Министерство индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан, в то время как на портале «электронного правительства» и «электронного лицензирования» уполномоченным органом указано Министерство промышленности и строительства РК. Данное несоответствие, вероятно, связано с тем, что последняя редакция Правил была утверждена в 2020 году, а в 2023 году министерство было переименовано в Министерство промышленности и строительства РК
2. Актуализировать информацию в Правилах оказания услуги на сайте Эталонный Банк НПА РК в части способов получения услуги, на момент проведения исследования, на ресурсе указан только способ получения через портал «электронного правительства», фактически услуга оказывается на портале «электронного лицензирования», а egov.kz выступает порталом-шлюзом.

Рисунок 28. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК

Стандарт государственной услуги «Выдачи разрешения на извлечение горной массы и (или) перемещение почвы на участке разведки в объеме, превышающем одну тысячу кубических метров»		
1	Наименование услугодателя	Министерство индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан.
2	Способы предоставления государственной услуги (каналы доступа)	веб-портал «электронного правительства».

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/143401/rus/1895

3. Рассмотреть возможность изменения процедуры отказа в получении услуги, если услугополучатель не предоставил всю необходимую документацию. Заменить отказ на уведомление пользователя о необходимости предоставления отсутствующих документов, что позволит оптимизировать процесс получения услуги (услугополучателю не нужно будет повторно загружать все документы, создавать новую заявку).
4. Выявить наименование дополнительных справок, необходимых для получения услуги, получение которых возможно только при обращении в инстанции, несмотря на электронный формат оказания услуги. В случае наличия возможности получения данных справок в электронном формате рассмотреть возможность изменения процесса – предусмотреть получение государственным органом электронной копии требуемого документа через запрос в информационные системы государственных органов.
5. Внесение изменений в соответствующий НПА в части сокращения срока с 30 календарных дней до 20 рабочих дней.
6. Техническая реализация в ЕПН сокращения срока оказания государственной услуги.

3.32. Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1302005 Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории.

Ответственный госорган: Министерство сельского хозяйства РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил выдачи разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории» приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 9 декабря 2014 года №16-04/647. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №10254.

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная).

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

Сроки оказания госуслуги: разрешение на экспорт, импорт перемещаемых (перевозимых) объектов – 4 рабочих дня; разрешение, требующее транзитного согласования со службами других государств на транзитный провоз перемещаемого (перевозимого) объекта – 30 рабочих дней; разрешение на транзит перемещаемых (перевозимых) объектов – 3 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: разрешение на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

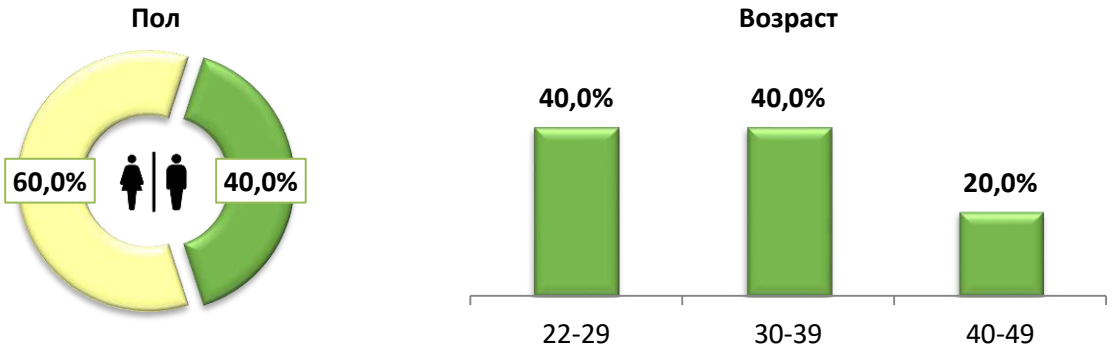
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 10 услугополучателей (40,0% мужчин и 60,0% женщин) в возрасте 22-29, 30-39 (по 40,0%) и 40-49 (20,0%) лет.

Диаграммы 87-88. Социально-демографический блок



Все опрошенные получатели услуги являлись гражданами РК. 20,0% получили ее в статусе юрлиц, 80,0% – как физлица (половина из них в качестве

ИП). Большинство респондентов (80,0%) заходили на онлайн-площадку посредством логина/пароля, 20,0% – с помощью ЭЦП.

Основные результаты исследования

Средняя оценка удовлетворенности качеством оказания государственной услуги составил 4,79 балла с показателем полной удовлетворенности 76,7%.

Таблица 63. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,60	**4,80**	60,0%	80,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,60	**4,53**	60,0%	53,3%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,60		60,0%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,40		40,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,40	**4,60**	50,0%	65,0%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,80		80,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,90	**4,90**	90,0%	90,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным	4,90	**4,90**	90,0%	90,0%

	результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)				
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,79**		**79,7%**
	Портал «электронного лицензирования»		**4,75**		**75,0%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,73**		**76,7%**

Максимальную оценку опрошенные получатели услуг поставили критерию «виртуальный ассистент» (5,00 балла и 100,0%).

Близкие к максимальной оценке услугополучатели присвоили критериям «срок» и «результат» (по 4,90 балла и 90,0%). Участник опроса из Астаны прокомментировал свое недовольство относительно полученного результата следующим образом: *«очень с много приходится проходить инстанций, также хотелось бы сократить сроки получения услуги в день выезда и разрешить выезд пяти собак на одного человека, а не двух (как сейчас)»*.

Информацию и коммуникации участники опроса оценили на 4,80 балла (80,0% полностью удовлетворены). Если языковая представленность полностью устроила респондентов (5,00 балла, 100,0%), то информация на Портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, не всего была проста и понятна (4,60 балла, 60,0%). С этим сталкивались услугополучатели из Астаны, оценив данный подкритерий на 4,33 балла.

Оценка по критерию «процедура» составила 4,60 балла 65,0%. В данном случае трудности в основном вызывал сбор документов – несмотря на электронный формат услуги, людям пришлось ходить по инстанциям и кабинетам (*«основная проблема – это сбор справок, они все платные, очень много инстанций приходится пройти, особенно, если в первый раз оформляешь»*), в связи с чем показатель полной удовлетворенности по этому подкритерию составил 50,0%, а оценка – 4,40 балла, что соответствует среднему уровню. Эта проблема отмечалась в Алматы и Астане. Некоторые респонденты из Алматы также сталкивались с трудностями при загрузке необходимых документов на Портал.

Ниже всего из целевых критериев участники опроса оценили доступность и удобство (4,53 балла и 53,3% полностью удовлетворенных). Ими отмечались сложности с регистрацией на портале «электронного лицензирования», неудобство в поиске информации и низкая скорость работы Портала. Если на скорость онлайн-площадки жаловались респонденты из всех целевых регионов, то проблемы регистрации встречались в Алматы и Жамбылской области, а сложность интерфейса отмечалась получателями услуг из Астаны и Жамбылской области.

Критерии «затраты» и «обратная связь» не оценивались респондентами, так как услуга предоставляется бесплатно и в процессе ее получения никто из них не обращался с жалобой на качество ее оказания.

Согласно методологии, полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности. В результате, были получены практически одинаковые значения: портал «электронного лицензирования» – 4,75 балла (75,0%), уполномоченный государственный орган – 4,73 балла (76,7%).

Респондентами отмечались бюрократические проволочки – 60,0% отметили, что им пришлось обратиться в большое количество инстанций, чтобы

собрать необходимый пакет документов. Для этого опрошенные услугополучатели рекомендовали «упростить услугу»: оптимизировать количество получаемых справок (ведь для получения одной справки нужно посетить три инстанции), а также рассмотреть возможность не собирать документы заново при повторной выдаче справки либо создать условия для получения услуги в ветеринарных клиниках.

Для детального анализа качества предоставления данной услуги было проведено Глубинное интервью с одним из ее получателей.

Глубинное интервью

Участник интервью получил государственную услугу «Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории» для вывоза собак на международную выставку в Чехию. О возможности получения услуги на портале «электронного лицензирования» он узнал, позвонив на номер Единого контакт-центра.

Представленная на Портале информация о порядке оказания госуслуги и список необходимых документов вызвали много вопросов, ввиду чего респондент обратился за помощью в колл-центр. Сбор документов оказался довольно сложным и занял много времени: интервьюируемому пришлось посетить несколько инстанций для получения ветеринарного сертификата и справки о клиническом осмотре (ветконтрольная справка). Помимо этого, были собраны копии родословной, документы из клуба собаководов, получено согласие и приглашение страны-получателя и осуществлен перевод документов на язык страны-импортера (Чехия). Респондент выразил недовольство тем, что нужно столько подтверждающих документов ради одного разрешения на выезд, ведь на это тратится не только время, но и деньги (*«столько всего собрать надо… все платно, все дорого, куча времени и нервов уходит на это»*). Непосредственно срок оказания услуги устроил респондента.

При взаимодействии с Порталом у респондента возникли сложности с регистрацией (*«не мог разобраться, как зарегистрироваться, было неясно, что и где находится»*). Скорость работы онлайн-площадки была низкой, а также ему было сложно ориентироваться на Портале, из-за чего процесс регистрации затянулся. По мнению участника интервью, не каждый сможет с первого раза разобраться с Порталом.

В качестве рекомендаций респондент предложил следующее:

- упростить пользовательский интерфейс портала «электронного лицензирования»;
- разрешить проблемы со скоростью работы Портала;
- составить конкретные списки необходимых для получения услуги документов на каждый случай (например, отдельно для вывоза животных на выставки и соревнования, отдельно для экспорта, импорта и транзита животных, отдельно для продукции и сырья животного происхождения);
- наделение ветеринарных клиник дополнительными функциями, чтобы в них сразу можно было оформить все необходимые документы (*«почему бы не сделать так, чтобы в ветклиниках получали все необходимые справки, ведь сейчас так много цифровых технологий»*);

- пересмотр стандартов оказания услуги в сторону российских и европейских.

Выводы и рекомендации

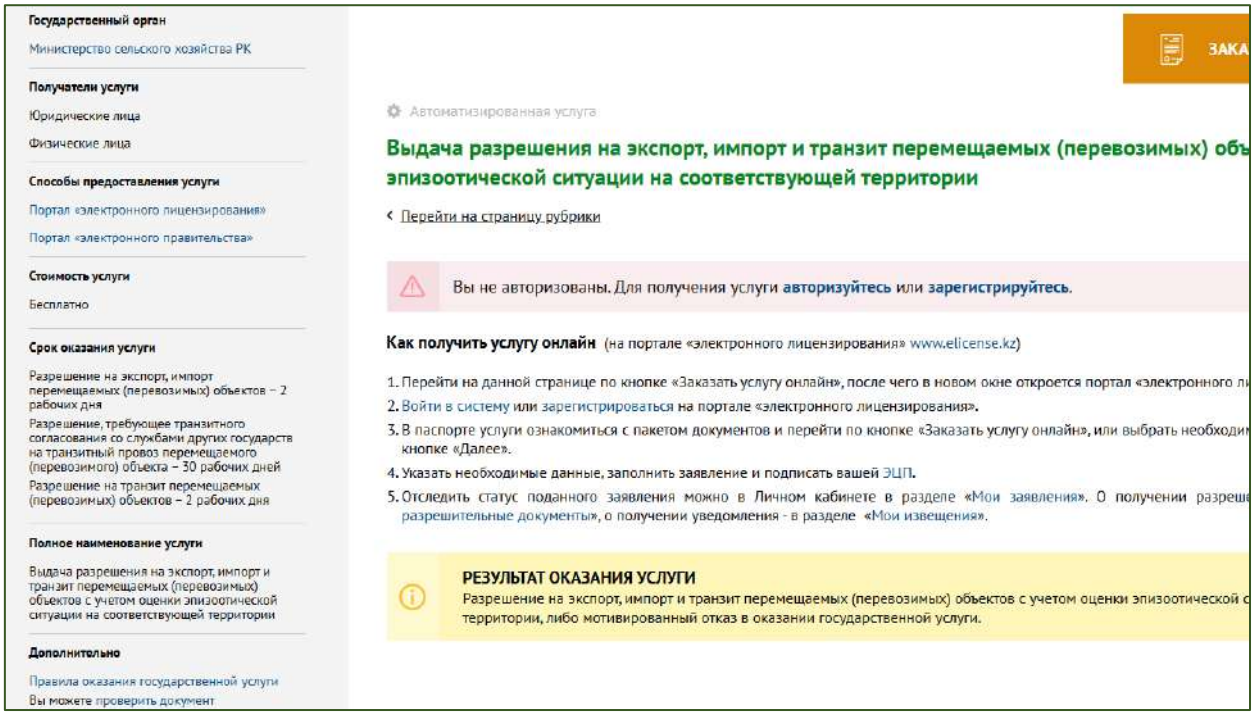
По итогам опроса получателей услуг, они оценили качество ее оказания на уровне «выше среднего». Трудности вызывали необходимость посещения нескольких инстанций, ограниченность информации о порядке оказания госуслуги и перечне необходимых документов, а также неудобный интерфейс портала «электронного лицензирования», его низкая скорость и проблемы с регистрацией на нем. Чаще всего подобные проблемы испытывали респонденты из Алматы. Однако, в конечном итоге это не повлияло на удовлетворенность конечным результатом – большинство выразили полную удовлетворенность и поставили высокую оценку.

Порталу «электронное лицензирование»:

1. В целях увеличения скорости работы электронной платформы (загрузка информации, обработка запросов и т.д.) рекомендуется:
   - Проверить стабильность серверов, на которых размещен Портал, а также модули загрузки и хранения файлов.
   - Обновить и устранить неисправности, связанные с компонентами, отвечающими за прием и обработку загруженных данных.
   - Увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала.
   - Внедрить систему мониторинга и оповещения (использовать инструменты постоянного мониторинга доступности и скорости работы портала с возможностью оперативного реагирования на инциденты).
   - Обеспечить регулярное нагрузочное тестирование (проводить стресс-тесты для проверки устойчивости Портала к высокому количеству пользователей и своевременного выявления потенциальных проблем).
2. Для улучшения пользовательского интерфейса Портала и повышения его интуитивной понятности с учетом потребностей пользователей с разным уровнем цифровой грамотности:
   - Провести всесторонний аудит текущего UX/UI-дизайна Портала с участием независимых профильных специалистов.
   - Организовать опросы и тестирования с участием целевых групп граждан для выявления проблемных зон при взаимодействии с Порталом.
   - Разработать обновленный интерфейс, соответствующий принципам простоты и доступности (включая WCAG-стандарты), а также адаптивности под различные устройства.
   - Внедрить пошаговые инструкции, интерактивные подсказки и обучающие модули для новых пользователей.
   - Упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей.
3. Для обеспечения более простой и понятной информации на Портале о порядке оказания госуслуги и перечне необходимых документов:
   - Внедрить единый список справок и подтверждающих документов, доступный как для граждан, так и для должностных лиц, где будет указано, какие справки действительно необходимы и каким способом их можно будет получить без посещения отдельных инстанций.
4. Привести к единому виду информацию на веб-портале egov.kz (ссылка на услугу – https://egov.kz/cms/ru/services/approval_documents/pass276_msh) и

Стандарте государственной услуги, размещенной в Эталонном контрольном банке нормативных правовых актов Республики Казахстан в электронном виде на ресурсе zan.gov.kz/ (ссылка – https://zan.gov.kz/client/#!/doc/154987/rus/229) относительно срока оказания государственной услуги. На платформе «электронного правительства» указаны следующие сроки: разрешение на экспорт, импорт перемещаемых (перевозимых) объектов – **2 рабочих дня**; разрешение, требующее транзитного согласования со службами других государств на транзитный провоз перемещаемого (перевозимого) объекта – **30 рабочих дней**; разрешение на транзит перемещаемых (перевозимых) объектов – **2 рабочих дня**.

Рисунок 29. Скриншот со страницы оказания услуги на портале «электронного правительства»



Источник: https://egov.kz/cms/ru/services/approval_documents/pass276_msh

В то время как в Стандарте государственной услуги, размещенной в Эталонном контрольном банке НПА РК представлены следующие сроки оказания услуги: разрешение на экспорт, импорт перемещаемых (перевозимых) объектов – **4 рабочих дня**; разрешение, требующее транзитного согласования со службами других государств на транзитный провоз перемещаемого (перевозимого) объекта – **30 рабочих дней**; разрешение на транзит перемещаемых (перевозимых) объектов – **3 рабочих дня**.

Рисунок 30. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК

Стандарт государственной услуги «Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории»		
1	Наименование услугодателя	Главный государственный ветеринарно-санитарный инспектор Республики Казахстан или его заместители (далее – услугодатель).
2	Способы предоставления государственной услуги (каналы доступа)	Веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz (далее – портал).
3	Срок оказания государственной услуги	Разрешение на экспорт, импорт перемещаемых (перевозимых) объектов – 4 (четыре) рабочих дня. Разрешение, требующее транзитного согласования со службами других государств на транзитный провоз перемещаемого (перевозимого) объекта – 30 (тридцать) рабочих дней. Разрешение на транзит перемещаемых (перевозимых) объектов – 3 (три) рабочих дня.
4	Форма оказания государственной услуги	Электронная (полностью автоматизированная).

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/154987/rus/229

Уполномоченному государственному органу:

1. В нормативно-правовом акте, описывающим требования и процедуры оказания услуги, указать точный список всех необходимой для предоставления документов и разместить его на всех электронных ресурсах (Egov.kz, Elicense.kz, Adilet.kz, Adilet.zan.kz, Gov.kz и др.).
    - Рассмотреть возможность оптимизации оказания услуги в целях повышения эффективности государственного управления и снижения административной нагрузки на граждан:
    - Проводить регулярный аудит перечня необходимых документов.
    - Минимизировать количество требуемых справок.
    - Исключать требования к предоставлению справок, информацию по которым органы могут получить самостоятельно.
    - Внедрить или расширить автоматизированный обмен данными между ведомствами.
    - Установить технические и нормативные механизмы для получения необходимых сведений по межведомственным запросам без участия гражданина.
    - Перевести предоставление справок в электронный формат через портал «электронного лицензирования».
    - Обеспечить юридическую значимость электронных справок наравне с бумажными.
2. Внесение изменений и дополнений в приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 9 декабря 2014 года № 16-04/647 «Об утверждении Правил выдачи разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории» в части устранения коллизии, также приведение в соответствии действующего Законодательства РК.

3.33. Государственное испытание сельскохозяйственных растений на хозяйственную полезность

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: Государственное испытание сельскохозяйственных растений на хозяйственную полезность.

Ответственный госорган: Министерство сельского хозяйства РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: Приказ Министра сельского хозяйства РК от 2 июля 2015 года №4-2/602.

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: веб-портал «электронного правительства»; Канцелярию Государственной комиссии по сортоиспытанию сельскохозяйственных культур; портал «электронного лицензирования».

Сроки оказания госуслуги: по зерновым, зернобобовым, крупяным, масличным, техническим, прядильным, однолетним кормовым, овощным, бахчевым, цветочно-декоративным культурам и картофелю – не менее двух вегетационных периодов; по многолетним травам – не менее двух циклов использования; по плодовым, ягодным культурам и винограду – не менее двух хозяйственных урожаев.

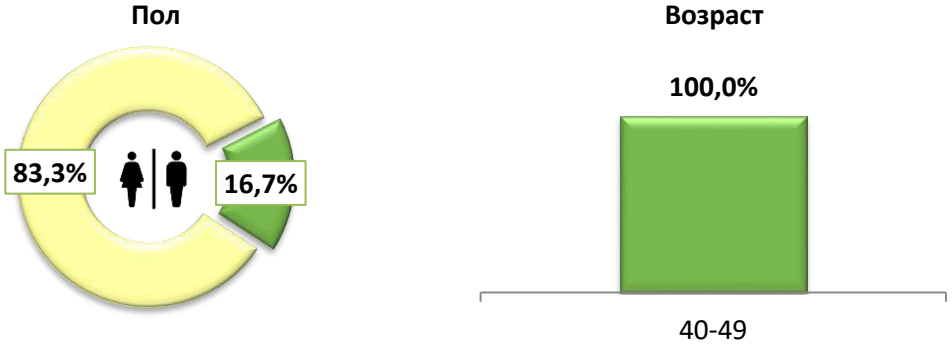
Результат оказания госуслуги: Уведомление об оказании государственной услуги либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Стоимость: Государственная услуга оказывается услугополучателю бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе участвовало 6 респондентов, являющихся гражданами РК, получившими услугу в статусе юридических лиц. Все услугополучатели находились в возрасте 40-49 лет, 83,3% (5 человек) женщины, 16,7% (1 человек) –

Диаграммы 89-90. Социально-демографический блок



Опрошенные получили услугу в электронной форме, посредством веб-портала E-gov.kz, перенаправившего их по ссылке на портал «электронного лицензирования».

Основные результаты исследования

Средний балл оценки качества предоставления услуги «Государственное испытание сельскохозяйственных растений на хозяйственную полезность» составил 4,87, доля респондентов, полностью удовлетворенных услугой – 86,7%. Оценка рассчитывалась без учета критериев «затраты» (все опрошенные получили услугу бесплатно), «виртуальный ассистент» (услугополучатели не прибегали к его помощи) и «обратная связь» (респонденты не подавали жалоб на качество оказания услуги).

Таблица 64. Распределение баллов

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	5,00		100,0%	
	Скорость работы онлайн площадки	5,00		100,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,50	**4,67**	50,0%	66,7%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,83		83,3%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,83	**4,83**	83,3%	83,3%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				

	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,83	**4,83**	83,3%	83,3%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,87**		**86,7%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,97**		**97,2%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,72**		**72,2%**

Оценку 5 баллов и абсолютный уровень удовлетворенности (100,0%) получили критерии «информация и коммуникация», а также «доступность и удобство».

Критерии «срок» и «результат» были оценены на 4,83 балла, уровень удовлетвореости – 83,3%.

Непосредственно процедура получения услуги была оценена респондентами ниже остальных критериев – 4,6 балла, удовлетворенность 66,7%. Определенные трудности у респондентов вызвал процесс сбора документов для получения элетронной услуги (оценка 4,5 балла, уровень удовлетворенности – 50,0%), потребовавший дополнительных усилий в виде посещения различных инстанций.

Анализ распределения оценок относительно зон ответственности услугодателей показал, что работа портала «электронное лицензирование» (4, 97 балла, уровень полной удовлетворенности 97,2%) устраивает получателей услуг больше, чем деятельность уполномоченного государственного органа в данном направлении (4,72 и 72,2% соответственно).

Выводы и рекомендации

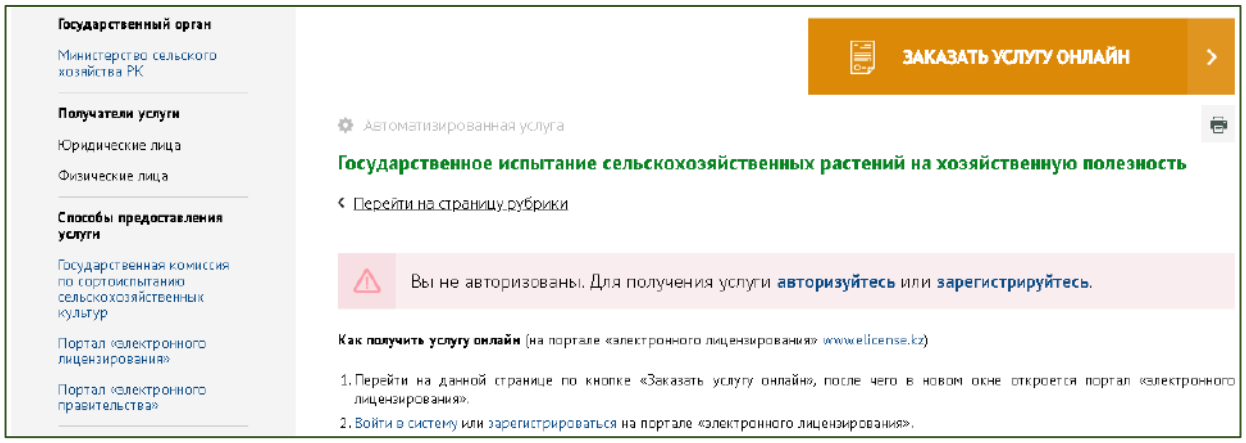
Уровень удовлетворенности услугополучателей качеством предоставления услуги «Государственное испытание сельскохозяйственных растений на хозяйственную полезность» является достаточно высоким. Определенные претензии у опрошенных имеются относительно процесса сбора документов для получения электронной услуги.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Порталу «электронное правительство»:

1. Провести аудит документации, содержащейся на странице госуслуги. На портале «электронного правительства» указаны такие способы получения услуги, как веб-портал «электронного правительства»; Канцелярия Государственной комиссии по сортоиспытанию сельскохозяйственных культур; портал «электронного лицензирования».

Рисунок 31. Скриншот со страницы оказания услуги на портале «электронного правительства»



Источник: https://egov.kz/cms/ru/services/approval_documents/pass269_msh

При переходе по ссылке «Правила оказания государственной услуги» портал «электронного лицензирования», где она по факту оказывается, не упоминается.

Рисунок 32. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК

Приложение 6
к Правилам проведения
сортоиспытания
сельскохозяйственных растений

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги
«Государственное испытание сельскохозяйственных растений на хозяйственную полезность»

Сноска. Приложение 6 в редакции приказов Министра сельского хозяйства РК от 09.12.2022 № 408 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); и.о. Министра сельского хозяйства РК от 23.12.2024 № 408 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1	Наименование услугодателя	Государственная услуга оказывается Министерством сельского хозяйства Республики Казахстан (далее – услугодатель).
2	Способы предоставления государственной услуги	1) канцелярия Государственной комиссии по сортоиспытанию сельскохозяйственных культур (далее – Государственная комиссия); 2) веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz (далее – веб-портал).

Источник https://zan.gov.kz/client/#!/doc/94052/rus/568

2. В целях исключения необходимости сбора справок, уже имеющихся в других государственных базах данных, интегрировать портал eLicensing.kz с информационными системами Министерства сельского хозяйства и других ведомств. Это позволит автоматически «подтягивать» сведения о заявителе, данные о земельных участках, информацию о правовом статусе и другие необходимые данные.

Уполномоченному государственному органу:

1. Проработка вопроса по исключению альтернативы – «прием заявления через канцелярию услугодателя Государственной комиссии».
2. Внесение изменений и дополнений в приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 2 июля 2015 года № 4-2/602 «Об утверждении Правил проведения сортоиспытания сельскохозяйственных растений»
3. Техническая доработка ИС ГБД «Е-лицензирование» в части оказания госуслуги только в электронном формате.

3.34. Государственная регистрация судов в Государственном судовом реестре морских судов

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 501016 Государственная регистрация судов в Государственном судовом реестре морских судов.

Ответственный госорган: Министерство транспорта РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил государственной регистрации судов и прав на них». Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24 февраля 2015 года №165. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 22 мая 2015 года №11125.

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная)

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

Сроки оказания госуслуги: 2 (два) рабочих дня

Результат оказания госуслуги: При регистрации и перерегистрации судов в Государственном судовом реестре морских судов:

- свидетельство о праве плавания морского судна под Государственным флагом Республики Казахстан по форме согласно приложению 4 к настоящим Правилам
- свидетельство о праве собственности на судно по форме согласно приложению 5 к Правилам

Услугополучатели: юридические лица

Стоимость: Сбор за оказание государственной услуги осуществляется по ставкам и в порядке, установленным Кодексом Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет (Налоговый кодекс)».

Ставки сбора составляют:

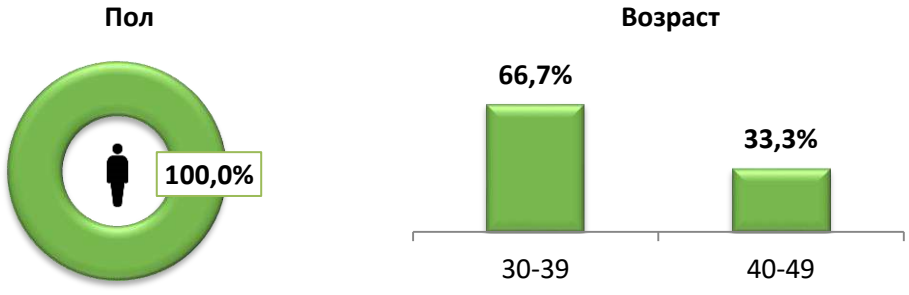
1) за оказание подвида государственной услуги «Регистрация судов в Государственном судовом реестре морских судов» – 60 МРП;

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

Социально-демографический блок

В опросе участвовало 3 респондента. Из них 100% мужчин, возрастных категорий: 30-39 лет (66,7%), 40-49 лет (33,3%).

Диаграммы 91-92. Социально-демографический блок



Услугополучателями являлись только юридические лица, все получившие услугу являются гражданами РК. Для получения услуги респонденты использовали портал «электронного лицензирования» (100,0%).

Основные результаты исследования

Услугополучатели оценили качество оказания услуги «Государственная регистрация судов в Государственном судовом реестре морских судов» на 4,81 балла, показатель полной удовлетворенности (доли респондентов, оценивших критерии услуги на 5 баллов) составил 80,6%.

Таблица 65. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,67	**4,83**	66,7%	83,4%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,67	**4,67**	66,7%	66,7%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	4,67		66,7%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,67		66,7%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**4,83**	100,0%	83,4%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,67		66,7%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,67	**4,67**	66,7%	66,7%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	4,67	**4,83**	66,7%	83,4%
	Способ оплаты был удобным	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				

	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,81**		**80,6%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,76**		**76,2%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,83**		**83,4%**

Из 8 оцениваемых критериев респондентами были оценены 6 показателей: критерии «виртуальный ассистент» и «обратная связь» не оценивались, т.к. ни один из услуполучателей не обращался за помощью и не подавал жалобу.

Единственным критерием, который был оценен на высший балл является «результат» - 5,00 балла/100,0% удовлетворенность.

По трем критериям оценка качества оказания услуги составила 4,83 балла (показатель полной удовлетворенности – 83,4%) – это «информация и коммуникация», «затраты» и «процедура».

При оценке критерия «информация и коммуникация» ниже был оценен подкритерий *«Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна» (4,67 балла/* 66,7% удовлетворенность).

В оценке критерия «процедура» также на 4,67 балла/66,7% был оценен подкритерий «Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал»

При оценке критерия «затраты» часть респондентов указали на то, что стоимость услуги была не приемла, ввиду чего данный подкритерий получил оценку в 4,67 балла, а общая оценка критерия составила 4,83 балла и удовлетворенность – 83,4%.

Критерии «доступность и удобство» и «срок» были оценены на 4,67 балла, показатель полной удовлетворенности составил 66,7%. По первому критерию респонденты отметили трудности с регистрацией на портале «электронного лицензирования», поиском необходимой информации об услуге и скоростью работы Портала.

Деятельность **уполномоченного государственного органа (Министерство транспорта РК)** оценена на 4,83 балла, доля услугополучателей полностью удовлетворенных его работой в части оказания данной услуги, составила 83,4%. Полученная оценка связана с тем, что не все респонденты были удовлетворены сроком оказания и стоимостью услуги.

Работа **портала «электронного лицензирования»** вызвала больше нареканий со стороны услугополучателей и оценена на 4,76 балла, при показателе полной удовлетворенности в 76,2%.

Для более детального изучения качества оказания услуги был использован дополнительный метод исследования – глубинное интервью.

Глубинное интервью

В целом, участник глубинного интервью подтвердил довольно высокий уровень оказания услуги, выявленный в рамках проведенного массового опроса

услугополучателей. Как и участники массового опроса, он отметил, что основные сложности были связаны с работой портала «электронного лицензирования».

Основная проблема, с которой столкнулся участник глубинного интервью, связано с доступностью информации о процессе получения услуги. Участник отметил, что ему не удалось полностью самостоятельно получить услугу и он обратился к юристам, для того чтобы они дали ему разъяснения. Тем самым проблема обусловлена сложностью изложения информации на Портале: *«В интерфейсе присутствует много специфических терминов и юридических формулировок, поэтому без помощи юристов разобраться оказалось трудно. Для более подготовленного пользователя проблем может быть меньше, но в моем случае площадка показалась достаточно сложной для самостоятельного использования».*

Также участник интервью отметил проблемы в работе Портала, связанные со скоростью обработки запросов, периодическими зависаниями системы: *«Однако иногда система зависает, и в такие моменты нельзя продолжить работу - приходится ждать или перезагружать. Это, на мой взгляд, единственный минус»* – об этом также заявляли и участники массового опроса – критерий «удобство и доступность» получил самую низкую оценку из всех оцениваемых критериев.

Выводы и рекомендации

Результаты опроса свидетельствуют о том, что услуга оказывается на высоком уровне, однако существуют проблемы, которые связаны, в первую очередь, с качеством работы портала «электронного лицензирования», часть респондентов испытали сложности с регистрацией на Портале, поиском необходимой информации и загрузкой необходимых документов. На основе полученных оценок рекомендуется провести оптимизацию процесса получения услуги.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

<u>Порталу «электронное лицензирование»:</u>

1. Провести аудит документации, содержащейся на странице услуги. Анализ данных демонстрирует, что на странице имеется загружаемый документ в формате PDF под названием «ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ Внешнего портала Информационной системы «Государственная база данных «Е-лицензирование» в части разрешительного документа (процедуры) Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан «Государственная регистрация судов в Государственном судовом реестре морских судов» 2014.МТК.Р3», в котором содержится детальная информация о способах, алгоритме, сроках и стоимости услуги. Однако документ датируется 2014 годом и часть данных является устаревшей. Например, согласно данному документу, имеется возможность получения услуги (заявления) через уполномоченный орган в бумажном виде, но по состоянию на 2025 год услуга оказывается только в электронном формате, через портал «электронного лицензирования».

Рисунок 33. Скриншот со страницы услуги на портале электронного лицензирования.

2.3 Форма подачи заявления на выдачу разрешительного документа

Таблица 4 – Форма подачи заявления

№	Наименование	Наличие
1.	Подача заявления в УО, в бумажном виде	Да
2.	Подача заявления в бумажном виде по почте	Нет
3.	Подача заявления через ЦОН	Нет
4.	Подача заявления посредством ИС ГБД ЕЛ	Да (за исключением операции «Выдача»)

Источник:https://elicense.kz/LicensingContent/Passport?servicesType=El4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222014.%D0%9C%D0%98%D0%A0.%D0%A03%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222014.%D0%9C%D0%98%D0%A0.%D0%A03%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.3%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-R14_MTK3-V1%22%7D

Также информация, представленная в документе, свидетельствует о том, что срок оказания услуги составляет 10 рабочих дней, на самом деле в 2025 году срок составляет 2 рабочих дня, о чем указано на порталах «электронного лицензирования» и Egov.kz

Рисунок 34. Скриншот со страницы услуги на портале «электронного лицензирования».

2.5 Условия оказания услуги

Таблица 6 – Условия оказания разрешительной процедуры (документа) в разрезе операций, инициируемых Потребителем

№	Наименование	Наименование по НПА (с указанием подвидов)	Срок оказания	Срок действия	Стоимость (МРП)
1.	Выдача РД	Государственная регистрация судов в Государственном судовом реестре морских судов	10 рабочих дней	Бессрочно	60
2.	Переоформление РД	Государственная перерегистрация судов в Государственном судовом реестре морских судов	10 рабочих дней	Бессрочно	60

Источник:https://elicense.kz/LicensingContent/Passport?servicesType=El4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222014.%D0%9C%D0%98%D0%A0.%D0%A03%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222014.%D0%9C%D0%98%D0%A0.%D0%A03%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.3%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-R14_MTK3-V1%22%7D

Таким образом, данный документ-инструкция может вызвать у услугополучателей непонимание и затруднения в процессе получения услуги. Документ-инструкция является массивным, возможно сложным для понимания тем услугополучателям, которые сталкиваются с получение услуги впервые (45 страниц текста и таблиц), ввиду чего рекомендуется оптимизировать данный документ, составить обновленную инструкцию, легкую для понимания как для опытных пользователей, так и для получающих услугу впервые – в текстовом/графическом и видеоформатах;

2. Составить видео-инструкции с примером заполнения заявлений, демонстрацией необходимых документов, которые прилагаются к заявлению услугополучателя;
3. Загрузить на Портал вариант документа-инструкции на государственном языке, т.к. если услугополучатель использует интерфейс Портала на казахском языке, при скачивании документа он все равно получает версию на русском языке;
4. С целью решения проблем с загрузкой файлов на портал рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:
    - **Оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки.
    - **Увеличение максимального размера файла:** пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов).
    - **Возможность продолжения загрузки:** реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

<u>Уполномоченному государственному органу:</u>

1. Провести всесторонний анализ каждого этапа процесса регистрации судов. Выявить любые "узкие места", которые могут приводить к задержкам несмотря на то, что услуга является автоматизированной. Возможно, существуют этапы, требующие ручной верификации или согласования с представителями уполномоченного органа, которые увеличивают общее время оказания услуги.
2. Если задержки связаны с проверкой представленных документов, рассмотреть возможность внедрения более интеллектуальных систем проверки или предварительной валидации данных на этапе подачи заявки, чтобы минимизировать ошибки и необходимость доработок/повторного получения услуги.
3. Провести детальный анализ затрат, связанных с предоставлением услуги. Дать четкое обоснование из чего складывается сумма в 60 МРП, включая затраты на поддержание ИТ-инфраструктуры, обработку данных, администрирование и т.д. Опубликовать результаты анализа на странице услуги на портале «электронного лицензирования», а также в СМИ.
4. Рассмотреть возможность введения дифференцированной стоимости в зависимости от типа судна, его размера, или других параметров.

3.35. Выдача удостоверения члена экипажа

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1102019 Выдача удостоверения члена экипажа

Ответственный госорган: Министерство транспорта Республики Казахстан

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил выдачи удостоверения члена экипажа лицам летного состава, кабинного экипажа, инженерно-техническому составу, обеспечивающему техническое сопровождение полетов, и персоналу, обеспечивающему безопасность воздушного судна в полете» приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 22 июня 2017 года №378. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №15478.

Форма оказания госуслуги: Электронная (частично автоматизированная)/бумажная

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: государственную корпорацию**,** портал электронного лицензирования.

Сроки оказания госуслуги: 7 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: УЧЭ либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги по основаниям, предусмотренным графой 9 настоящего перечня основных требований к оказанию государственной услуги.

Результат оказания государственной услуги выдается через Государственную корпорацию.

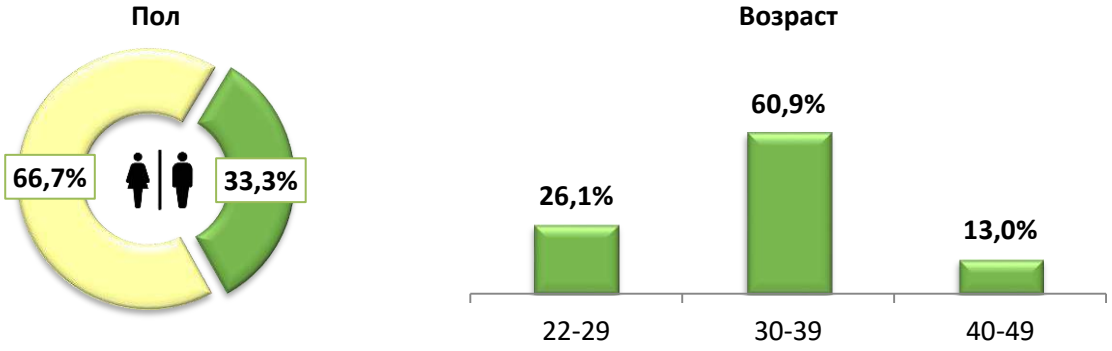
Услугополучатели: юридические лица.

Стоимость: бесплатно

Социально-демографический блок

В исследовании приняли участие 23 услугополучателя. Более половины из них женщины (66,7%), люди в возрасте 30-39 лет (60,9%).

Диаграммы 93-94. Социально-демографический блок



В опросе приняли участие юридические лица, являющиеся гражданами РК. Услуга была получена через портал «электронного лицензирования».

Основные результаты исследования

Услугу «Выдача удостоверения члена экипажа» респонденты оценили на 4,84 балла. Показатель полной удовлетворенности составил 83,1%.

Таблица 66. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,91	**4,93**	91,3%	91,3%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,95		91,3%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,70	**4,75**	69,6%	72,5%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	4,73		69,6%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,82		78,3%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,83	**4,87**	82,6%	87,0%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,91		91,3%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,65	**4,65**	65,2%	65,2%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	-		-	
	Способ оплаты был удобным	-		-	
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,78	**4,83**	77,8%	83,4%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,89		88,9%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,83	**4,83**	82,6%	82,6%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,84**		**83,1%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,88**		**86,4%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,79**		**79,4%**

Оценки по представленным критериям колебались в диапазоне от 4,65 до 5,00 баллов.

Наивысшую оценку — 5,00 баллов — получила работа виртуального ассистента.

Наименьший балл — 4,65 — был зафиксирован по критерию «срок». Доля респондентов полностью довольных сроками оказания услуги составила 65,2%.

Критерий «Информация и коммуникация» получил оценку — 4,93 балла, при этом 91,3% респондентов выразили полную удовлетворенность качеством представленной на Портале информации, включая ее доступность на казахском и русском языках.

Процедуру получения услуги респонденты оценили на 4,87 балла, уровень полной удовлетворенности данным критерием составил 87,0%. Некоторые трудности у части респондентов возникали на этапе сбора документов для получения услуги.

В процессе получения услуги респонденты пользовались различными каналами обратной связи, включая Единый контакт-центр 1414, а также функционал портала: «виртуальный ассистент», раздел «Помощь» и «Часто задаваемые вопросы». Именно на основании взаимодействия с этими ресурсами респонденты формировали свои оценки обратной связи. Следует подчеркнуть, что ни один из опрошенных не направлял официальной жалобы на процесс предоставления услуги. Средний показатель по критерию «обратная связь» составил – 4,83 балла (показатель полной удовлетворенности 83,4%). Часть респондентов выразила замечания по поводу скорости предоставления обратной связи. Соответствующий подкритерий получил оценку 4,78 балла, при этом 77,8% респондентов отметили полную удовлетворенность этим аспектом.

Результат предоставления услуги был оценен на 4,83 балла. 82,6% респондентов выразили полную удовлетворенность полученным результатом (то есть оценили на 5 баллов).

Сложности при получении услуги в совокупности испытывали 17,4% респондентов: 8,7% опрошенных отметили, что им пришлось обратиться в большое количество инстанций, чтобы собрать необходимый пакет документов, 4,3% указали, что с них потребовали дополнительные документы, не указанные в изначальном списке, столько же респондентов столкнулись с отказом в получении услуги/возвратом документов.

С учетом распределения подкритериев по зонам ответственности между различными услугодателями были получены следующие обобщенные оценки:

Деятельность уполномоченного государственного органа – Министерства транспорта Республики Казахстан – была оценена в **4,79 балла**, при этом **79,4%** респондентов полностью удовлетворены качеством предоставления услуги.

Работа портала «Электронное лицензирование» получила оценку **4,88 балла**, **86,4%** пользователей отметили полную удовлетворенность его функционированием.

С целью детального анализа процесса предоставления услуги применялся метод глубинного интервью. Респондент получил услугу посредством портала «электронного лицензирования».

Глубинное интервью

Процесс подачи заявки респондентом на получение услуги прошел без привлечения колл-центра, технической поддержки или сторонней помощи («*мне*

не понадобилась помощь колл-центра, технической поддержки или других людей — все получилось сделать самой»). Интерфейс портала оказался понятным, все шаги были логичными, а загрузка документов — удобной и не вызвавшей затруднений. Сложных технических моментов респондент не отметил *(«получить услугу оказалось достаточно легко, если понимать, какие документы и шаги нужны для оформления. Думаю, для обычного интернет-пользователя площадка в целом понятна»).* Сбор документов также не вызвал проблем *(«у меня не возникло трудностей ни при сборе документов, ни при их загрузке в систему. Все прошло спокойно, процесс оказался ясным и удобным).*

Работа онлайн-площадки в целом оценивается положительно *«онлайн-площадка в целом удобная и понятная в использовании: легко ориентироваться, быстро находить нужный раздел, информация представлена структурировано»*. В качестве недостатка было указано, что *«система работает медленно и зависает, из-за чего процесс оформления может затягиваться».*

В качестве рекомендаций респондент отметил необходимость повысить стабильность работы портала, ускорить загрузку документов и обработку запросов. По его мнению, это позволит сделать получение услуги еще комфортнее и оперативнее.

Выводы и рекомендации

Значительная доля респондентов довольны качеством оказания услуги. Стоит обратить внимание, что работа портала «электронного лицензирования» оценивалась респондентами выше, чем деятельность уполномоченного государственного органа. Часть респондентов отметила, что сталкивались с бюрократическими барьерами при получении услуги (требование дополнительных документов, возврат документов/отказ, необходимость обращения в большое количество инстанций), не всех респондентов устраивал срок предоставления услуги.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги

<u>Уполномоченному государственному органу:</u>

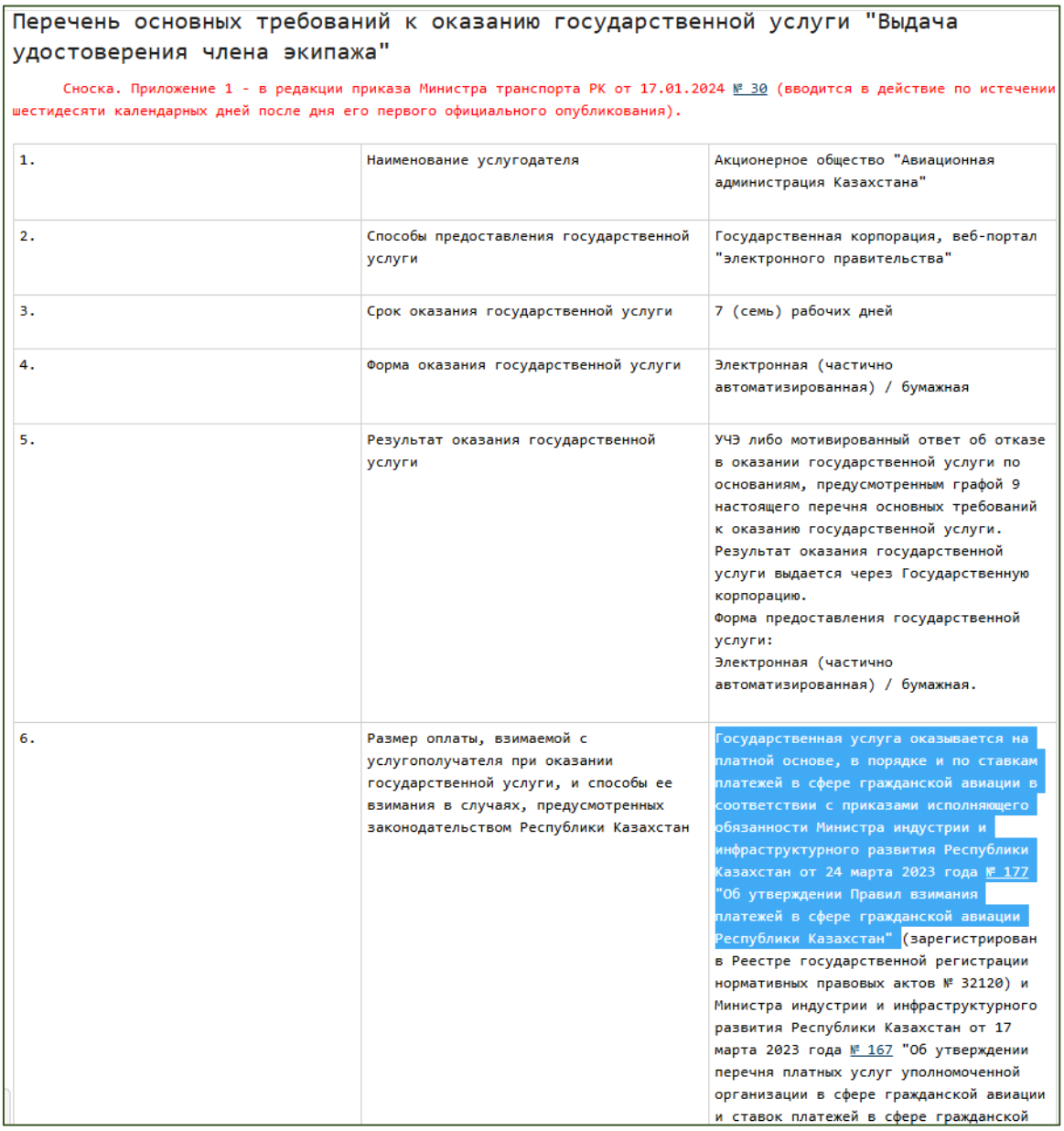
1. Провести ревизию сроков оказания услуги с целью их оптимизации. Рассмотреть возможность сокращения сроков без ущерба для качества предоставления услуги.
2. Оценить возможность внедрения ускоренного формата оказания услуги (по заявлению, за дополнительную плату), соблюдая при этом требования законодательства и равного доступа.
3. Минимизировать бюрократические барьеры:
   - обеспечить информирование заявителей о требованиях к документам до начала подачи заявления. Создать наглядную подробную инструкцию для потенциальных услугополучателей.

<u>Порталу «электронное лицензирование»:</u>

1. Сократить время обработки обращений пользователей через онлайн-помощники.
2. Обновить инструкцию пользователя, сделав ее более наглядной (в формате видео, инфографики).
3. Привести к единому формату информацию на портале «электронного правительства», «электронного лицензирования», РГУ и Правил оказания услуги. На порталах и в реестре указано, что услуга оказывается бесплатно,

в Правилах – платно, в порядке и по ставкам платежей в сфере гражданской авиации в соответствии с приказами исполняющего обязанности Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 24 марта 2023 года №177 "Об утверждении Правил взимания платежей в сфере гражданской авиации Республики Казахстан"

Рисунок 35. Скриншот правил оказания услуги на сайте «Әділет».



Перечень основных требований к оказанию государственной услуги "Выдача удостоверения члена экипажа"

Сноска. Приложение 1 - в редакции приказа Министра транспорта РК от 17.01.2024 № 30 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1.	Наименование услугодателя	Акционерное общество "Авиационная администрация Казахстана"
2.	Способы предоставления государственной услуги	Государственная корпорация, веб-портал "электронного правительства"
3.	Срок оказания государственной услуги	7 (семь) рабочих дней
4.	Форма оказания государственной услуги	Электронная (частично автоматизированная) / бумажная
5.	Результат оказания государственной услуги	УЧЭ либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги по основаниям, предусмотренным графой 9 настоящего перечня основных требований к оказанию государственной услуги. Результат оказания государственной услуги выдается через Государственную корпорацию. Форма предоставления государственной услуги: Электронная (частично автоматизированная) / бумажная.
6.	Размер оплаты, взимаемой с услугополучателя при оказании государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан	Государственная услуга оказывается на платной основе, в порядке и по ставкам платежей в сфере гражданской авиации в соответствии с приказами исполняющего обязанности Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 24 марта 2023 года № 177 "Об утверждении Правил взимания платежей в сфере гражданской авиации Республики Казахстан" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 32120) и Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 17 марта 2023 года № 167 "Об утверждении перечня платных услуг уполномоченной организации в сфере гражданской авиации и ставок платежей в сфере гражданской

Источник: https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1700015478#z3

3.36. Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1403002 Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия

Ответственный госорган: Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении разрешительных требований к экспертам-аудиторам по подтверждению соответствия, перечня документов, подтверждающих соответствие им, а также правил аттестации, продления действия аттестатов экспертов-аудиторов по подтверждению соответствия и оказания государственной услуги «Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия» приказ Министра торговли и интеграции Республики Казахстан от 8 июня 2021 года №399-НҚ. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №22967.

Форма оказания госуслуги: электронная (полностью автоматизированная)

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

Сроки оказания госуслуги: с момента регистрации заявления – 6 (шесть) рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Аттестат эксперта-аудитора по подтверждению соответствия, либо продление срока действия аттестата на 5 лет либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

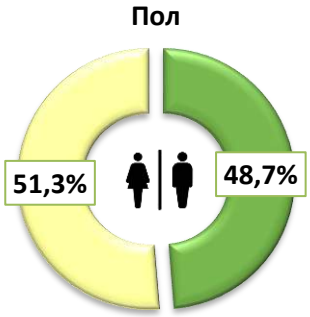
Услугополучатели: физические лица.

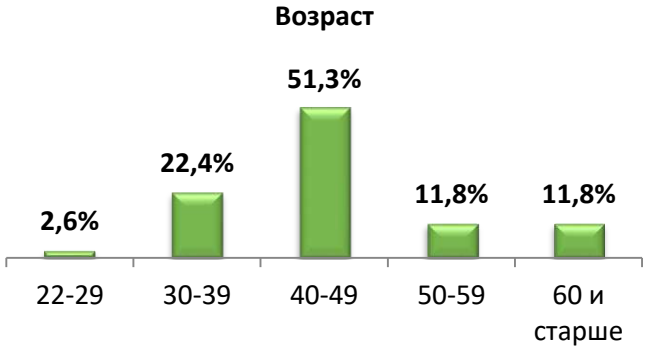
Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

Участниками опроса являлись 76 услугополучателей. Соотношение мужчин и женщин примерно одинаково - 48,7% к 51,3%. Половина опрошенных - в возрасте 40-49 лет (51,3%).

Диаграммы 95-96. Социально-демографический блок





Все респонденты обращались за услугой в статусе физических лиц и являлись гражданами Республики Казахстан. Опрошенные получали услугу через портал «электронного лицензирования». Около 97% использовали личный компьютер, 2,6% респондентов, воспользовались зоной самообслуживания в ЦОН.

Основные результаты исследования

Средний показатель оценки качества оказания услуги по представленным критериям равнялся 4,79 балла. Доля респондентов, оценивших услугу на 5 баллов, составила 84,8%.

Таблица 67. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,97	**4,97**	97,4%	97,4%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,97		97,4%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,95	**4,83**	94,7%	89,4%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	4,92		94,7%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,62		78,9%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,93	**4,74**	93,4%	83,6%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,54		73,7%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,91	**4,91**	90,8%	90,8%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,20	**4,30**	60,0%	50,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,40		40,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,97	**4,97**	97,4%	97,4%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,79**		**84,8%**

	Портал «электронное лицензирование»		**4,83**		**89,5%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,68**		**76,3%**

В таблице представлены данные по 6 критериям из 8, критерии «затраты» и «виртуальный ассистент» респондентами не оценивались так как услуга оказывается на бесплатной основе и ни один из респондентов не обращался за помощью к виртуальному ассистенту.

Высокие оценки были даны критериям: «информация и коммуникация», «результат» (по 4,97 балла, показатель полной удовлетворенности 97,4%), «срок» (4,91 балла, 90,8%), «доступность и удобство» (4,83 балла, 89,4%).

Выше среднего была оценена процедура получения услуги (4,74 балла, удовлетворенность 83,6%). В процессе получения услуги респонденты сталкивались с трудностями при загрузке документов на Портал, соответствующий критерий был оценен на 4,54 балла. Опрошенные отмечали, что *«процесс загрузки документов хотелось бы упростить, не все настолько подробно понимают компьютер», «сделать более интуитивно понятной заполнение формы сведений и загрузки документов, очень много вкладок и кнопок», «портал не всегда грузит документы, то одно то другое не работает», «ускорить работу загрузки документов, по нескольку раз загружала потом ошибка, elicense.kz», «портал то грузит, то не грузит, несколько раз одно и то же загружаешь, то размер не тот, то формат».* В качестве рекомендаций респонденты предлагали *«упростить форму сведений для аттестации, сделать возможным автоматическую подгрузку документов. Например, загрузил все один раз и пусть будет в базе», «если придумали электронное, то пусть будет электронное. Зачем тогда все эти сканирования», «пусть все будет электронное, а то работу переложили на пользователей, сканируй сама, учись сама, заполняй сама», «упростить форму сведений, зачем одно и то же заполнять, пусть подтягивает все из базы», «по кабинетам бегать конечно не нужно, но вот по порталу замучалась, нельзя автоматически подтягивать данные».* Респонденты предлагают *«сделать электронными документы о стажировке, аттестации и дипломы».*

В ходе получения услуги 6,6% респондентов обращались за помощью в единый контакт-центр 1414. Качество обратной связи было оценено на среднем уровне - 4,3 балла. Респондентов не всегда устраивало время ответа на запрос (4,20 балла) и принятые меры (4,40 балла). В комментариях респонденты выражали недовольство низким профессионализмом некоторых сотрудников контакт-центра: *«повышайте професионализм консультантов, они многое не знают, и перенаправляют друг к другу», «многократно пришлось звонить в контакт центр и службу поддержки, не давали ответа», «хождение не по кабинетам, так по телефонам. Зачем туда-сюда перенаправлять? Вы выслушайте, договоритесь, перезвоните и скажите, что делать»*.

Еще одной из претензий услугополучателей являлось обновление портала в рабочее время *(«обновления порталов делайте, пожалуйста, в нерабочее время, и уже готовый продукт предлагайте», «технические работы проводите в нерабочее время» и прочее).*

Порядка 40% опрошенных услугополучателей указали, что сталкивались с бюрократизмом в процессе получения услуги: 30,1% отвечали, что им приходил отказ в оказании услуги, 4,1% столкнулись с требованиями дополнительных документов, не указанных в изначальном списке, еще столько же респондентов были вынуждены обращаться в различные инстанции для получения

необходимых документов/справок. Высокая доля отказов отмечалась в гг. Астана (42,3%), Алматы (26,5%), Костанайской области (28,6%). В Костанайской области респонденты также часто указывали на необходимость обращения в различные инстанции для сбора пакета документов, а также требование услугодателем дополнительных документов (по 42,9%).

Несмотря на то, что услуга оказывалась бесплатно, 31,6% опрошенных отмечали наличие расходов, связанных с получением услуги. Более половины указали транспортные расходы (53,5%), 11,6% отметили, что получали платные справки, столько же указали ксерокопирование/сканирование. В варианте ответа «другое» респонденты указали, что прежде, чем пройти аттестацию, необходимо потратить большие суммы на обучение, стажировку и консультацию специалистов. В целом размер дополнительных расходов оказался предсказуемым для респондентов и не вызвал у них затруднений. Чаще с теми или иными дополнительными расходами при получении услуги сталкивались услугополучатели из Костанайской области (71,4%).

Выводы и рекомендации

Качество оказания услуги было оценено респондентами на среднем уровне. Работа Портала была оценена несколько выше, чем деятельность уполномоченного государственного органа. Это, в первую очередь, вызвано случаями отказа респондентам в получении услуги и несоответствием требуемого пакета документов установленному регламенту. Также некоторые претензии у респондентов были к качеству обратной связи, в данном случае это касалось непосредственно деятельности контакт центра 1414.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Порталу «электронное лицензирование»:

1. Публикация на портале графика проводимых технических работ. Рассмотрение возможности проведения технических работ на Портале в ночное время суток.
2. Расширить допустимые форматы и размер загружаемых документов, чтобы снизить количество отказов при загрузке.
3. Внедрить механизм единой загрузки: один раз поданные документы сохраняются в системе и доступны для повторного использования.
4. Оцифровать ключевые документы (дипломы, аттестации, сведения о стажировке), чтобы исключить необходимость сканирования и повторной загрузки пользователями.

Уполномоченному государственному органу:

1. Внести корректировки в Правила оказания государственной услуги. В Правилах указано, что прием заявления и выдача результатов осуществляется на портале «электронного правительства», при этом услугу можно получить только посредством портала «электронного лицензирования».

Рисунок 36. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК

Приложение 7 к Правилам аттестации, продления действия аттестатов экспертов-аудиторов по подтверждению соответствия и оказания государственной услуги «Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия»

Сноска. Приложение 7 с изменениями, внесенными приказом Министра торговли и интеграции РК от 09.12.2024 № 405-НҚ (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги "Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия"		
Наименование подвида государственной услуги: Продление действия аттестатов экспертов-аудиторов по подтверждению соответствия		
1	Наименование услугодателя	Комитет технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан (далее – услугодатель).
2	Способы предоставления государственной услуги (каналы доступа)	Веб-портал «электронного правительства» (далее – портал).
3	Срок оказания государственной услуги	С момента регистрации заявления – 6 (шесть) рабочих дней.
4	Форма оказания государственной услуги	Электронная (частично автоматизированная).
5	Результат оказания государственной услуги	Аттестат эксперта-аудитора по подтверждению соответствия по форме согласно приложению 8 к настоящим Правилам, либо продление срока действия аттестата на 5 (пять) лет либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги. Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная.

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/156350/rus/776

2. Провести анализ причин отказов в получении услуги, выработать меры по их сокращению (в частности, в гг. Астана, Алматы, Костанайской области).
3. В Костанайской области провести аудит на соответствие требуемых документов установленному регламентом списку.
4. Создать реестр обучающих центров в ИС ТР.
5. Создать реестр стажировок у действующих экспертов аудиторов.
6. Интеграция ИС ТР с информационными системами государственных органов для получение требуемых данных.
7. Внести изменения в Приказ Министра торговли и интеграции Республики Казахстан от 8 июня 2021 года № 399-НҚ «Об утверждении разрешительных требований к экспертам-аудиторам по подтверждению соответствия, перечня документов, подтверждающих соответствие им, а также правил аттестации, продления действия аттестатов экспертов-аудиторов по подтверждению соответствия и оказания государственной услуги «Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия».
8. Сокращения срока оказания государственной услуги с 6 до 3 рабочих дней.

3.37. Регистрация в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан методики выполнения измерений, разработанной и аттестованной в странах Содружества Независимых Государств

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1402003 Регистрация в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан методики выполнения измерений, разработанной и аттестованной в странах Содружества Независимых Государств.

Ответственный госорган: Министерство торговли и интеграции РК

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил разработки, метрологической аттестации, утверждения и регистрации в реестре государственной системы обеспечения единства измерений методик выполнения измерений и референтных методик выполнения измерений и оказания государственной услуги «Регистрация в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан методики выполнения измерений, разработанной и аттестованной в странах Содружества Независимых Государств» Приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 27 декабря 2018 года №932. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 декабря 2018 года №18108.

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 (один) рабочий день.

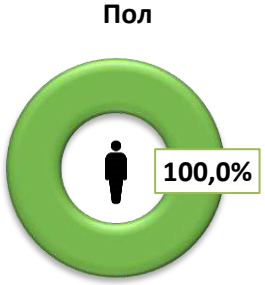
Результат оказания госуслуги: Присвоение регистрационного номера методике выполнения измерений, в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

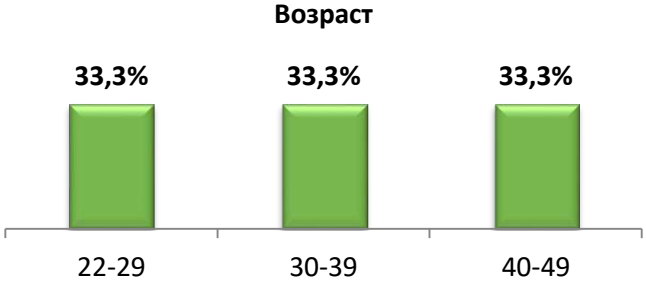
Стоимость: Государственная услуга оказывается услугополучателю бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе участвовали 3 респондента, все они являлись мужчинами, гражданами РК, получившими услугу в качестве юридических лиц. Возраст услугополучателей находится в рамках от 22 до 49 лет.

Диаграммы 97-98. Социально-демографический блок





Опрошенные получили услугу в электронной форме, посредством портала «электронного лицензирования».

Основные результаты исследования

Оценка качества услуги «Регистрация в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан методики выполнения измерений, разработанной и аттестованной в странах Содружества Независимых Государств» является недостаточной: 4,56 балла, показатель полной удовлетворенности – 66,7%. В расчете среднего балла не участвовали критерии «затраты» (респонденты получили услугу бесплатно) и «обратная связь» (никто не обращался с жалобой на качество ее оказания).

Оценку 5 баллов и уровень полной удовлетворенности 100,0% получили три параметра: представленность на Портале информации на двух языках; процедура сбора документов, не предполагающая посещения различных инстанций и срок, приемлемый для получения услуги. По остальным критериям выявлена та или иная степень недовольства услугополучателей.

Таблица 68. Распределение баллов

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,67	**4,83**	66,7%	83,4%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	3,67	**3,89**	0,0%	11,1%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	4,33		33,3%	
	Скорость работы онлайн площадки	3,67		0,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**4,83**	100,0%	83,4%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,67		66,7%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую	4,00	**4,17**	0,0%	16,7%

	информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,17		33,3%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,67	**4,67**	66,7%	66,7%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,56**		**60,2%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,29**		**37,5%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,89**		**88,9%**

Основные затруднения, которые испытали респонденты, связаны с работой портала «электронное лицензирование». Процедура регистрации на портале и скорость работы онлайн-площадки оценены на 3,67 балла, показатели полной удовлетворенности по обоим критериям нулевые. Один из услугополучателей отметил, *что «на портале «электронное лицензирование» часто бывают сбои во время загрузки документа, потом приходится заходить заново и начинать все сначала».*

Работа функции «Виртуальный ассистент» получила средний балл 4,17, уровень удовлетворенности - 16,7%. Определенные претензии участники опроса имеют как к качеству полученной в ответ на запрос информации (4,00 балла, нулевой показатель полной удовлетворенности), так и к скорости ответа (4,17 балла и 33,3%).

В итоге, **деятельность портала «электронное лицензирование»** по предоставлению услуги «Регистрация в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан методики выполнения измерений, разработанной и аттестованной в странах Содружества Независимых Государств» **оценена существенно ниже (4, 29 балла, уровень полной удовлетворенности 37,5%), чем работа уполномоченного государственного органа (4,89 балла и 88,9%).**

Выводы и рекомендации

Уровень удовлетворенности услугополучателей качеством предоставления услуги «Регистрация в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан методики выполнения измерений, разработанной и аттестованной в странах Содружества Независимых Государств» является недостаточным. Основные трудности обусловлены работой портала «электронное лицензирование». Для повышения качества предоставления услуги рекомендуется:

Порталу «электронное лицензирование»:

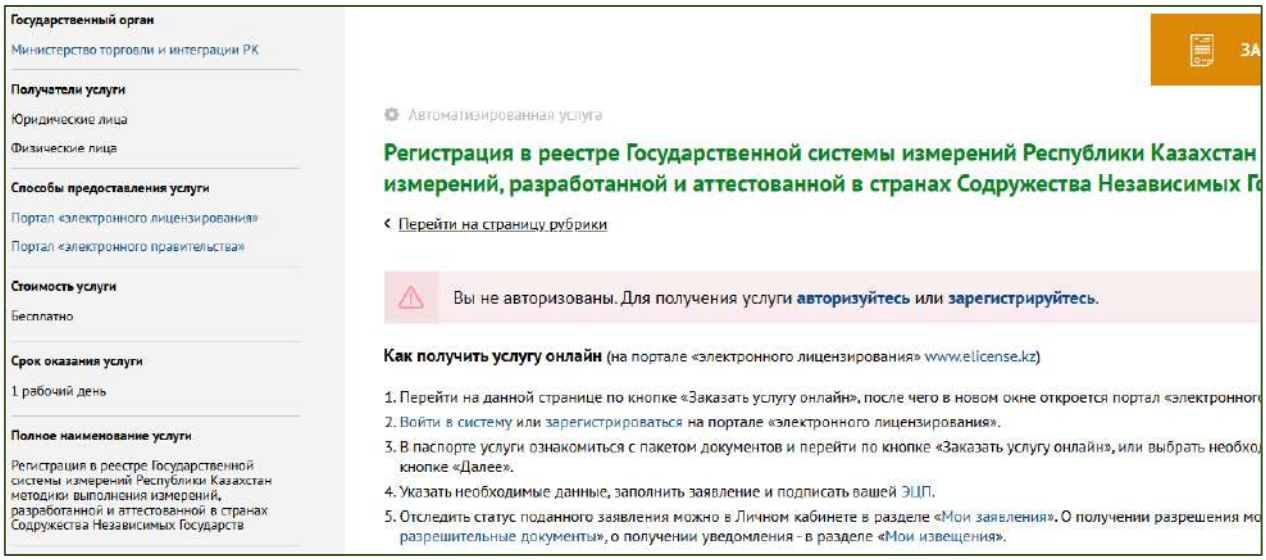
1. Обеспечить интуитивно-понятный интерфейс регистрации (упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей, внедрить пошаговую навигацию с подробным пояснением на каждом этапе регистрации).

2. Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев.
3. Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных проблем.
4. Улучшение NLP (обработки естественного языка): Инвестиции в развитие алгоритмов NLP для более точного понимания запросов пользователей, включая сленг, опечатки и неполные фразы.
5. Интеграция с актуальными данными: Обеспечение доступа ассистента к актуальной информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и т.п.
6. С целью решения проблем с загрузкой файлов, рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:
    - **Оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки.
    - **Увеличение максимального размера файла:** пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов).
    - **Возможность продолжения загрузки:** реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

<u>Порталу «электронное правительство»:</u>

1. Привести в соответствие информацию, указанную на странице услуги на портале и в Эталонных правилах оказания услуги. В первом случае в качестве способов получения услуги указаны порталы «электронного правительства» и «электронного лицензирования», во втором – только портал «электронного правительства», являющийся порталом-шлюзом, предоставляющим доступ к получению услуги на портале «электронного лицензирования».

Рисунок 37. Скриншот со страницы оказания услуги на портале «электронного правительства»



Государственный орган

Министерство торговли и интеграции РК

Получатели услуги

Юридические лица

Физические лица

Способы предоставления услуги

Портал «электронного лицензирования»

Портал «электронного правительства»

Стоимость услуги

Бесплатно

Срок оказания услуги

1 рабочий день

Полное наименование услуги

Регистрация в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан методики выполнения измерений, разработанной и аттестованной в странах Содружества Независимых Государств

Автоматизированная услуга

Регистрация в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан измерений, разработанной и аттестованной в странах Содружества Независимых Г

‹ Перейти на страницу рубрики

Вы не авторизованы. Для получения услуги **авторизуйтесь** или **зарегистрируйтесь**.

Как получить услугу онлайн (на портале «электронного лицензирования» www.elicense.kz)

1. Перейти на данной странице по кнопке «Заказать услугу онлайн», после чего в новом окне откроется портал «электронного
2. Войти в систему или зарегистрироваться на портале «электронного лицензирования».
3. В паспорте услуги ознакомиться с пакетом документов и перейти по кнопке «Заказать услугу онлайн», или выбрать необход кнопке «Далее».
4. Указать необходимые данные, заполнить заявление и подписать вашей ЭЦП.
5. Отследить статус поданного заявления можно в Личном кабинете в разделе «Мои заявления». О получении разрешения мо разрешительные документы», о получении уведомления - в разделе «Мои извещения».

Источник: https://egov.kz/cms/ru/services/approval_documents/pass427-1_miir

Рисунок 38. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК

Приложение 4
к Правилам разработки, метрологической аттестации, утверждения и регистрации в реестре государственной системы обеспечения единства измерений методик выполнения измерений и референтных методик выполнения измерений и оказания государственной услуги «Регистрация в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан методики выполнения измерений, разработанной и аттестованной в странах Содружества Независимых Государств»

Сноска. Правила дополнены приложением 4 в соответствии с приказом Министра торговли и интеграции РК от 14.09.2020 № 197-НК (вводится в действие по истечении двадцати одного календарного дня после дня его первого официального опубликования), с изменениями, внесенными приказами Министра торговли и интеграции РК от 21.06.2024 № 263-НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 19.03.2025 № 113-НК (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги «Регистрация в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан методики выполнения измерений, разработанной и аттестованной в странах Содружества Независимых Государств

Сноска. Заголовок в редакции приказа Министра торговли и интеграции РК от 21.06.2024 № 263-НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1	Наименование услугодателя	Комитет технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан (далее – услугодатель).
2	Способы предоставления государственной услуги (канала доступа)	Веб-портал «электронного правительства» (далее– портал).
3	Срок оказания государственной услуги	1 (один) рабочий день.
4	Форма оказания государственной услуги	Электронная (полностью автоматизированная).
5	Результат оказания государственной услуги	Присвоение регистрационного номера методике выполнения измерений (далее – МВИ), в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан (далее – реестр ГСИ РК), либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги. Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная.
6	Размер оплаты, взимаемой с услугополучателя при оказании государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан	Государственная услуга оказывается бесплатно.

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/128022/rus/355

3.38. Выдача лицензии на занятие деятельностью зала игровых автоматов

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 903010 Выдача лицензии на занятие деятельностью зала игровых автоматов.

Ответственный госорган: Министерство туризма и спорта РК

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении правил оказания государственных услуг в сфере игорного бизнеса» приказ Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 8 июля 2020 года №195. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 10 июля 2020 года №20947.

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная)

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

Сроки оказания госуслуги: Выдача лицензии – 10 рабочих дней. Переоформление лицензии – 3 рабочих дня. При неполноте документов письменный мотивированный отказ услугодателя в приеме заявления – 2 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: Лицензия, переоформленная лицензия на право занятия деятельностью зала игровых автоматов, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: юридические лица

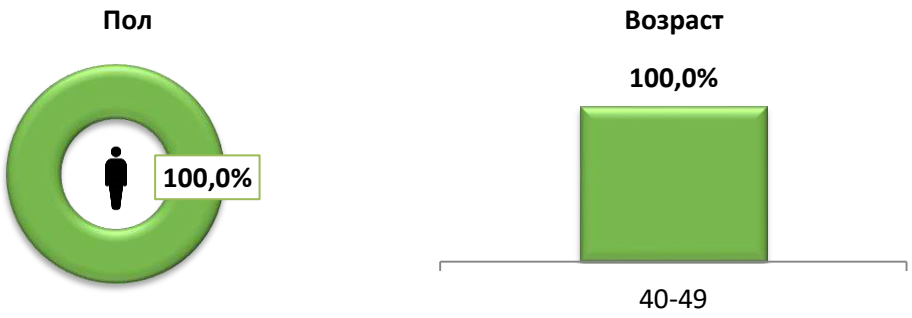
Стоимость: Сбор при выдаче лицензии – 3845 МРП.

Сбор за переоформление лицензии - 10% от ставки при выдаче лицензии.

Социально-демографический блок

В опросе участвовал 1 респондент, мужчина 40-49 лет, являющийся юридическим лицом, гражданином РК. Для получения услуги использовался портал «электронного лицензирования».

Диаграммы 99-100. Социально-демографический блок



Основные результаты исследования

Услугополучатель оценил качество оказания услуги «Выдача лицензии на занятие деятельностью зала игровых автоматов» на 4,94 балла, показатель полной удовлетворенности (доли респондентов, оценивших критерии услуги на 5 баллов) составил 94,4%.

Таблица 69. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	5,00	**4,67**	100,0%	66,7%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	5,00		100,0%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,00		0,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	5,00		100,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Способ оплаты был удобным	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,94**		**94,4%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,86**		**85,7%**

	Уполномоченный государственный орган		**5,00**		**100,0%**

Критерии «виртуальный ассистент» и «обратная связь» не оценивались услугополучателем, т.к. он не обращался за помощью и не подавал жалобу.

По критериям «информация и коммуникация», «процедура», «срок», «затраты» и «результат» качество оказания услуги респондент оценил на 5 баллов, соответственно этому уровень удовлетворенности составил 100,0%.

Единственным критерием, по которому был получен не наивысший балл, стал критерий «доступность и удобство», его респондент оценил на 4,67 балла/66,7% удовлетовренность, что связано с оценкой подкритерия «скорость работы онлайн-площадки» (4,00 балла). В комментариях к оценке данного критерия респондент отметил, что необходимо оптимизировать работу портала «электронного лицензирования» в части беспрерывного действия процесса авторизации на портале – услугополучатель отметил, что необходимо *«увеличить количество минут для пребывание на портале, так как через 10-15 минут портал вылетает»,* а также обеспечить интеграцию работы порталов «электронного правительства» и «электронного лицензирования»: *«интегрировать систему Е-гов и е-лицензиование без повторного входа, прямой переход с одного сайта на другой»*.

Относительно критериев «срок» и «затраты», несмотря на то, что услугополучатель оценил их на 5,00 балла, он также озвучил предложения: сократить срок оказания услуги с 10 до 5 дней, в случае предоставления полного пактеа документов и отсуствия ошибок, и снизить стоимость услуги до 2000 МРП.

Деятельность **уполномоченного государственного органа (Министерство туризма и спорта РК)** оценена на 5,00 балла, показатель удовлетворенности его работой в части оказания данной услуги составил 100,0%.

Работа **портала «электронного лицензирования»** оценена на 4,86 балла, при показателе полной удовлетворенности в 85,7%.

Тайный покупатель

Услуга оказывается в электронном формате, ввиду чего целью тайного покупателя было получение услуги на портале «электронного лицензирования» для определения имеющихся ошибок, удобства процедуры оказания услуги.

Положительными моментами оказания услуги отмечены: удобство оплаты лицензионного сбора (наличие разных способ оплаты), приемлемость срок оказания услуги и отсутствие задержки рассмотрения заявления/выдачи итогового результата (лицензии), понятный формат информации (паспорта услуги) о требуемых документах – вся информация содержится на сайте adilet.gov.kz, на портале «электронного лицензирования» имеется ссылка на Правила оказания услуги. Также тайный покупатель обратился в контакт-центр 1414, где оператор дала четкую инструкцию о способе получения услуги, необходимых документах и сроках оказания услуги.

В числе трудностей при получении услуги тайный покупатель отметил, что при переходе с портала «электронного правительства» на elicense.kz открывалась страница услуги на английском языке (хотя он использовал русский интерфейс на egov.kz); поиск услуги на портале «электронного лицензирования» по названию «Выдача лицензии на занятие деятельностью зала игровых автоматов» не давал результатов – результат был выдан только, когда было введено название «На занятие деятельностью зала игровых автоматов».

Помимо этого, тайный покупатель отметил, что недостаточно удобным является тот момент, что на странице услуги нельзя скачать формы документов для оформления услуги – образцы содержатся только в Правилах оказания услуги, размещенных на сайте adilet.gov.kz. Также неудобство вызывает невозможность авторизации на портале «электронного лицензирования» через ЭЦП – необходимо дополнительно пройти регистрацию на данном ресурсе.

При загрузке документов на Портал тайный покупатель столкнулся со сбоем системы, ввиду чего ему пришлось заново авторизоваться и заново создать заявку и прикрепить необходимые документы.

В числе рекомендаций были оставлены следующие предложения:

- реализовать единую систему авторизации с помощью ЭЦП
- добавить в паспорт услуги формы документов или предусмотреть возможность их скачивания напрямую с портала «электронного лицензирования», а не из Правил, размещенных на другом ресурсе
- рассмотреть возможность сокращения срока оказания услуги.

Выводы и рекомендации

В целом, услугополучатель удовлетворен качеством оказания государственной услуги. По большинству критериев оценки соответствуют высшим значениям, единственным критерием, оцененным ниже 5,00 балла, является «доступность и удобство», т.к. респондент в меньшей степени удовлетворен скоростью работы портала «электронного лицензирования».

К качеству работы Уполномоченного государственного органа респондент не выразил претензий и оценил его деятельность на 5 баллов.

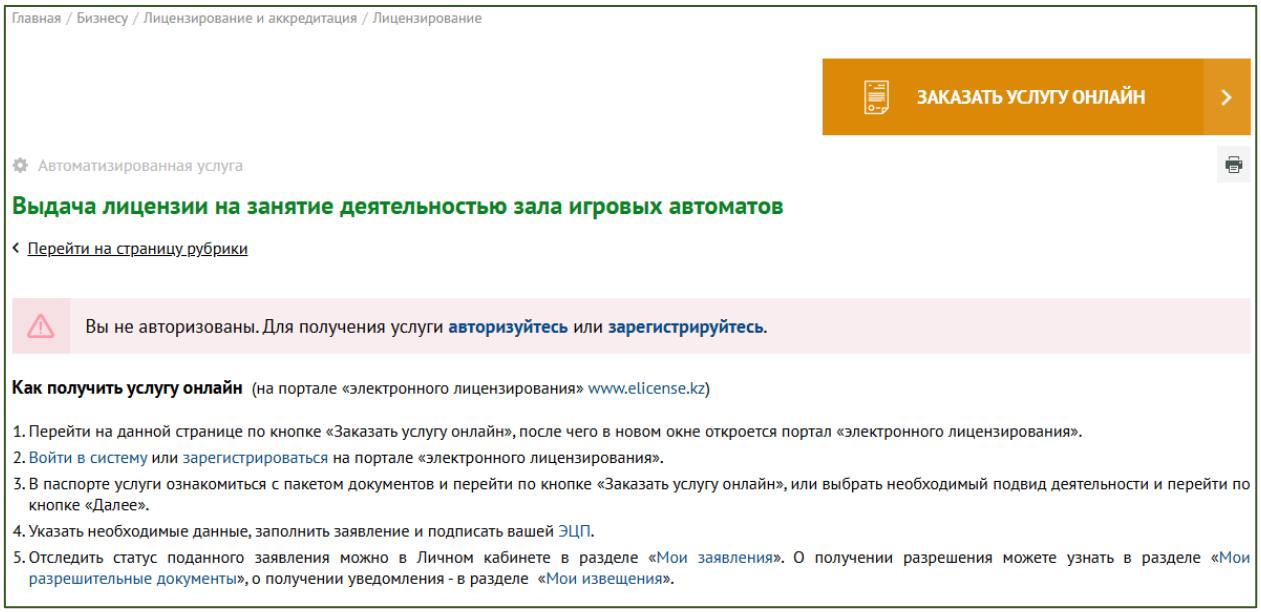
Анализ работы портала Egov.kz и «электронного лицензирования» засвидетельствовал несколько неточностей в их работе, ввиду чего рекомендуется осуществить работу по оптимизации качества работы порталов

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Порталу «электронное правительство» и «Электронное лицензирование»:

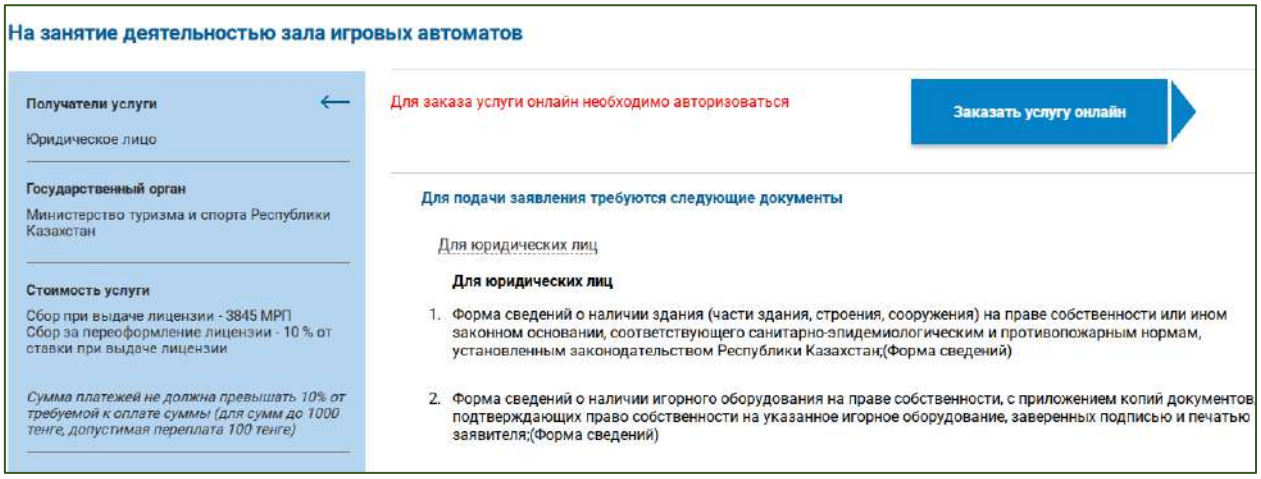
1. Устранить неполадки в работе ресурсов, т.к. при переходе с портала Egov на E-license с русской и казахской версии сайта гиперссылка ведет на английский вариант страницы по оказанию услуги. Данная неточность может затруднить получение услуги, увеличить время на ее получение.
2. На портале «электронного лицензирования» наименование услуги отличается от наименования на Egov.kz и в реестре государственных услуг, что может затруднить поиск услуги, если услугополучатель изначально будет осуществлять поиск на e-license.

Рисунок 39. Скриншот со страницы оказания услуги на портале «электронного правительства»



Источник: https://egov.kz/cms/ru/services/licensing/pass509_adsfk

Рисунок 40. Скриншот со страницы услуги на портале «электронного лицензирования»



Источник:https://elicense.kz/LicensingContent/Passport?servicesType=LicenseEl3&servicesParameters={%27ActivityTypeId%27:%2727952%27}

3. Разработать систему единой авторизации пользователей на порталах «электронного правительства» и «электронного лицензирования». Услугополучателем было отмечено, что при переходе с портала egov.kz приходилось заново осуществлять вход (проходить авторизацию) на портале «электронного лицензирования».
4. Протестировать работу портала «электронного лицензирования» на предмет выявления случаев преждевременного выхода (де-авторизации). Услугополучателем было отмечено, что спустя 10-15 минут его «выкинуло» с портала.

Уполномоченному государственному органу:

1. Провести детальный анализ затрат, связанных с предоставлением услуги. Дать четкое обоснование из чего складывается сумма в 3845 МРП, включая

затраты на поддержание ИТ-инфраструктуры, обработку данных, администрирование и т.д. Опубликовать результаты анализа на странице услуги на портале «электронного лицензирования», а также в СМИ.
2. Рассмотреть возможность уменьшение срока оказания услуги с 10 до 5 рабочих дней.
3. Проработать вопрос перевода на проактивный способ оказания государственной услуги.

3.39. Присвоение спортивных званий и категорий. «Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан»

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 02201001 Присвоение спортивных званий и категорий. «Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан»

Ответственный госорган: Министерство туризма и спорта РК

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил присвоения и лишения спортивных званий, разрядов и квалификационных категорий, выдачи нагрудных знаков, а также их описание» приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам спорта и физической культуры от 29 июля 2014 года №300. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 5 августа 2014 года №9675.

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Прием документов осуществляется через НАО Государственная корпорация «Правительство для граждан», веб-портал «электронного правительства». Выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через Государственную корпорацию.

Сроки оказания госуслуги: 20 (двадцать) рабочих дней.

Максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов – 15 (пятнадцать) минут. Максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – 15 (пятнадцать) минут.

Результат оказания госуслуги: удостоверение о присвоении спортивного звания, удостоверение о присвоении квалификационной категории и (или) соответствующий нагрудной знак или копия приказа о присвоении спортивных званий и квалификационных категорий, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

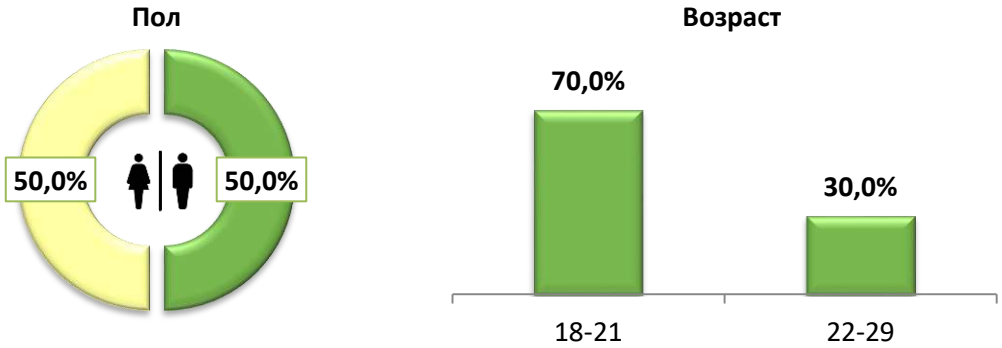
Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 10 услугополучателей, в равных долях как мужчины, так и женщины. Услугу получали молодые люди в возрасте 18-21 года (70,0%) и 22-29 лет (30,0%)

Диаграммы 101-102. Социально-демографический блок



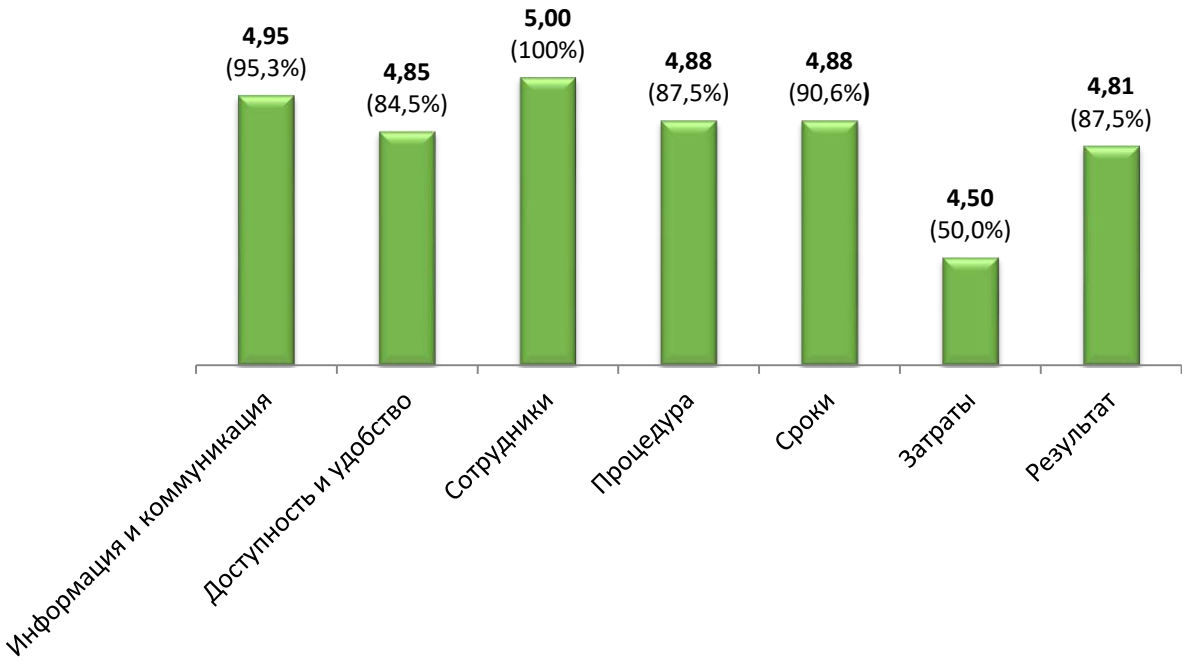
Большинство участников опроса (80,0%) получили услугу в бумажном виде,

в ЦОНе при помощи его сотрудников. В зоне самообслуживания ЦОНа посредством портала «электронного правительства» услуга была получена 20,0% опрошенных.

Основные результаты исследования

Средний балл оценки качества государственной услуги «Присвоение звания «Заслуженный мастер спорта РК» составил 4,85 балла, доля полностью удовлетворенных респондентов – 86,7%.

Диаграмма 103. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)



Самые высокие оценки получила работа сотрудников ЦОНа (5,0 балла, уровень удовлетворенности 100,0%), а также информация и коммуникация (4,95 балла, 95,3%). В меньшей степени опрошенных устроило качество работы виртуального ассистента (4,50 балла и 50,0%) и результат оказания услуги (4,81 балла и 87,5%).

Участники опроса, получившие услугу в бумажной форме, в среднем оценили ее качество на 4,81 балла, в полной мере были удовлетворены 84,6% респондентов. **Показатели государственной корпорации «Правительство для граждан» составили 4,89 балла и 88,8%, Уполномоченного государственного органа – 4,75 балла и 80,0%.**

Обратившиеся для получения услуги к сотрудникам ЦОНа участники опроса продемонстрировали абсолютный уровень удовлетворенности возможностью выбора языка обращения, доступностью и понятностью форм/бланков/образцов заполнения, клиентоориентированностью сотрудников, расположением и графиком работы учреждения (все критерии 5,00 балла, 100,0%).

Таблица 70. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе., о перечне документов, необходимых для ее получения	4,88	**4,91**	87,5%	90,6%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,75		75,0%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	5,00		100,0%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,71	**4,88**	71,4%	85,7%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	5,00		100,0%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,88	**4,75**	87,5%	75,0%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	4,63		62,5%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,63	**4,75**	75,0%	81,3%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,88		87,5%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил	4,63	**4,63**	75,0%	75,0%

	необходимый документ, справку, разрешение, пособие)				
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,81**		**84,6%**
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (ЦОН)		**4,89**		**88,8%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,75**		**80,0%**

Остальные критерии были оценены ниже. Больше всего вопросов у получателей услуги вызывает процедура выдачи результатов (4,63 балла, уровень удовлетворенности 62,5%) и срок, необходимый для получения услуги (4,63 и 75,0%).

Согласно регламенту, срок предоставления услуги составляет 20 рабочих дней, максимально допустимое время обслуживания – 15 минут. В указанных временных рамках было обслужено 40,0% клиентов, 25,0% услугополучателей потратили на данный процесс 15-19 минут (Костанайская область), еще 25,0% - более 30 минут (Карагандинская область).

В комментариях к опросу респонденты указали на факты предоставления результата не в полном объеме, так как были получены только приказы о присвоении звания, без выдачи пластиковых удостоверений и значков: *«удостоверения приходят значительно позже», «результат выдали в срок, но пластиковое удостоверение до сих пор не готово», «жду удостоверение уже полгода».*

Несмотря на то, что услуга предоставляется бесплатно, фактически для получения ее результата в полном объеме, услугополучатели вынуждены нести дополнительные затраты. Недовольство опрошенных вызывает необходимость личного посещения г. Астана для получения нагрудного знака: *«чтобы получить значок, нужно оплатить дорогу, проживание, питание в Астане, это очень дорого», «непонятно, для чего для получения значка нужно ехать в Астану», «не все семьи могут позволить такие расходы и это очень обидно для ребят, которые их заслужили».* Оптимальным решением данной проблемы, с точки зрения услугополучателей, было бы возвращение практики выдачи нагрудных знаков на местах за символическую плату (например, 5000 тенге).

Ввиду вышеобозначенных проблемных моментов, удовлетворенность результатом оказания услуги у респондентов, получавших ее в бумажной форме, не является высокой – 4,63 балла/75,0%.

Услугополучатели, получившие услугу через портал «электронного правительства» в среднем оценили качество ее предоставления на 4,81 балла, уровень полной удовлетворенности составил 88,9%. **Работа портала «электронное правительство» получила оценки 4,81 балла и 81,3%, Уполномоченного государственного органа – 5,00 балла и 100,0%.**

Таблица 71. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**	**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)

ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	5,00	**4,83**	100,0%	83,3%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	5,00		100,0%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,50		50,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	5,00		100,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**		100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	4,00	**4,50**	0,0%	50,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,89**		**88,9%**
	Портал «электронное правительство»		**4,81**		**81,3%**
	Уполномоченный государственный орган		**5,00**		**100,0%**

Критерии «информация и коммуникация», «процедура», «срок» были оценены на 5,00 балла, уровень полной удовлетворенности – 100,0%. В меньшей степени опрошенных устраивает Скорость работы онлайн площадки (4,50 балла,

уровень полной удовлетворенности 50,0%) и качество работы Виртуального ассистента, особенно в части полноты ответа на запрос (4,00 балла, нулевой показатель полной удовлетворенности»). В комментариях указано, что ответ предоставляется не в полном объеме, приходится дополнительно искать документы, некоторые ссылки неверны.

Для более детального изучения качества предоставления услуги был использован метод фокусируемого группового интервью.

Фокус - группа

Участниками фокусируемого группового интервью стали спортсмены и их родители из Западно-Казахстанской, Карагандинской, Костанайской, Алматинской и Восточно-Казахстанской областей.

Респондент из Карагандинской области указал, что в его случае регламент предоставления услуги был нарушен значительно: *«На то, чтобы дождаться своей очереди и проверки всех моих документов, ушел час. А сам результат я ждал не 20 дней, а почти 2 месяца».* Участница из ВКО отметила, что *«получила результат ровно на двадцатый день, но оказалось, это был только приказ».*

Все участники дискуссии отметили, что их не устраивает дробление результата услуги на несколько частей, когда приказ о получении звания выдается достаточно быстро, а выдача пластиковых удостоверений и нагрудных значков задерживается. *«Я получил приказ о присвоении звания в январе. Сейчас сентябрь, удостоверение до сих пор не готово», «У меня такая же история и это очень странно. Не понимаю, почему не может быть готово все сразу, ведь значок и удостоверение – это неотъемлемая часть звания», «Из-за того, что я не имею на руках удостоверения, я не смог подать заявление на льготы».*

Одним из главных недостатков в процедуре получения услуги респонденты, как и участники массового опроса, считают необходимость личного визита в столицу для получения значков и удостоверений. *«Это самое обидное, ты завоевал титул, а тебе говорят «приезжай за наградой за свой счет». Это минимум 150 000 – 200 000 тенге на проживание, для меня и моей семьи это очень дорого»; «Моему сыну 16 лет, он один ехать не может. Значит, нужно ехать мне или отцу, а это уже два билета и два проживания. Многие ребята из регионов просто не могут себе этого позволить, в итоге значок лежит в Астане».* Альтернативного пути получения значков и удостоверений участники фокус-группы не знают: «*Мы пытались получить значок через нашу Федерацию, чтобы они забрали его по доверенности, но нам отказали, сказали, что только лично. Непонятно, почему нельзя отправить его спецпочтой в областной Спорткомитет.»*

Как и респонденты массового опроса, участники интервью считают оптимальным возвращение практики выдачи значков и удостоверений на местах за небольшую плату для покрытия расходов логистики. *«Было бы идеально, чтобы местная власть централизовано оплачивала логистику и проводила торжественное вручение значков и удостоверений на местах». «Я готов заплатить и 5000, и 10 000. Это в 20 раз дешевле, чем слетать в Астану! Главное, получить все вместе, в один момент», «Я считаю, что возвращение выдачи на местах – это знак уважения к региональным спортсменам. Вручение в областном акимате будет таким же торжественным, но без бешеных расходов, к тому же доступ к этой услуге не будет зависеть от финансового положения семьи спортсмена».*

Выводы и рекомендации

Таким образом, несмотря на внешне благополучные оценки, качество предоставления услуги «Присвоение званий «Заслуженный мастер спорта РК» имеет ряд существенных недочетов, связанных с нарушением регламента предоставления услуги, получением неполного результата, необходимостью существенных дополнительных затрат. Помимо этого, при получении услуги в электронном виде наблюдаются стандартные трудности: низкая Скорость работы онлайн площадки, недостаточная эффективность опции «виртуальный ассистент». Для устранения данных проблем рекомендуется:

Порталу «электронное правительство»:

1. С целью повышения качества работы «виртуального ассистента» рекомендуется предпринять следующие меры:
   - **Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»:** Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбое.
   - **Расширение базы знаний «виртуального ассистента»:** Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных проблем.
   - **Улучшение NLP (обработки естественного языка):** Инвестиции в развитие алгоритмов NLP для более точного понимания запросов пользователей, включая сленг, опечатки и неполные фразы.
   - **Интеграция с актуальными данными:** Обеспечение доступа ассистента к актуальной информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и т.п.
   - **Обратная связь:** Внедрение удобных механизмов для сбора обратной связи от пользователей после каждого взаимодействия с ассистентом, чтобы оперативно выявлять и устранять проблемы.
2. С целью решения проблем с загрузкой файлов на портал рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:
   - **Оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки..
   - **Возможность продолжения загрузки:** реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

Уполномоченному государственному органу:

1. С целью оптимизации процесса выдачи пластиковых удостоверений и нагрудных знаков, рекомендуется:
   - **Обеспечить прозрачное информирование об услуге**: необходимо заранее и четко информировать спортсменов о том, что получение приказа и удостоверения/значка — это разные этапы, и указать, где и когда можно будет получить полный пакет наград.
   - **Использование современных технологий:** внедрить систему отслеживания готовности и доставки удостоверений и нагрудных знаков. Клиенты должны иметь возможность проверить статус своего заказа онлайн, чтобы знать, когда и куда им нужно прийти за полным пакетом документов.

- **Налаживание логистики:** разработать простой и прозрачный механизм для получения нагрудных знаков и удостоверений, исключающий необходимость личного присутствия в столице. Например, централизованно доставлять удостоверения и значки в областные управления спорта или ЦОНы, где их можно будет получить по месту жительства, отправлять их почтой или курьерской службой.

3.40. Назначение государственного пособия многодетным матерям, награжденным подвесками "Алтын алқа", "Күміс алқа" или получившим ранее звание "Мать-героиня", награжденным орденами "Материнская слава" I и II степени

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 402011 Назначение государственного пособия многодетным матерям, награжденным подвесками "Алтын алқа", "Күміс алқа" или получившим ранее звание "Мать-героиня", награжденным орденами "Материнская слава" I и II степени

Ответственный госорган: Министерство труда и социальной защиты населения РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил назначения и осуществления выплаты государственного пособия на рождение, пособия по уходу, пособия многодетным семьям, пособия награжденной матери» приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 24 мая 2023 года №169. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 25 мая 2023 года №32571.

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1) Государственная корпорация «Правительство для граждан» (далее – Государственная корпорация);
2) абонентское устройство сотовой связи (при регистрации телефонного номера абонентского устройства сотовой связи услугополучателя на веб-портале «электронного правительства»);
3) веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz (далее – портал).

Сроки оказания госуслуги:

1) при обращении в Государственную корпорацию или через проактивную услугу – 7 (семь) рабочих дней.

Срок оказания государственной услуги продлевается при необходимости дооформления материалов дела по мере необходимости для дополнения недостающего (их) документа (-ов) – на срок 30 (тридцать) календарных дней, при этом, если документы дооформлены, государственная услуга оказывается в течение 7 (семи) рабочих дней со дня предоставления дополнительного (-ых) документа (-ов) в Государственную корпорацию.

Государственная корпорация уведомляет заявителя о необходимости представления дополнительных документов в течение 5 (пяти) рабочих дней.

2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов в Государственную корпорацию – 15 минут;

3) максимально допустимое время обслуживания в Государственной корпорации – 20 минут.

Результат оказания госуслуги:

Уведомление в «личный кабинет» или sms-оповещания на мобильный телефон услугополучателя о назначении пособия или (либо) мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

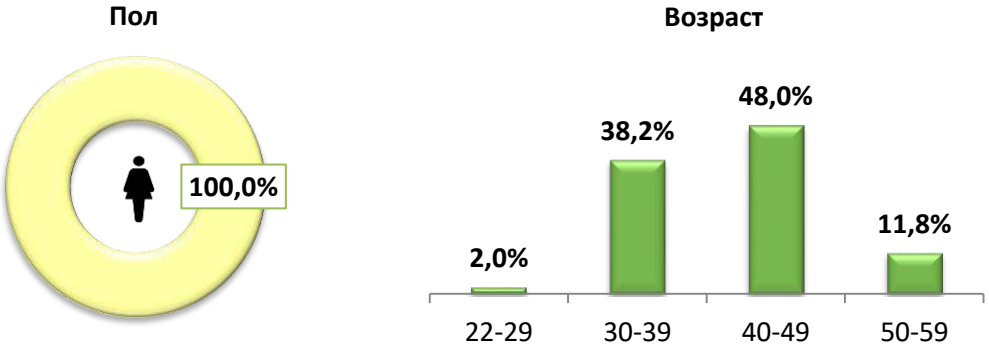
Услугополучатели: физические лица

Стоимость: Государственная услуга оказывается услугополучателю бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 152 респондента: женщины возрастных категорий 22-29 лет (2,0%), 30-39 лет (38,2%), 40-49 лет (48,0%), 50-59 лет (11,8%). В 80,3% (122 услугополучателя) услуга была получена на портале «электронного правительства», в 19,7% (30 услугополучателей) в бумажном формате в «Государственной корпорации «Правительство для граждан» (ЦОНе).

Диаграммы 104-105. Социально-демографический блок



Основные результаты исследования

Общий показатель удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственной услуги, вне зависимости от формата получения услуги, составил 4,55 балла, доля полностью удовлетворенных – 60,7%. Высокую оценку получил критерий «результат» (4,82 балла/81,8% удовлетворенность), выше среднего – «процедура» (4,79 балла/79,4%), остальные критерии оценены средне: «сроки оказания услуги» (4,68 балла), «информация и коммуникация» (4,41 балла), «доступность и удобство» (4,20 балла), «сотрудники» (4,13 балла).

Диаграмма 106. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

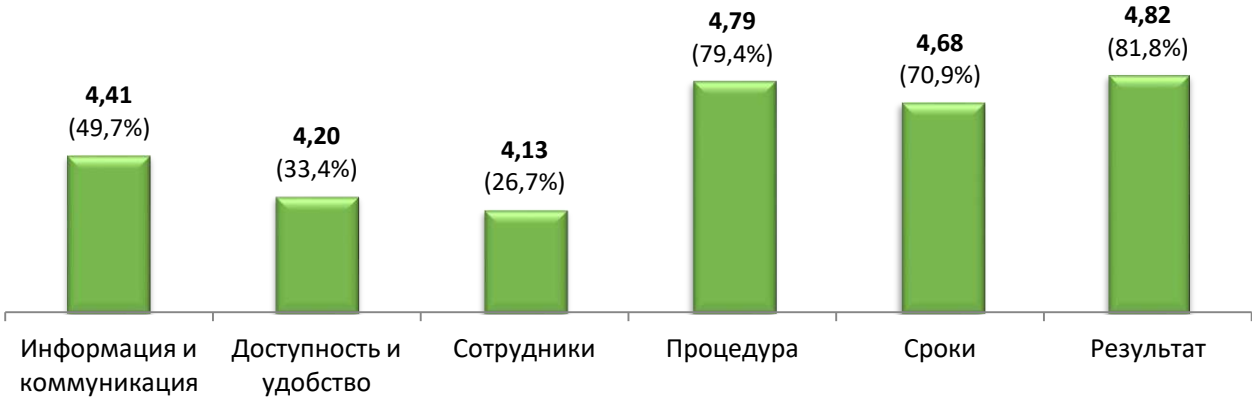


Таблица 72. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в т.Ч., о	4,00	**4,33**	16,7%	40,8%

	перечне документов, необходимых для ее получения				
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,37		43,3%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	4,37		43,3%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	4,60		60,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	3,93	**4,00**	6,7%	13,4%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,07		20,0%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,13	**4,13**	26,7%	26,7%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,83	**4,90**	83,3%	90,0%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	4,97		96,7%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,73	**4,45**	73,3%	50,0%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,17		26,7%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,83	**4,83**	83,3%	83,3%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,44**		**50,7%**
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (ЦОН)		**4,15**		**26,2%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,79**		**79,3%**

Качество оказания услуги в бумажном формате респонденты оценили средне – средний балл составил 4,44 балла (показатель полной удовлетворенности 50,7%).

Высокую оценку получил критерий «процедура» (4,90 балла), несколько респондентов отметили, что у них возникли сложности в процессе сбора необходимых документов, данный подкритерий был оценен на 4,83 балла; процедуры выдачи результатов практически все респонденты назвали удобной (4,97 балла).

Сроки оказания услуги в бумажном формате оценены на 4,45 балла, чуть выше услугополучатели оценили приемлемость срока оказания услуги (4,73 балла), однако многих не удовлетворило время ожидания на месте обслуживания (4,17 балла, удовлетворенность 26,7%).

Критерий «информация и коммуникация» респонденты оценили на 4,33 балла, из четырех подкритериев чуть выше оценили наличие бланков/образцов для заполнения на двух языках (4,60 балла), однако, в половине случаев услугополучатели столкнулись с проблемами при обращении на удобном им языке (4,37 балла, удовлетворенность 43,3%). Помимо этого, средние оценки получили подкритерии «мне было легко ориентироваться в здании и находить сотрудников» (4,37 балла) и «мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги…» (4,00 балла, удовлетворенность 16,7%). В целом, с проблемами, относящимися к критерию «информация и коммуникация» сталкивались во всех 6 регионах, где был проведен опрос, но чаще об этом указывали респонденты из г. Алматы (оценка по критерию 3,83 балла) и Акмолинской области (3,75 балла).

Среднюю оценку получил критерий «сотрудники», полную удовлетворенность (оценка 5 баллов) выразили только 26,7% респондентов, в целом оценка составила 4,13 балла.

Самый низкий балл, относительно других критериев, получил показатель «доступность и удобство» (4,00 балла), респонденты редко выражали полную удовлетворенность как удобством графика работы и комфортностью зоны ожидания (4,07 балла/20,0%), так и удобством расположения здания ЦОНА и инфраструктуры (3,93 балла/6,7%). Самые низкие баллы (соответствуют удовлетворительному значению) зафиксированы в Мангистауской обалсти (3,91 балла), г. Алматы (3,83 балла), г. Астана (3,75 балла) и Жамбылской области (3,75 балла).

Ввиду того, что большинство выявленных проблем касались работы центров обслуживания населения, **деятельность Государственной корпорации «Правительство для граждан»** оценена на 4,15 балла, а Уполномоченного государственного органа (Министерства труда и социальной защиты населения) на 4,79 балла, что связано с недостаточной удовлетворенностью услугополучателей сроками оказания услуги и процессом сбора документов.

Таблица 73. Распределение баллов

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**	**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)

ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,31	**4,50**	41,0%	58,6%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,68		76,2%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,57	**4,40**	63,1%	53,5%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,32		47,5%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,30		50,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,87	**4,67**	86,9%	68,9%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,48		50,8%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,92	**4,92**	91,8%	91,8%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,80	**4,80**	80,3%	80,3%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,66**		**70,6%**
	Портал «электронное правительство»		**4,44**		**54,8%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,86**		**86,3%**

Получение услуги в электронном формате было оценено на 4,66 балла (показатель полной удовлетворенности 70,6%). Высоко были оценены критерии «срок оказания услуги» (4,92 балла/91,8%) и «результат» (4,80 балла/80,3%).

Среднюю оценку (4,67 балла) получил критерий «Процедура», в первую очередь из-за проблем, возникших при загрузке необходимых документов на Портал (4,48 балла) и «Информация и коммуникация» - 4,50 балла, ввиду недостаточной простоты и понятности информации о порядке оказания госуслуги на портале (4,31 балла). Критерий «доступность и удобство» получил оценку 4,40 балла, основные трудности были связаны со скоростью работы портала «электронного правительства» (4,30 балла) и недостаточным удобством навигации/поиска на Портале (4,32 балла).

Ввиду возникших проблем итоговая оценка портала «электронного правительства» составила 4,44 балла, а деятельность Уполномоченного государственного органа оценили на 4,86 балла.

Глубинное интервью

Согласно, результатам глубинного интервью, качество услуги респондент оценила выше среднего. В первую очередь, было отмечено, что с получением самой услуги проблем не возникает, однако существует проблема, связанная с получением: *«сама проблема существует в получении звания «Алтын алқа», «Күміс алқа», так как орден или подвеска не приходит вовремя из-за этого долго ждешь оформления пособия».*

Ввиду того, что услуга была получена в бумажном формате, респондентка отметили, что удобнее было бы получать ее в электронном формате, что облегчило бы сбор документов, сократило время на получение результата. Данный ответ участницы интервью свидетельствует о том, что с многодетными матерями не проводится на достаточном уровне информационная работа, т.к. по Правилам электронный формат оказания услуги предусмотрен – значит услугополучатели не имеют доступа к информации о способах предоставления услуги.

Для повышения качества оказания услуги участницей было предложено реализовать возможность подачи заявления через приложения банков или EgovMobile, а также провести обучение с сотрудниками ЦОНов, т.к. они недостаточно компетентны и не могут дать ответы на вопросы услугополучателей, касающиеся порядка оказания услуги.

Фокус-группа

Для детального анализа качества услуги была проведена фокус-группа с многодетными матерями, награжденным подвесками "Алтын алқа", "Күміс алқа" или получившим ранее звание "Мать-героиня", награжденным орденами "Материнская слава" I и II степени.

Как и участницы массового опроса, респондентки оценили качество оказания услуги на среднем уровне. При ответе на вопрос «Как бы Вы оценили в целом качество полученной услуги по 5 балльной шкале?» 6 участниц интервью поставили оценку 4 балла, 2 участницы – 5 баллов и 2 участницы – 3 балла.

В комментариях к своим оценкам респонденты отметили, что при получении они столкнулись с такими трудностями:

- отсутствие необходимой информации о порядке оказания услуги. В 5 случаях респонденты указали, что они не знали о возможности получения услуги в электронном (проактивном) формате, ввиду чего обратились в ЦОН;
- 2 участницы отметили, что хотели подать заявление через портал «электронного правительства», однако им это не удалось сделать, ввиду

отсутствия активной кнопки «заказать услугу онлайн», после чего они обратились в ЦОН для получения услуги;

- получение услуги заняло слишком много времени из-за больших очередей в центрах обслуживания населения;
- для 4 участниц график работы ЦОНов оказался неудобным;
- сотрудники ЦОНов были недостаточно компетентны. Одна из участниц отметила, что сначала ей сообщили о том, что услугу можно получить в бумажном формате, но позднее сообщили, что услуга оказывается в проактивном формате и ей нужно дать согласие через отправку смс-сообщения.

Положительным моментом все респондентки назвали введение нового формата оказания услуги – проактивное получение услуги, которое не требует сбора документов и посещения ЦОНа. Однако на момент получения услуги они не были об этом информированы, ввиду чего получение услуги заняло больше времени.

Негативным фактором респондентки назвали невысокую компетентность сотрудников ЦОНа, которые не могли объяснить услугополучательницам о других методах оказания услуги – ввиду чего основной претензией у них является срок оказания услуги, связанный с долгим ожиданием в очереди в центре обслуживания населения.

Оценивая информационную доступность, участницы интервью выделили один негативный момент, что информация, размещенная на портале «электронного правительства» сложна для понимания, большинство не поняли, что услугу можно получить в проактивном формате. Единогласно участницы дали оценку полученной информации 3 балла.

Оценивая процедуру получения услуги, участницы отметили, что оформление пособия не требует сбора большого количества документов, однако, две участницы отметили, что у них возникли трудности из-за разночтений фамилий у детей в свидетельствах о рождении, поэтому им пришлось делать запросы для подтверждения.

Тем самым, участницы интервью в большинстве случае сошлись во мнении, что бумажный формат оказания услуги является недостаточно удобным, к тому же при наличии проактивного формата оказания услуги подача заявления через ЦОН, по их мнению, является нецелесообразной и устаревшей.

Однако, выразили они и претензии к качеству оказания услуги в проактивном формате – они не смогли воспользоваться данным способом, т.к. ни одной из участниц интервью не приходило смс-уведомление от государственного органа с предложением получить услугу.

Для повышения качества оказания услуги участницы интервью выразили следующие пожелания:

- изменить алгоритм получения услуги в проактивном формате – вместо смс-уведомления внедрить получение уведомления через приложение банков, в том числе, Каспи банка или через приложение EgovMobile;
- повысить качество информации о порядке оказания услуги, размещенной на портале «электронного правительства». Особое внимание уделить информации о том, что услуга может быть получена в проактивном формате;
- провести работу с сотрудниками ЦОНов по разъяснению правил оказания услуги, особое внимание уделить проверке их знаний о способах получения услуги.

Выводы и рекомендации

Таким образом, качество оказание услуги является средним, что связано с недостаточно эффективной работой как Государственной корпорации «Правительство для граждан», так и портала «электронного правительства». Респонденты указывали на наличие проблем при оценке всех критериев. Получавшие услугу в бумажном формате, в первую очередь, были неудовлетворенны клиентоориентированностью сотрудников ЦОНов, сложностями с поиском информации о перечне необходимых документов, инфраструктурой и неудобным расположением учреждений.

Услугополучатели, использовавшие портал «электронного правительства», в качестве основных трудностей указывали скорость работы и процесс загрузки документов на Портал, неудобную навигацию на онлайн-площадке и поиск необходимой информации.

Стоит отметить, что несколько лет получение услуги возможно в проактивном формате, когда услугодатель сам оформляет заявку, а услугополучателю необходимо только дать согласие (предоставить ответ на СМС-уведомление, которое направляется на мобильный номер потенциального услугополучателя), ввиду чего у респондентов также могло возникнуть не понимание о формате получения услуги и это могло отразиться на их оценках в ходе опроса. Для повышения качества оказания услуги предлагается реализовать следующие шаги.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

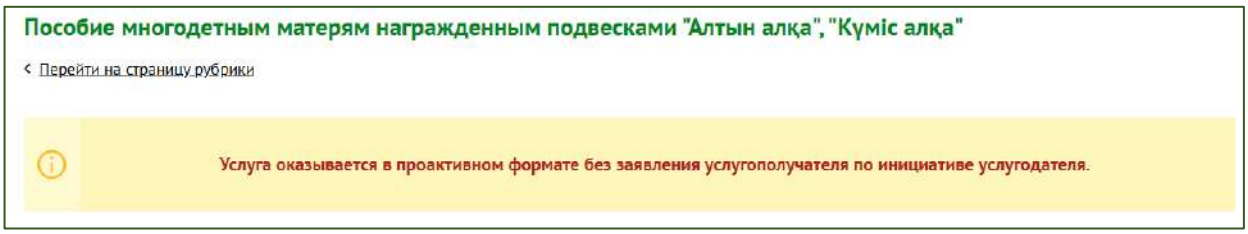
Порталу «электронное правительство»:

1. Разработать более наглядные инструкции о форматах получения услуги. В первую очередь, уделить внимание визуальному оформлению и инструкции по проактивному формату получения услуги.
2. Дополнить имеющуюся информацию на странице услуги видеороликом об алгоритме получения услуге, по примеру других услуг, оказываемых на Портале.
3. Провести мониторинг на наличие всей необходимой информации на государственном и русском языках, при необходимости дополнить отсутствующие данные.

Уполномоченному государственному органу:

1. Рассмотреть возможность получения услуги через мобильное приложение EgovMobile. Необходимость такого формата получения заключается в том, что в проактивном формате предполагается, что потенциальному услугополучателю направляется СМС-уведомление от государственного органа – при таком подходе возможны трудности: услугополучатель пропустил уведомление, «подумал, что это мошенники», удалил СМС и т.п. Если же проактивный формат услуги будет переведен/дополнен форматом получения в мобильном приложении – это позволит снизить долю таких случаев.
2. Необходимо обновить правила оказания государственной услуги, размещенные в Эталонном банке НПА РК, т.к. в них указано, что услугу можно получать на портале «электронного правительства», однако на нем отсутствует кнопка «Заказать услугу онлайн» и имеется предупреждение, что услуга оказывается в проактивном формате.

Рисунок 41. Скриншот со страницы оказания услуги на портале «электронного правительства»



Источник: https://egov.kz/cms/ru/services/family_support/pass622_mtszn

3. Провести совместный с представителями Государственной корпорации «Правительство для граждан» общественный аудит/мониторинг качества оказания услуги в центрах обслуживания населения г. Астаны, Алматы, Акмолинской и Жамбылской области, где чаще всего респонденты были недовольны качеством оказания услуги в бумажном формате по таким критериям, как наличие информации/бланков на двух языках, взаимодействие с сотрудниками, неудобное расположение учреждений, недостаточный комфорт зон ожидания.
4. Ввиду того, что услуга оказывается в проактивном формате и все необходимые документы «подтягиваются» из государственных информационных систем, необходимо рассмотреть возможность уменьшения сроков оказания услуги в электронном/проактивном формате.

Государственной корпорации «Правительство для граждан»:

1. Провести внутренний аудит в центрах обслуживания населения в гг. Астана, Алматы, Акмолинской и Жамбылской областях на выявление проблем, связанных с получением услуги, в первую очередь обратить внимание на обеспечение услугополучателей бланками и справочной информацией на государственном и русском языках.

3.41. Назначение пособия многодетной семье

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 402016 Назначение пособия многодетной семье.

Ответственный госорган: Министерство труда и социальной защиты населения Республики Казахстан

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил назначения и осуществления выплаты государственного пособия на рождение, пособия по уходу, пособия многодетным семьям, пособия награжденной матери» приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 24 мая 2023 года №169. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 25 мая 2023 года №32571 *(Сноска. Приложение 7 в редакции приказов Министра труда и социальной защиты населения РК от 17.06.2024 №196 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 30.05.2025 №165 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования)).*

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная), бумажная, проактивная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Государственную корпорацию «Правительство для граждан» (ЦОНы), портал «электронного правительства», объекты информатизации банков второго уровня, абонентское устройство сотовой связи.

Сроки оказания госуслуги: при обращении в Госкорпорацию – 7 рабочих дней с момента регистрации пакета документов; при обращении на Портал, объекты информатизации банков второго уровня или проактивную услугу – 4 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: уведомление в «личный кабинет» или sms-оповещения на мобильный телефон услугополучателя о назначении пособия либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

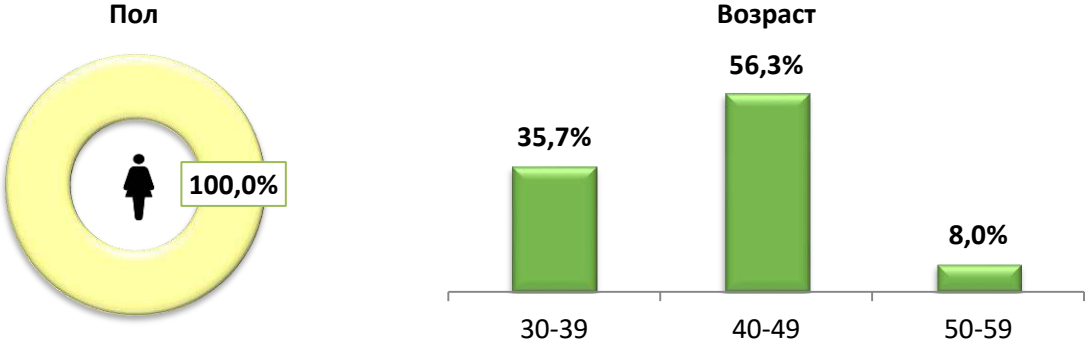
Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

Массовый опрос охватил 213 услугополучателей (100,0% женщины) в возрасте 40-49 (56,3%), 30-39 (35,7%) и 50-59 (8,0%) лет.

Диаграммы 107-108. Социально-демографический блок



Большинство участников опроса (89,2%) получили услугу в электронном виде (97,9%), в основном прибегая к банковским приложениям (72,6%), нежели к порталу «электронного правительства» (27,4%). 10,8% респондентов получили услугу в бумажном формате.

Основные результаты исследования

В целом, общий показатель удовлетворенности респондентов качеством оказания данной государственной услуги составил 4,52 балла, что не является высоким показателем (доля полностью удовлетворенных – 60,6%).

Диаграмма 109. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)



Таблица 74. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне документов, необходимых для ее получения	4,13	**4,30**	26,1%	43,5%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,00		30,4%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	4,87		87,0%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	4,22		30,4%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,52	**4,39**	60,9%	50,0%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,26		39,1%	

СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,48	**4,48**	56,5%	56,5%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,78	**4,78**	78,3%	78,3%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	4,78		78,3%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,83	**4,63**	82,6%	69,6%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,43		56,5%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,70	**4,70**	73,9%	73,9%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,55**		**62,0%**
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (ЦОН)		**4,39**		**50,9%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,66**		**68,7%**

Оценка удовлетворенности получения услуги в бумажной форме составила 4,55 балла, показатель полной удовлетворенности – 62,0%. Больше всего респондентов устроили процедура получения услуги (4,78 балла, 78,3%) и результат (4,70 балла, 73,9%). Оценки по обоим критериям соответствуют уровню «выше среднего» по оценочной шкале. Такой же уровень зафиксирован по критерию «сроки» (4,63 балла, 69,6%). В данном случае респондентов больше устраивает срок получения услуги (4,83 балла, 82,6% полностью удовлетворены), нежели, нежели время ожидания на месте обслуживания (4,43 балла и 56,5%).

Стоит отметить, что 39,1% респондентов затратили 1-4 дня на получение данной услуги. 60,9% заявили, что у них на это ушло 5-9 дней. Так как регламентированные сроки оказания услуги составляют 7 (при обращении в Госкорпорацию) и 4 (при обращении на Портал и через приложения банков второго уровня) рабочих дня, можно заметить, что доля опрошенных получила услугу с нарушением установленных сроков. В частности, об этом заявили 8,7% участников опроса (сроки предоставления услуги искусственно затягивались).

По остальным трем критериям была зафиксирована средняя удовлетворенность. Работу сотрудников услугополучатели оценили на 4,48 балла (56,5%), доступность и удобство – на 4,39 балла (50,0%), информацию и коммуникации – на 4,30 балла (43,5%).

Относительно работы сотрудников участники опроса оставили несколько комментариев: *«в принципе работники и обслуживание очень хорошие, но были некоторые трудности с документами», «работники некомпетентные и*

грубые», «сотрудники некомпетентные, при неправильных документах они не говорят, что именно неправильно, а просто отдают обратно».

Недовольство доступностью и удобством в первую очередь связано с графиком работы учреждений, который не всегда удобен для получателей услуг, и зоной ожидания (оценка составила 4,26 балла, доля полностью удовлетворенных – 39,1%). Респонденты высказали пожелание на этот счет: *«хотелось бы, чтобы в выходные дни госучреждения работали до обеда», «хотелось бы, чтобы госучреждения работали по выходным»*. В то же время, удобство расположения здания, количество парковочных мест и наличие безбарьерного доступа для лиц с инвалидностью было оценено несколько выше (4,52 балла), а показатель полной удовлетворенности – значительно выше (60,9%).

В случае с критерием «информация и коммуникации» респонденты высоко оценили возможность свободного выбора языка обращения (4,87 балла, 87,0%), в то время как по остальным трем подкритериям были получены средние баллы и низкие показатели полной удовлетворенности. Так, легкостью ориентации в здании полностью удовлетворены 30,4% услугополучателей, оценка составила 4,00 балла. Определенные сложности также отмечались с поиском информации о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне необходимых документов (4,13 балла, 26,1%) и понятностью форм и бланков для заполнения (4,22 балла, 30,4%). В связи с этим участники опроса оставили несколько комментариев: *«иногда трудно найти подходящего сотрудника по данной услуге – хотелось бы, чтобы были какие-нибудь указатели, допустим, чтобы знать, куда идти, а не спрашивать у других»*, *«были некоторые трудности при заполнении»*.

По критериям «затраты» и «обратная связь» расчеты не производились, так как услуга оказывается бесплатно, а с жалобами на качество ее оказания никто из респондентов не обращался.

Деятельность уполномоченных государственных органов была оценена несколько выше (4,66 балла, показатель полной удовлетворенности – 68,7%), чем корпорации «Правительство для граждан» в лице ЦОНов (4,39 балла и 50,9%).

Таблица 75. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,16	**4,49**	15,8%	49,5%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,83		83,2%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,03	**4,04**	28,4%	28,9%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	4,00		25,8%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,08		32,6%	

ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,86	**4,42**	86,3%	59,5%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	3,98		32,6%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,77	**4,77**	77,4%	77,4%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,77	**4,77**	81,1%	81,1%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,50**		**59,3%**
	Портал «электронное правительство»		**4,18**		**36,4%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,80**		**81,6%**

Средняя оценка удовлетворенности получения услуги в электронном формате составила 4,50 балла, доля полностью удовлетворенных – 59,3%. То есть показатели весьма сходи с теми, что были получены относительно бумажной формы получения услуги.

На уровне «выше среднего» участниками опроса были оценены срок предоставления услуги (4,77 балла и 77,4%) и результат (4,77 балла и 81,1%). Одна из участниц опроса выразила желание, чтобы рассмотрение документов проходило быстрее.

На среднем уровне респонденты оценили такие критерии, как «информация и коммуникация» (4,49 балла, 49,5%), «процедура» (4,42 балла, 59,5%), а также «доступность и удобство» (4,04 и 28,9%). Если балльные оценки примерно одинаковы, то в случае с показателем полной удовлетворенности имеет место значительная разница в ответах респондентов. Например, процедурой получения услуги полностью удовлетворены 59,5% опрошенных граждан, в то время как информацией по ней – 49,5%. Самый низкий показатель зафиксирован по доступности – 28,9%.

В случае с критерием «информация и коммуникация», респондентов не устраивает информация на Портале о порядке оказания услуги и перечне необходимых документов – доля тех, кто полностью удовлетворен, составила

15,8%, (оценка соответствует средней – 4,16 балла). Они отмечали, что на портале очень трудно ориентироваться (*«в системе трудно разобраться и понять, что ты выбрал именно ту услугу, которая тебе нужна», «из-за отсутствия четких указаний пришлось пробовать несколько вариантов, чтобы завершить оформление», «интерфейс сложный, понадобилось время на привыкание», «дизайн приложения немного запутанный»* и т.п.).

Оценивая процедуру получения услуги, респонденты столкнулись с трудностями при загрузке необходимых документов на Портал (3,98 балла, 32,6%).

Критерий «доступность и удобство» был оценен ниже остальных. В данном случае, услугополучатели сталкивались с такими трудностями, как неудобство поиска нужной информации и сложность с ориентированием на Портале (4,00 балла, 25,8%), проблемы с регистрацией на Портале (4,03 балла, 28,4%), а также низкая скорость работы онлайн-площадки (4,08 балла, 32,6%). Респонденты оставили следующие комментарии: *«площадка не грузилась и это затягивало получение услуги», «система не работала или лагала», «скорость площадки очень медленная, также можно загрузить лишь ограниченное количество документов»* и т.п.

Критерии «затраты», «виртуальный ассистент» и «обратная связь» не учитывались.

Деятельность уполномоченного госоргана была оценена выше, чем портала «электронного правительства». Оценки удовлетворенности составили 4,80 и 4,18 балла соответственно, показатели полной удовлетворенности – 81,6% и 36,4%.

Для углубленного анализа качества оказания государственной услуги «Назначение пособия многодетной семье» было проведено глубинное интервью, а также реализован метод «тайного покупателя».

Глубинное интервью

Участница углубленного интервью для получения данной услуги обратилась в ЦОН. Непосредственно процедура подачи документов не вызвала у нее затруднений, однако при их сборе она столкнулась с ошибками внутри документов, исправление которых потребовало дополнительных сил и времени: *«возникли проблемы при сборе документов, так как были расхождения в свидетельстве о рождении у первого ребенка – мы на это не обращали внимания до момента оформления пособия и не понимаю, как до этого оно оформлялось, если были ошибки; мне пришлось еще раз ехать исправлять ошибки и заново собирать весь пакет документов и сдавать их в ЦОН»*. Также интервьюируемая выразила недовольство количеством необходимых документов (*«для чего их столько?»*), так как их сбор вызвал затруднения ввиду наличия детей (*«довольно сложно все это собирать, когда дома 4 ребенка»*). В ЦОНе она столкнулась с большой очередью: *«очень тяжело из-за большой очереди: хоть и записалась онлайн, все равно пришлось ждать около 40 минут – это очень неудобно, когда у тебя маленькие дети»*.

В качестве рекомендации опрошенная предложила создать возможность оказания услуг через приложение Kaspi Bank (*«можно было бы дома прикрепить все документы и выслать – намного удобнее, чем портал egov.kz»*) и сделать ее полностью автоматизированной: *«сбор документов и поход в ЦОН очень неудобны, когда у тебя маленькие детки на руках… неужели нельзя сделать это пособие полностью централизованным, ведь, например, пособие по*

рождению назначают автоматически, когда роддом передает данные; можно сделать через мобильное приложение egov или тот же Kaspi Bank». Стоит отметить, что на момент проведения интервью обе этих возможности существует – в приложении Halyk Bank с 2023 года можно подать заявление на пособие многодетной семье, в мобильном приложении «электронного правительства» также можно подать заявку на получение пособия.

Тайный покупатель

Эксперт высоко оценил инфраструктурную обеспеченность здания услугодателя, отметив наличие парковки, актуального графика работы (вывешен на входе), а также условий для людей с ограниченными возможностями (парковка, пандус и кнопка вызова сотрудников). Согласно его наблюдениям, в ЦОНе хорошо организован прием услугополучателей: имелся ресепшн с сотрудником, владеющим русским и казахским языками, несколько консультантов в зале ожидания. Они имели опрятный внешний вид, вежливо общались с гражданами, консультировали их по интересующим вопросам. Очередь организована электронной системой. Контактная информация размещена на стенах. Также имелся информационный стенд с тактильными средствами информации для людей с проблемами зрения. Сидячих мест и окон обслуживания, по мнению тайного наблюдателя, достаточно. В помещении было чисто, имелся туалет. Однако не было кулера и кондиционера, что вызвало некоторый дискомфорт. В зале ожидания для удобства получателей услуг имелись образцы заявлений, столы, стойки и ручки. Компьютеры были в хорошем рабочем состоянии, однако скорость интернета оставляла желать лучшего (эксперт отметил частые «зависания» системы, оценив скорость между низкой и средней). В зале имелись урна и книга для жалоб и предложений. Безопасность обеспечена наличием огнетушителей в количестве четырех штук и планов эвакуации в вестибюле и зале ожидания с указанием телефонов экстренных служб. Ввиду того, что регион является сейсмоопасным (Алматинская область), внутри помещения есть специально обозначенная зона безопасности. Эксперт отметил, что внутри ЦОНа нет медицинского пункта. О наличии аптечки сотрудники затруднились ответить.

Оценивая порядок оказания услуги, эксперт поставил высокие баллы работе сотрудников. Также максимально были оценены срок получения, итоговый результат и возможность в случае необходимости подать жалобу, обратиться к менеджеру для решения проблемного вопроса. Информационную представленность эксперт оценил на 4 балла. Процедура сбора и подачи документов была оценена на 3 балла. Эксперт отметил, что сложности вызвал сбор необходимых бумаг, так как, во-первых, дополнительно пришлось посещать школу, а во-вторых – была обнаружена ошибка в одном из документов, из-за чего его пришлось переделывать. Непосредственно подача документов полностью устроила эксперта и к сотрудникам он не имеет никаких претензий. Однако он отметил, что пришлось долго стоять в очереди, что, ввиду отсутствия кондиционера и питьевой воды, вызвало неудобство. Также в данном ЦОНе не было комнаты матери и ребенка.

Выводы и рекомендации

Таким образом, удовлетворенность граждан получением государственной услуги «Назначение пособия многодетной семье» не является высокой. В ходе получения услуги респонденты сталкивались с трудностями (это касается как бумажного, так и электронного форматов, качество получения в которых оценивалось примерно одинаково).

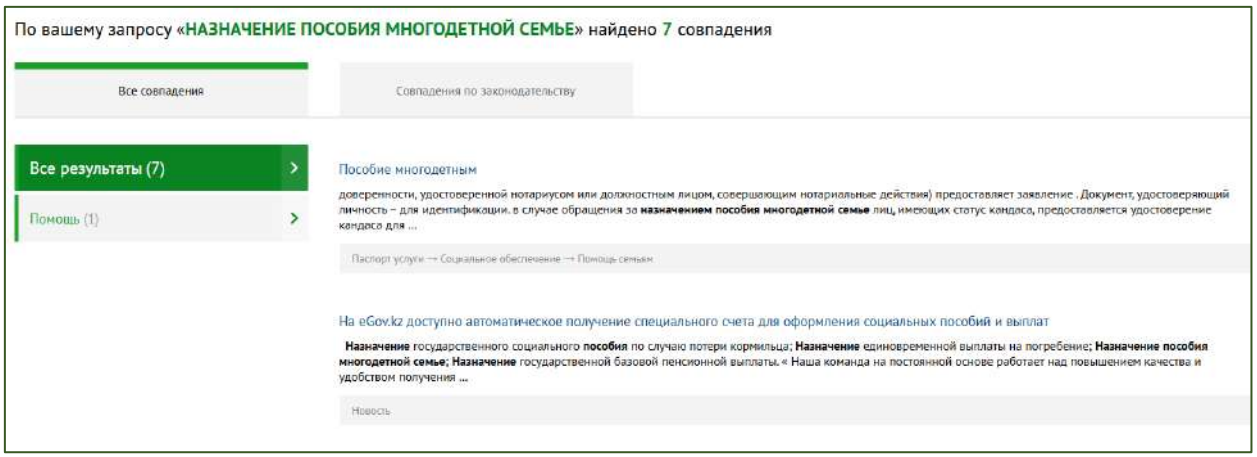
При получении услуги в бумажной форме респонденты отмечали неудобный график работы, проблемы с ориентированием в здании госоргана, сложности с поиском информации о порядке оказания услуги и перечне документов и то, что формы и бланки для заполнения не слишком понятны.

В случае с электронным форматом участники опроса сталкивались с проблемами загрузки необходимых документов на Портал, неудобством поиска нужной информации и сложностью с ориентированием на Портале, проблемами с регистрацией на Портале, а также его низкой скоростью. Помимо этого, услугополучатели испытывали трудности с информационной составляющей Портала – многих не устраивает информация о порядке оказания услуги и перечне необходимых документов.

Порталу «электронное правительство»:

1. Обновить информацию на платформе egov.kz, где услуга не находится в поисковой строке под официальным названием (идет под названием «Пособие многодетным»).

Рисунок 42. Скриншот со страницы поиска на портале «электронного правительства»



Источник:https://egov.kz/cms/ru/search?query=%D0%9D%D0%B0%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5+%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D1%8F+%D0%BC%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D1%82%D0%BD%D0%BE%D0%B9+%D1%81%D0%B5%D0%BC%D1%8C%D0%B5&mobile=no

2. Проверить стабильность серверов, на которых размещен Портал, а также модули загрузки и хранения файлов.
3. Обновить и устранить неисправности, связанные с компонентами, отвечающими за прием и обработку загруженных данных.
4. Обеспечить совместимость форматов файлов с уточнением и публикацией на Портале полного списка допустимых форматов и требований к загружаемым документам.
5. Увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала.
6. Добавить всплывающие подсказки (иллюстрированные инструкции)
7. Обеспечить интуитивно-понятный интерфейс регистрации (упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей, внедрить пошаговую навигацию с подробным пояснением на каждом этапе регистрации).
8. Создать возможность отправки скриншота ошибки в техподдержку для ее скорейшего устранения.

9. Обеспечить регулярное нагрузочное тестирование (проводить стресс-тесты для проверки устойчивости Портала к высокому количеству пользователей и своевременного выявления потенциальных проблем).
10. Конкретизировать информационную составляющую sms-уведомлений (добавить полный список необходимых документов и действий, гиперссылки на подробные инструкции, активный номер для звонка специалисту).

Уполномоченному государственному органу:

1. Проверить установленный срок оказания услуги за 2025 год и установить причины нарушения срока исполнения (объективные или по вине ответственных исполнителей).
2. Оперативно устранить причины затяжки срока оказания услуги.
3. В случае возникновения аналогичных ситуаций, оперативно уведомлять услугополучателей о возникшей задержке и ее причине, а также обеспечить приоритетное рассмотрение заявки.

3.42. Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1601014 Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ).

Ответственный госорган: Министерство финансов Республики Казахстан.

Подзаконный нормативный правовой акт: «О некоторых вопросах применения контрольно-кассовых машин» приказ Министра финансов Республики Казахстан от 16 февраля 2018 года №208. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №16508.

Форма оказания госуслуги: электронная (полностью автоматизированная), бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- через центр оказания услуг услугодателя;
- посредством веб-портала «электронного правительства» (далее – портал).

Сроки оказания госуслуги:

1) постановка на учет ККМ – в течение 2 (двух) рабочих дней:
2) изменения сведений, указанных в регистрационной карточке ККМ, – в течение 1 (одного) рабочего дня;
3) снятие с учета ККМ – в течение 1 (одного) рабочего дня.

Результат оказания госуслуги:

1) выдача регистрационной карточки, по форме согласно утвержденной приказом Министра финансов Республики Казахстан от 16 февраля 2018 года №208 «О некоторых вопросах применения контрольно-кассовых машин» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Республики Казахстан под №16508);
2) мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги в случаях и по основаниям, указанным в пункте 9 настоящего Перечня, при оказании государственной услуги.

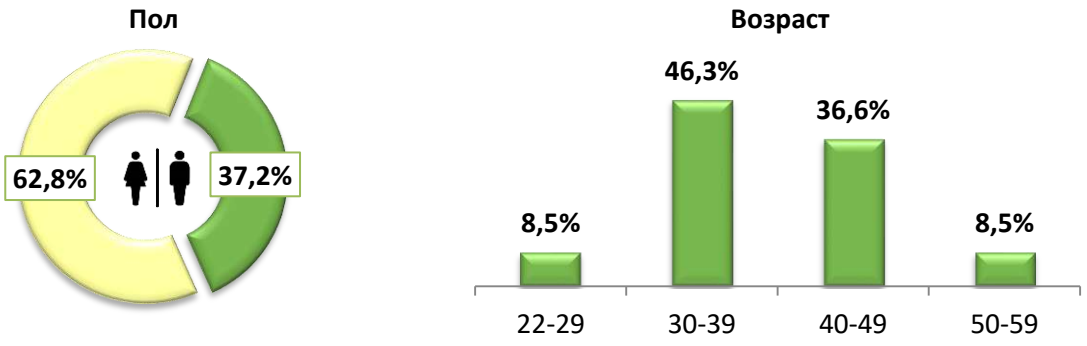
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

Опросом было охвачено 164 услугополучателя. Около 63% респондентов женщины, доля мужчин составила 37,2%. Большинство опрошенных представители возрастных групп 30-39 лет (46,3%) и 40-49 лет (36,6%).

Диаграмма 110-111. Социально-демографический блок

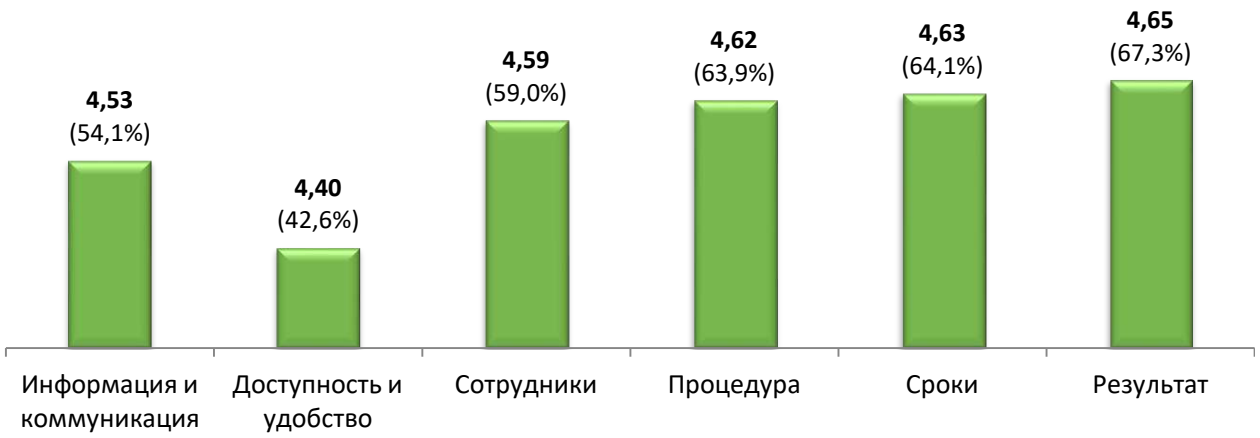


76,2% опрошенных получили услугу в электронном формате, воспользовавшись ресурсами операторов фискальных данных, причем треть из них перешли на сайт услугодателя через портал egov.kz. Около 24% респондентов получили услугу в бумажном формате через территориальные органы Комитета государственных доходов. Большинство опрошенных получали услугу в статусе физического лица/ИП (91,4%), 8,5% респондентов являлись юридическими лицами.

Основные результаты исследования

Средний показатель удовлетворенности респондентов качеством оказания государственной услуги (в бумажной и электронной форме) составил 4,56 балла. Доля респондентов, полностью удовлетворенных качеством оказания услуг, составила 58,4%. Ниже остальных критериев была оценена доступность и удобство предоставления услуги - 4,40 балла (удовлетворенность 42,6%)

Диаграмма 112. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)



Оценка качества оказания услуги в бумажной форме составила 4,59 балла, показатель полной удовлетворенности – 59,3%.

Таблица 76. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне документов, необходимых для ее получения	4,59	**4,54**	59,0%	54,5%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,41		41,0%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	4,51		51,3%	

	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	4,67		66,7%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,33	**4,47**	33,3%	47,4%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,62		61,5%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,59	**4,59**	59,0%	59,0%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,72	**4,71**	71,8%	70,5%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	4,69		69,2%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,62	**4,60**	61,5%	60,3%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,59		59,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,64	**4,64**	64,1%	64,1%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,59**		**59,3%**
	Центры оказания услуг		**4,52**		**52,0%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,67**		**66,7%**

На уровне «выше среднего» были оценены такие критерии как: процедура (4,71 балла, удовлетворенность – 70,5%), результат (4,64 балла, 64,1%), сроки (4,60 балла, 60,3%), сотрудники (4,59 балла, 59,0%), информация и коммуникация (4,54 балла, 54,5%). Стоит отметить, что респонденты получили данную услугу в течение 1-4 дней, что соответствует регламенту.

На среднем уровне респонденты оценили критерий «доступность и удобство» - 4,47 балла, показатель полной удовлетворенности составил 47,4%. Некоторое недовольство вызывало расположение здания услугодателя, обеспеченность парковочными местами, пандусами для лиц с инвалидностью.

Соответствующий критерий был оценен на 4,33 балла, показатель полной удовлетворенности составил 33,3%.

Критерии «затраты» и «обратная связь» не получили оценки со стороны респондентов, поскольку услуга предоставляется бесплатно и жалоб на ее качество не поступало. По данным опроса, дополнительных расходов при получении услуги у респондентов не возникало.

В комментариях респонденты при подаче документов в бумажной форме тратится много времени *(«очередь в налоговом органе была большой, что заняло лишнее время», «в бумажном варианте процесс оказался долгим, хотелось бы ускорить сроки», «услуга доступна, но из-за бумажной формы тратится слишком много времени»* и прочее).

Деятельность уполномоченного государственного органа была оценена несколько выше (4,67 балла, показатель полной удовлетворенности – 68,7%), чем непосредственно **центры оказания услуг** (4,52 балла,52,0%).

Оценка качества оказания услуги в электронной форме составила 4,53 балла, при показателе полной удовлетворенности 57,4%.

Таблица 77. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,22	**4,51**	25,6%	53,6%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,81		81,6%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,47	**4,32**	48,8%	37,9%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,33		41,6%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,15		23,2%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,67	**4,53**	71,2%	57,2%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,38		43,2%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,65	**4,65**	68,0%	68,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				

ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,65	**4,65**	70,4%	70,4%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,53**		**57,4%**
	Портал «электронное правительство»		**4,39**		**44,0%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,66**		**69,9%**

Респондентами было оценено 5 из 8 критериев. Оценки по критериям «затраты», «виртуальный ассистент» и «обратная связь» отсутствуют. Услуга предоставлялась бесплатно, респонденты не обращались за помощью к виртуальному ассистенту и не подавали жалоб.

Оценки, соответствующие уровню «выше среднего», были получены по критериям «срок» (4,65 балла, удовлетворенность - 68,0%), «результат» (4,65, 70,4%), «процедура» (4,53 балла, 57,2%), «информация и коммуникация» (4,51 балла, 53,6%). Несмотря на то, что срок оказания услуги был достаточно высоко оценен респондентами, 7,2% опрошенных указали, что столкнулись с искусственным затягиванием сроков предоставления услуги. Такие ответы давали респонденты, получавшие услугу в статусе физического лица/ИП.

На среднем уровне оценены доступность и удобство получения услуги (4,32 балла, 37,9%). У респондентов были претензии к скорости работы онлайн-площадки (4,15 балла), системе навигации на Портале (4,33 балла). Также средние оценки были получены по понятности информации, представленной на Портале о порядке оказания госуслуги (4,22 балла) и удобстве загрузки необходимых документов на Портал (4,38 балла). В комментариях респонденты указывали, что *«интерфейс Портала неудобный, сложно найти услугу».*

Таким образом, **деятельность уполномоченного государственного органа** оценивалась респондентами выше, чем **портал «электронного правительства»** (4,66 балла, удовлетворенность - 69,9% против 4,39 балла, удовлетворенность – 44,0%).

Глубинное интервью

Участник глубинного интервью высоко оценил качество оказания государственной услуги. Услуга была получена через портал Elicense.

Процедура оказалась относительно простой и понятной (*«никаких трудностей не было»).* Участник интервью положительно оценил сроки предоставления услуги: *«процесс получения услуги занял всего 1 день»*. Общая оценка работы Портала оказалась высокой (*«все было быстро, легко, понятно и доступно»)*.

В качестве основной неудобной детали был отмечен вопрос регистрации нескольких кассовых аппаратов в рамках одного ИП: *«если кассовых аппаратов несколько в одном ИП, то нужно каждый регистрировать отдельно. Опломбировать и вести книгу учета наличных денег, хотя данные отправляются онлайн»*. Респондент видит противоречие между цифровизацией процесса и сохранением устаревших требований.

Каких-либо рекомендаций по улучшению услуги у респондента не было.

Таким образом, глубинное интервью показало, что услуга в электронном формате воспринимается как удобная и быстрая.

Тайный покупатель

Согласно ответам «тайного покупателя», процедура получения услуги через портал «электронного правительства» прошла успешно (*«проблем не возникло в процессе регистрации ККМ»)*. Все эти шаги, по его словам, заняли минимальное время и не вызвали затруднений.

Тем не менее, в процессе оценки были обозначены потенциальные риски, с которыми могут столкнуться пользователи при несоблюдении условий подачи заявки. Как отметил «тайный покупатель»: *«если проверить изначально соответствие ККМ требованиям и правильно ввести данные, то проблем с регистрацией не будет. Но если допустить ошибку в заполнении или купить ККМ, который не соответствует требованиям, можно получить отказ и придется подавать заявку заново, потеряв время»*.

Кроме того, респондент обратил внимание на необходимость двойной регистрации кассового аппарата — как через портал egov, так и через оператора фискальных данных (ОФД) (*«проблема в том, что кассовый аппарат необходимо регистрировать не только через портал «электронного правительства», но и через ОФД. Было бы удобнее, если бы это происходило автоматически при регистрации через портал»)*. Также он отметил, что *«если не произвести регистрацию ККМ в ОФД, можно получить штраф при налоговой проверке»*.

Таким образом, опыт «тайного покупателя» подтверждает высокий уровень удобства и доступности услуги в электронном формате, но указывает на необходимость дальнейшей интеграции между системами egov и ОФД.

Выводы и рекомендации

Средние оценки качества оказания услуг в бумажной и электронной форме примерно одинаковы (4,59 и 4,53 балла). И в том, и в другом случае критерии, относящиеся к зоне ответственности центрального государственного органа, оценены выше среднего уровня 4,67 и 4,66 балла. Работа территориальных органов Комитета государственных доходов оценена на 4,52 балла. Несколько ниже оценки работы Портала – 4,39 балла.

<u>Порталу «электронное правительство»:</u>

1. Привести к единому формату информацию об услуге в Правилах и в реестре государственных услуг. В реестре указано, что услуга электронная (полностью автоматизированная)/бумажная, в Правилах – электронная (частично автоматизированная)/бумажная).

Рисунок 43. Скриншот реестра государственных услуг на портале «электронного правительства»

Код государственной услуги	Наименование государственной услуги	Наименование подвида государственной услуги	Сведения об услугополучателе (физическое и (или) юридическое лицо)	Наименование центрального государственного органа, разрабатывающего подзаконный нормативный правовой акт, определяющий порядок оказания государственной услуги	Электронная (полностью или частично автоматизированная)/ бумажная
2	3	4	5	6	11
1601012	Изменение сроков исполнения налогового обязательства по		Физические и	МФ	Электронная (частично
1601014	Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	Постановка на учет контрольно-кассовых машин (ККМ)	Физические и юридические лица	МФ	Электронная (полностью автоматизированная)/бумажная
		Снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	Физические и юридические лица	МФ	Электронная (полностью автоматизированная)/бумажная
		Изменение сведений, указанных в регистрационной карточке контрольно-кассовой машины	Физические и юридические лица	МФ	Электронная (полностью автоматизированная)/бумажная

Источник: https://egov.kz/cms/ru/articles/register_public_services

Рисунок 44. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги «Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)»		
Наименование подвида государственной услуги: 1. Постановка на учет контрольно-кассовых машин (ККМ); 2. Снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ); 3. Изменение сведений, указанных в регистрационной карточке контрольно-кассовой машины.		
1	Наименование услугодателя	территориальные органы Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан по районам, городам и районам в городах, на территории специальных экономических зон (далее – услугодатель)
2	Способы предоставления государственной услуги	1) через центр оказания услуг услугодателя; 2) посредством веб-портала «электронного правительства» (далее – портал).
3	Сроки оказания государственной услуги	1) постановка на учет ККМ – в течение 2 (двух) рабочих дней; 2) изменения сведений, указанных в регистрационной карточке ККМ, – в течение 1 (одного) рабочего дня; 3) снятие с учета ККМ – в течение 1 (одного) рабочего дня.
4	Форма оказания государственной услуги	Бумажная, электронная (частично автоматизированная)

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/119299/rus/283

2. Обеспечить активность ссылок на сайты операторов фискальных данных (на момент опроса ссылка на АО «Jusan Mobile», сайт kofd.kz неактивна).

Рисунок 45. Скриншот со страницы оказания услуги на портале «электронного правительства»

Как получить услугу онлайн

Перейти на сайт услугодателя по указанным ссылкам:

1. АО «Казахтелеком»
2. АО «Транстелеком»
3. ТОО «КаР-Тел»
4. АО «Jusan Mobile»

Источник: https://egov.kz/cms/ru/services/tax_report/2fpass096_mf

3.43. Возврат налога на добавленную стоимость из бюджета

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 160110 Возврат налога на добавленную стоимость из бюджета.

Ответственный госорган: Министерство финансов РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил возврата превышения налога на добавленную стоимость и применения системы управления рисками в целях подтверждения достоверности суммы превышения налога на добавленную стоимость, а также критериев степени риска» приказ Министра финансов Республики Казахстан от 19 марта 2018 года №391. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 марта 2018 года №16669.

Форма оказания госуслуги: Электронная (частично автоматизированная) /бумажная

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Кабинет налогоплательщика; Территориальные органы Комитета государственных доходов Министерства по районам, городам и районам в городах, на территории специальных экономических зон; портал «электронного правительства».

Сроки оказания госуслуги: По возврату превышения налога на добавленную стоимость (далее – НДС):

1) услугополучателям, осуществляющим обороты по реализации, облагаемые по нулевой ставке, которые составляют не менее 70 процентов в общем облагаемом обороте по реализации за налоговый период, за который предъявлено требование о возврате суммы превышения НДС, – в течение 55 (пятидесяти пяти) рабочих дней;

2) в остальных случаях – в течение 75 (семидесяти пяти) рабочих дней.

При этом течение срока возврата суммы превышения НДС начинается после истечения 30 (тридцати) календарных дней со срока, установленного для представления декларации по НДС в соответствии с пунктом 1 статьи 424 Кодекса Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет» (Налоговый кодекс) (далее – Налоговый кодекс).

3) в упрощенном порядке услугополучателям-плательщикам НДС, которые соответствуют требованиям, предусмотренным пунктом 2 статьи 434 Налогового кодекса – в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней после истечения последней даты, установленной Налоговым кодексом для представления услугодателю декларации по НДС за налоговый период, в которой указано требование о возврате суммы превышения НДС.

При продлении срока представления налоговой отчетности по НДС в соответствии с подпунктами 2) и 3) пункта 3 статьи 212 Налогового кодекса, возврат превышения суммы НДС производится с учетом периода продления;

4) услугополучателям, у которых превышение НДС сложилось по товарам, работам, услугам, приобретенным в связи со строительством зданий и сооружений производственного назначения, впервые вводимых в эксплуатацию на территории Республики Казахстан, а также по товарам, работам, услугам, приобретенным в период проведения геологоразведочных работ и обустройства месторождения после начала экспорта полезных ископаемых – в течение 20 (двадцати) налоговых периодов равными долями, начиная с налогового периода, в котором

подтверждена достоверность предъявленной к возврату накопленной суммы превышения НДС.

При этом, заключение к акту тематической проверки составляется не позднее двадцать пятого числа последнего месяца квартала.

Результат оказания госуслуги:

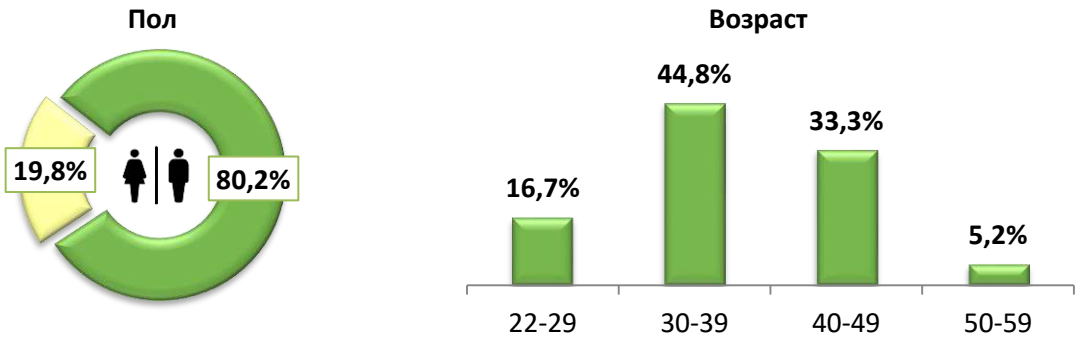
1. Зачет превышения суммы НДС, в счет погашения имеющейся налоговой задолженности по:
   - НДС, в том числе в счет НДС, подлежащего уплате при получении работ, услуг от нерезидента, не являющегося плательщиком НДС в Республике Казахстан, в счет НДС на импортируемые товары;
   - иным видам налогов и (или) платежей в бюджет налогоплательщика;
   - иным видам налогов и (или) платежей в бюджет структурных подразделений юридического лица, в случае отсутствия у налогоплательщика налоговой задолженности по НДС, иным видам налогов и платежей.
2. Зачет суммы превышения НДС в счет предстоящих платежей по иным видам налогов и платежей (по требованию), в случае отсутствия налоговой задолженности;
3. Возврат оставшейся суммы превышения НДС на банковский счет налогоплательщика при отсутствии налоговой задолженности.

Стоимость: оказывается физическим и (или) юридическим лицам бесплатно.

Социально-демографический блок

Участниками опроса стали 96 услугополучателей, 80,2% мужчин, 19,8% - женщин. В возрасте 22-29 лет находились 16,7% опрошенных, 30-39 – 44,8%, 40-49 – 33,3%, 50-59 дет – 5,2%.

Диаграммы 113-114. Социально-демографический блок



Все респонденты являлись гражданами РК, в статусе юридического лица услугу получили 77,1% опрошенных, индивидуального предпринимателя -22,9%.

В зоне самообслуживания ЦОНа услугу получили 21,7% опрошенных (20,3% юридических лиц и 50,0% индивидуальных предпринимателей), на портале «электронного правительства» - 72,9% (79,7% и 50,0% соответственно).

Основные результаты исследования

Качество предоставления услуги «Возврат налога на добавленную стоимость из бюджета» было оценено на 4,88 балла, уровень полной удовлетворенности услугополучателей - 89,4%, что соответствует высоким показателям.

Таблица 78. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,97	**4,98**	96,9%	98,5%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,99	**4,81**	99,0%	83,9%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	5,00		100,0%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,44		52,6%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,93	**4,95**	95,8%	96,9%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,97		97,9%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,70	**4,70**	72,9%	72,9%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,95	**4,95**	94,8%	94,8%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,88**		**89,4%**
	Портал «электронное правительство»		**4,89**		**91,1%**

	Уполномоченный государственный орган		**4,86**		**87,8%**

Критерии «затраты», «виртуальный ассистент» и «обратная связь» участниками опроса не оценивались , ввиду того, что все они получили услугу бесплатно, не обращались в процессе за помощью к «виртуальному ассистенту» и не подавали жалобу на ее качество.

Абсолютную удовлетворенность респондентов и оценку 5,0 балла получили такие подкритерии, как «информация представлена на казахском и русском языке в полном объеме» и «на портале было легко ориентироваться и искать необходимую информацию.

Процедура получения услуги также оценена в значениях, близких к максимальным, – средний балл 4,95, уровень полной удовлетворенности – 96,9%.

Определеные претензии услугополучатели имеют к сроку предоставления услуги – уровень полной удовлетворенности составил 72,9%, средний балл – 4,70.

Наименьшие показатели удовлетворенности (56,2%) и оценка 4,44 балла выявлены в отношении скорости работы онлайн Площадки. Для индивидуальных предпринимателей недочеты имели большее значение, чем для юридических лиц (оценки 4,32 балла и 4,48 балла соответсвенно).

Работа портала «электронного правительства» в части предоставления услуги «Возврат налога на добавленную стоимость из бюджета» оценена на 4,89 балла (уровень удовлетворенности 91,1%), Министерства финансов РК – на 4,86 балла и 87,8%.

Для углубленного изучения качества предоставления услуги был использован метод «тайный покупатель».

Тайный покупатель

Тайный покупатель указал, что получал услугу в разное время как электронным, так и бумажным способом. В обоих случаях процесс был сопряжен с трудностями. «*Чтобы получить услугу в электронном формате, нужно зайти на портал cabinet.kgd.gov.kz, авторизоваться, заполнить все поля и подписать услугу ЭЦП. Для этого надо не только знать Налоговый кодекс, но и разбираться в том, как работает портал, как заполнять формы. Малейшая ошибка – и все нужно начинать заново».* Получение услуги в налоговом органе показалось респонденту еще более трудоемким: *«Там сплошная бюрократия, постоянно требуются какие-то дополнительные бумаги, о которых заранее не сообщают».*

Самая важная часть проблемы касается, с точки зрения тайного покупателя, принципа налогового контроля. *«Комитет очень долго проверяет завку на возврат. При проверке оказалось, что один из наших поставщиков завез товар в магазин неофициально, не оплатил НДС. В итоге от этого пострадали мы, это несправедливо, потому что мы налоги платили добросовестно. Да и в принципе, чтоб подать на возврат, нужно предоставить огромное количество документов, доказать каждую копейку. Думаю, это все делается специально, ради создания искусственных барьеров».*

Для повышения качества предоставления услуги тайным покупателем было рекомендовано:

- разработать механизм, который защищал бы добросовестного покупателя от последствий неуплаты НДС его поставщиком;
- создать общедоступный список налогоплательщиков, для проверки партнеров перед заключением сделок;

- сократить перечень документов, требуемых для подтверждения расходов.

Выводы и рекомендации

В целом, услугополучатели удовлетворены качеством оказания услуги «Возврат налога на добавленную стоимость из бюджета». Основным проблемным моментом при получении услуги в электронной форме является Скорость работы онлайн площадки.

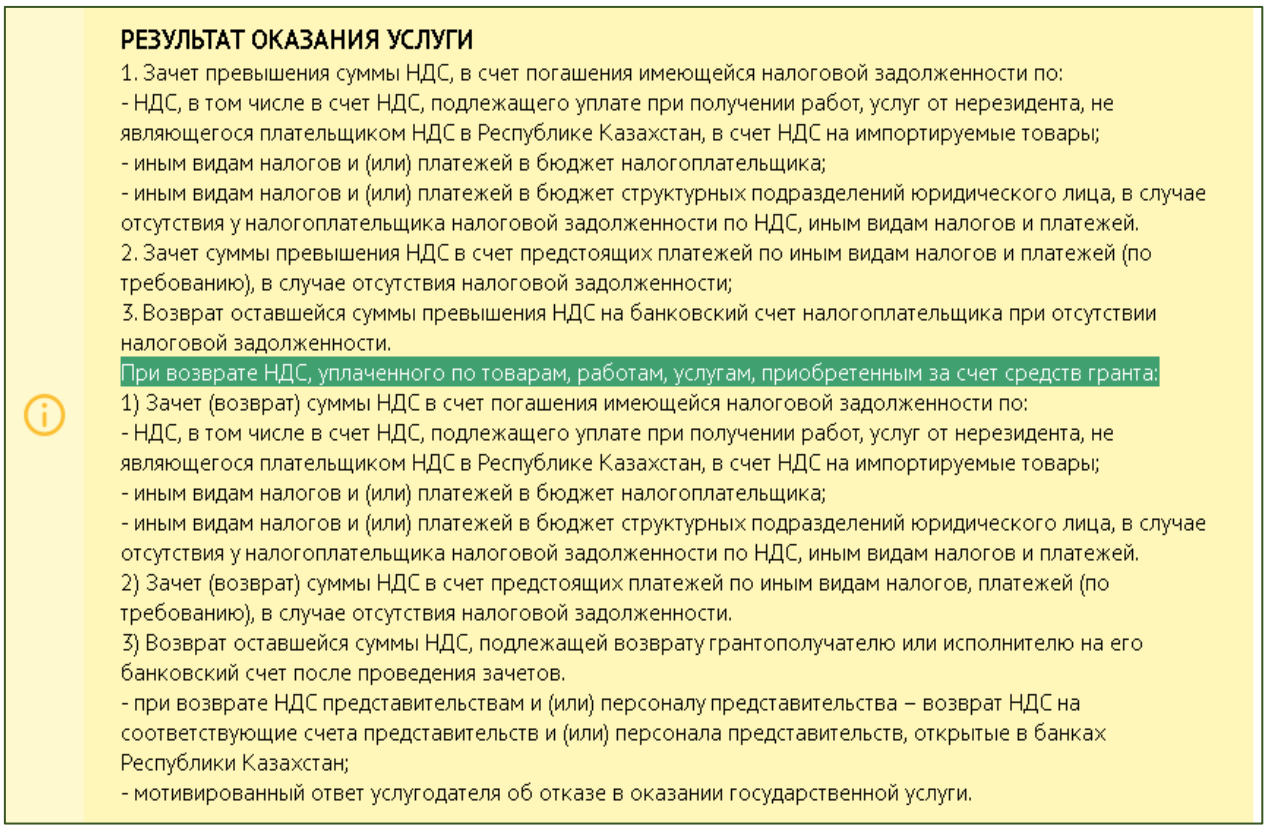
Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Порталу «электронное правительство»:

1. Оптимизировать процесс загрузки документов, четко указав максимально допустимый размер файла, ссылку на инструмент для сжатия файла и инструкцию по его использованию.
2. Предложить альтернативные методы загрузки документов, например, через электронную почту.
3. Реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.
4. Произвести аудит информации, содержащейся на странице.

На портале «электронного правительства» результат оказания услуги описан как в целом, так и для случая возврата НДС, уплаченного по товарам, работам, услугам, приобретенным за счет средств гранта.

Рисунок 46. Скриншот со страницы оказания услуги на портале «электронного правительства»



РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

1. Зачет превышения суммы НДС, в счет погашения имеющейся налоговой задолженности по:
- НДС, в том числе в счет НДС, подлежащего уплате при получении работ, услуг от нерезидента, не являющегося плательщиком НДС в Республике Казахстан, в счет НДС на импортируемые товары;
- иным видам налогов и (или) платежей в бюджет налогоплательщика;
- иным видам налогов и (или) платежей в бюджет структурных подразделений юридического лица, в случае отсутствия у налогоплательщика налоговой задолженности по НДС, иным видам налогов и платежей.
2. Зачет суммы превышения НДС в счет предстоящих платежей по иным видам налогов и платежей (по требованию), в случае отсутствия налоговой задолженности;
3. Возврат оставшейся суммы превышения НДС на банковский счет налогоплательщика при отсутствии налоговой задолженности.

При возврате НДС, уплаченного по товарам, работам, услугам, приобретенным за счет средств гранта:

1) Зачет (возврат) суммы НДС в счет погашения имеющейся налоговой задолженности по:
- НДС, в том числе в счет НДС, подлежащего уплате при получении работ, услуг от нерезидента, не являющегося плательщиком НДС в Республике Казахстан, в счет НДС на импортируемые товары;
- иным видам налогов и (или) платежей в бюджет налогоплательщика;
- иным видам налогов и (или) платежей в бюджет структурных подразделений юридического лица, в случае отсутствия у налогоплательщика налоговой задолженности по НДС, иным видам налогов и платежей.
2) Зачет (возврат) суммы НДС в счет предстоящих платежей по иным видам налогов, платежей (по требованию), в случае отсутствия налоговой задолженности.
3) Возврат оставшейся суммы НДС, подлежащей возврату грантополучателю или исполнителю на его банковский счет после проведения зачетов.
- при возврате НДС представительствам и (или) персоналу представительства – возврат НДС на соответствующие счета представительств и (или) персонала представительств, открытые в банках Республики Казахстан;
- мотивированный ответ услугодателя об отказе в оказании государственной услуги.

Источник: https://egov.kz/cms/ru/services/taxation/2fpass330_mf

При переходе по вкладке «Правила оказания государственной услуги» на Эталонный контрольный банк нормативно-правовых актов Республики Казахстан в электронном виде» указан только общий результат услуги.

Рисунок 47. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК

5	Результат оказания государственной услуги	Результатом оказания государственной услуги является: при возврате превышения сумм НДС, предусмотренного Налоговым кодексом: 1) зачет превышения суммы НДС, в счет погашения имеющейся налоговой задолженности по: НДС, в том числе в счет НДС, подлежащего уплате при получении работ, услуг от нерезидента, не являющегося плательщиком НДС в Республике Казахстан, в счет НДС на импортируемые товары; иным видам налогов и (или) платежей в бюджет налогоплательщика; иным видам налогов и (или) платежей в бюджет структурных подразделений юридического лица, при отсутствии у налогоплательщика налоговой задолженности по НДС, иным видам налогов и платежей; 2) зачет суммы превышения НДС в счет предстоящих платежей по иным видам налогов и платежей (по требованию), при отсутствии налоговой задолженности; 3) возврат оставшейся суммы превышения НДС на банковский счет налогоплательщика при отсутствии налоговой задолженности. Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная и (или) бумажная.

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/120079/rus/802

Общий результат указан и на информационно-правовой системе нормативно-правовых актов РК «Әділет».

Рисунок 48. Скриншот правил оказания услуги на сайте «Әділет».

5	Результат оказания государственной услуги	Результатом оказания государственной услуги является: при возврате превышения сумм НДС, предусмотренного Налоговым кодексом: 1) зачет превышения суммы НДС, в счет погашения имеющейся налоговой задолженности по: НДС, в том числе в счет НДС, подлежащего уплате при получении работ, услуг от нерезидента, не являющегося плательщиком НДС в Республике Казахстан, в счет НДС на импортируемые товары; иным видам налогов и (или) платежей в бюджет налогоплательщика; иным видам налогов и (или) платежей в бюджет структурных подразделений юридического лица, при отсутствии у налогоплательщика налоговой задолженности по НДС, иным видам налогов и платежей; 2) зачет суммы превышения НДС в счет предстоящих платежей по иным видам налогов и платежей (по требованию), при отсутствии налоговой задолженности; 3) возврат оставшейся суммы превышения НДС на банковский счет налогоплательщика при отсутствии налоговой задолженности. Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная и (или) бумажная.

Источник: https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1800016669

В связи с эти рекомендуется убрать информацию о правилах возврата НДС, уплаченного по товарам, работам, услугам, приобретенным за счет средств гранта с главной страницы услуги на портале «электронного правительства».

Отличные от общего результаты получения государственной услуги разместить в соответствующих вкладках, продублировав информацию на Эталонном контрольном банке нормативно-правовых актов Республики Казахстан в электронном виде» и на информационно-правовой системе нормативно-правовых актов РК «Әділет».

3.44. Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1601008 Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов

Ответственный госорган: Министерство финансов РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил ведения лицевого счета налогоплательщика, исчисления сальдо расчетов в лицевом счете налогоплательщика по налогам, платежам в бюджет, социальным платежам, штрафам, пени, формирования сведения об отсутствии (наличии) задолженности, учет по которым ведется в органе государственных доходов, а также оказания государственной услуги «Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов» приказ Министра финансов Республики Казахстан от 27 февраля 2018 года №306. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 14 марта 2018 года №16601.

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

1. территориальные органы Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан по районам, городам и районам в городах, на территории специальных экономических зон;
2. «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (далее – Государственная корпорация);
3. посредством веб-портала «электронного правительства» www.egov.kz (далее – портал);
4. посредством веб-приложения «Кабинет налогоплательщика».

Сроки оказания госуслуги: Зачет излишне уплаченной суммы налога, платежа в бюджет, пени - 5 рабочих дней со дня представления услугополучателем налогового заявления на проведение зачета и (или) возврата налогов, платежей в бюджет, таможенных платежей, пеней, процентов, штрафов и документов.

Зачет, возврат ошибочно уплаченной суммы налога, платежа в бюджет, пени - 5 рабочих дней со дня представления услугополучателем налогового заявления по ошибочным суммам и документов.

Возврат излишне уплаченной суммы налога, платежа в бюджет, пени - в течение 5 рабочих дней со дня подачи услугополучателем налогового заявления и документов.

Возврат уплаченной суммы неправомерно наложенного штрафа по правонарушениям в области налогообложения, законодательства Республики Казахстан о пенсионном обеспечении, об обязательном социальном страховании, об обязательном социальном медицинском страховании вследствие его отмены или уменьшения размера, а также излишне уплаченной суммы - в течение 5 рабочих дней со дня представления услугополучателем налогового заявления и документов.

Возврат уплаченной суммы налога, платежа в бюджет, пени и штрафа в результате отмены итогов электронных аукционов по решению суда - в течение 5 рабочих дней со дня подачи заявления на возврат.

Возврат излишне уплаченной суммы государственной пошлины - в течение 5 рабочих дней со дня подачи налогового заявления на возврат.

Результат оказания госуслуги:

1. Зачет излишне уплаченной суммы налога, платежа в бюджет, пени.
2. Зачет ошибочно уплаченной суммы на надлежащий код бюджетной классификации и (или) в надлежащий орган государственных доходов.
3. Возврат излишне уплаченной суммы налога, платежа в бюджет и пени, а также ошибочно уплаченной суммы налога, платежа в бюджет на банковский счет налогоплательщика.
4. Возврат уплаченной суммы неправомерно наложенного штрафа по правонарушениям в области налогообложения, законодательства Республики Казахстан о пенсионном обеспечении, об обязательном социальном страховании, об обязательном социальном медицинском страховании вследствие его отмены или уменьшения размера на банковский счет налогоплательщика.
5. Возврат уплаченной суммы налога, платежа в бюджет, пени и штрафа в результате отмены итогов электронных аукционов по решению суда на банковский счет налогоплательщика.
6. Возврат излишне уплаченной суммы государственной пошлины по месту ее уплаты на банковский счет налогоплательщика с соответствующего кода бюджетной классификации.
7. Письменное сообщение о неподтверждении ошибки – в случае неподтверждения органом государственных доходов наличия ошибок при перечислении.
8. Уведомление об исполнении судебного решения налогоплательщику и (или) государственному учреждению – после осуществления возврата суммы государственной пошлины услугодателем.
9. Мотивированный ответ в оказании государственной услуги.

В случае обращения через портал услугополучателю направляется статус о принятии запроса для оказания государственной услуги с указанием даты и времени получения результата государственной услуги.

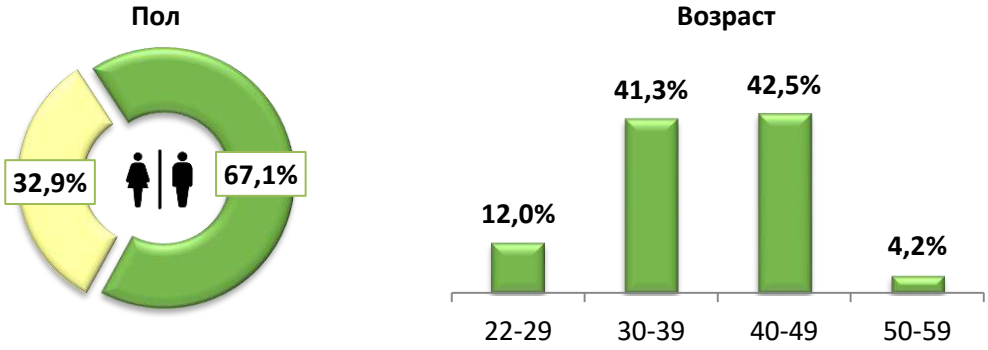
Услугополучатели: юридические лица, физические лица

Стоимость: Государственная услуга оказывается услугополучателю бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 753 респондента, из них 248 женщин (32,9%) и 505 мужчин (67,1%), возрастных категорий 22-29 лет (12,0%), 30-39 лет (41,3%), 40-49 лет (42,5%), 50-59 лет (4,2%). В 47,8% случаев услугополучатели являлись юридические лица, в 47,4% - физические лица и в 4,8% - физические лица в статусе индивидуальных предпринимателей. В 97,3% (733 услугополучателя) услуга была получена на портале «электронного правительства», в 2,7% (20 услугополучателей) в бумажном формате в «Государственной корпорации «Правительство для граждан» (ЦОНе).

Диаграммы 115-116. Социально-демографический блок



Основные результаты исследования

Общий показатель удовлетворенности граждан качеством оказания государственной услуги, вне зависимости от формы оказания услуги, составил 4,90 балла, доля полностью удовлетворенных – 92,9%.

Диаграмма 117. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)

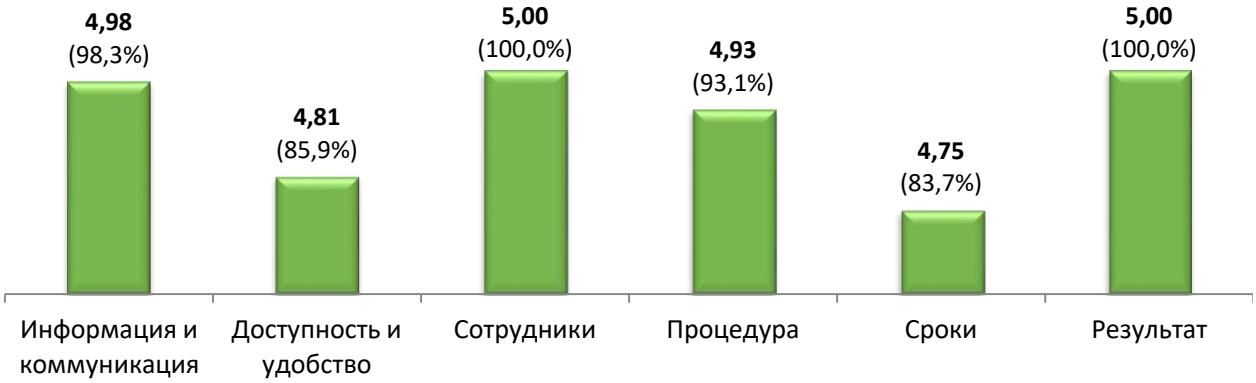


Таблица 79. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в т.Ч., о перечне документов, необходимых для ее получения	4,90	**4,98**	90,0%	97,5%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	5,00		100,0%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	5,00		100,0%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	5,00		100,0%	

ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,79	**4,84**	78,9%	84,5%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,90		90,0%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,75	**4,88**	75,0%	87,5%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	5,00		100,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,75	**4,88**	75,0%	87,5%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	5,00		100,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,93**		**92,8%**
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (ЦОН)		**4,94**		**94,1%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,90**		**90,0%**

Средний балл качества оказания услуги в бумажном формате составил 4,93 балла (92,8% показатель полной удовлетворенности). Несколько выше услугополучатели оценили критерии: «сотрудники» (5,00 балла/100,0%), в комментариях отметив их оперативность и вежливость, «результат» (5,00 балла/100,0%) и «информация и коммуникация» (4,98 балла/97,5%). В последнем случае, по одному из четырех подкритериев оценка была менее 5 баллов – 4,90 балла *«Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в т.ч., о перечне документов, необходимых для ее получения»* с трудностями в поиске информации столкнулись 2 респондента из 20, получавших услугу в бумажном формате (10,0%) в г. Шымкент.

По двум критериям оценка составила 4,88 балла (87,5% удовлетворенность) – это «процедура» и «сроки». В первом случае 5 респондентов оценили подкритерий *«процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени»* на 4 балла; относительно сроков оказания услуги также для 5 респондентов они оказались недостаточно приемлемыми (оценка 4 балла), ввиду чего по данным подкритериям итоговый балл составил 4,75 балла. Также стоит отметить, что большинство услугополучателей (95,0%) указали, что услуга была оказана им в течение 1-4 дней (согласно Правилам оказания услуги срок составляет 5 рабочих дней), что свидетельствует об отсутствии проблем с затягиванием сроков.

Ниже остальных критериев услугополучатели оценили «удобство и доступность» оказания услуги – 4,84 балла. Данная оценка сложилась за счет того, что не все респонденты остались довольны удобством расположения здания ЦОНа и его инфраструктуры (4,79 балла), графиком работы учреждения и комфортностью зоны ожидания (4,90 балла), недовольство это вызвало у получателей услуги из г. Шымкент.

Таким образом, **деятельность Государственной корпорации «Правительство для граждан» (ЦОН)** оценена на 4,94 балла (, высший балл не получен ввиду меньшей удовлетворенности респондентов качеством оказания услуги в части комфортности и удобства зданий ЦОНа и зон ожидания, графика работы центров обслуживания населения. Деятельность **Уполномоченного государственного органа** получила оценку в 4,90 балла, что связано с недостаточной удовлетворенностью некоторых услугополучателей сроками оказания услуги и процессом сбора необходимых документов.

Таблица 80. Распределение баллов

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,98	**4,99**	98,1%	99,1%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,99	**4,78**	98,6%	87,3%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	5,00		100,0%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,35		63,3%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,97	**4,98**	97,7%	98,6%

	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,99		99,5%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,63	**4,63**	79,8%	79,8%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,87**		**93,0%**
	Портал «электронное правительство»		**4,88**		**93,3%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,87**		**92,5%**

Большинство услугополучателей выбрали электронный формат получения услуги (733 респондента, согласно выборочной совокупности) – средний балл составил 4,87 балла (93,0% показатель полной удовлетворенности), в сравнении с бумажным форматом итоговый балл оказался чуть ниже, что в первую очередь, связано с оценкой критериев «доступность и удобство» (4,78 балла) за счет подкритерия *«скорость работы онлайн-площадки» (4,35 балла)* и сроков оказания услуги (4,63 балла). Относительно скорости работы Портала в 10,9% случаев оценки респондентов являлись неудовлетворительными (1-2 балла), в 4,7% - удовлетворительными (3 балла).

Оценка критерия «информация и коммуникация» составила 4,99 балла, в 1,9% случаев респонденты отметили, что информация о порядке оказания услуги, размещенная на портале не была достаточно понятной и простой, ввиду чего они оценили данный подкритерий на 3 и 4 балла.

Критерий «процедура» получил оценку 4,98 балла: несколько респондентов (2,3%) указали, что, несмотря на электронный формат услуги для сбора документов им пришлось обратиться в инстанции. Несколько респондентов указали, что столкнулись с трудностями при загрузке документов на Портал, вероятно, это связано со скоростью работы онлайн-площадки, которая вызвала наибольшее нарекание у услугополучателей.

Несмотря на возникшие трудности у части услугополучателей критерий «результат» был оценен высоко – 5,00 балла (100,0% удовлетворенность). Ни один из респондентов не указал, что с него требовали дополнительные документы или затягивали сроки оказания услуги. Разницы в оценках качества оказания

среди респондентов, являющих юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями или физическими лицами не выявлено.

Деятельность **портала «электронного правительства»** оценена на 4,88 балла (93,3% показатель полной удовлетворенности), что в первую очередь, связано с недовольством услугополучателей скоростью работы Портала. Деятельность **Уполномоченного государственного органа** оценена на 4,87 балла (92,5%), что связано со средней удовлетворенностью сроками оказания услуги.

Глубинное интервью

Участник глубинного интервью выразил мнение о том, что проблемы с получением услуги, связаны не с самим процессом подачи заявления, а с получением положительного результата.

Основная проблема была связана с тем, что, несмотря на проведенную оплату, на портале «электронного правительства» у услугополучателя по-прежнему отражалась задолженность по налогам. Для решения проблемы она обратилась к налоговому инспектору, в «ручном» режиме им удалось произвести удаление уведомления о задолженности, однако через определенное время ситуация повторилась – в кабинете налогоплательщика на портале «налогового комитета» отражалось, что долг оплачен, а на портале «электронного правительства» долг сохранялся и через время ситуация с блокировкой счета повторялась.

Ввиду чего, участник интервью отметил, что проблема связана, в первую очередь, не с процессом получения услуги, а с недостатками интеграции различных сервисов – в данном случае кабинета налогоплательщика и портала «электронного правительства».

В целом процесс подачи заявления, прикрепления документации был назван участником удобным и простым.

Для улучшения работы сервисов участник порекомендовал:

- оптимизировать интеграцию порталов «налогового комитета» и «электронного правительства» на предмет актуального отражения всех платежей, произведенных услугополучателем;
- оптимизировать качество функции «автоматической сверки платежей».

Тайный покупатель

В качестве тайного покупателя участие принял услугополучатель, который столкнулся с проблемой некорректного отображения задолженности и начисления пени за несвоевременную уплату *«на сайте cabinet.kgd.gov.kz задолженность не отображалась, однако в egov.kz по ИИН долг фиксировался».*

Для решения проблемы услугополучателем было подано заявление через личный кабинет на сайте Налогового комитета. Было отмечено, что проблем с регистрацией и авторизацией на портале не возникло, процесс является удобным и интуитивно понятным. Также тайный покупатель отметил, что на портале имеется вся необходимая информация о процессе получения услуги, списке документов необходимых для создания обращения – все доступно на двух языках. Также у тайного покупателя не возникло проблем с загрузкой документации – квитанций об оплате налогов.

Ответ от представителей регионального налогового комитета был оперативным, в кратчайшие сроки. Проблема некорректного отображения задолженности была решена, однако излишне уплаченная сумма не была возвращена – сотрудник пояснил *«средства будут списываться в счет будущих налоговых обязательств в течение трех лет».*

Основная проблема в ходе обращения была решена, однако тайный покупатель отметил, что нерешенными остались несколько моментов, которые являются преодолимыми: отсутствие возможности выбора – возврат переплаты на карточный счет

или зачет для будущих налоговых оплат; осуществление блокировки предпринимательских банковских счетов из-за некорректных уведомлений о наличии задолженности; несовпадение информации в двух электронных сервисах (egov.kz и cabinet.kdg.gov.kz).

Для повышения качества оказания услуги тайным покупателем были предложены следующие рекомендации:

1. Интеграция данных: наладить синхронизацию между egov.kz, cabinet.kgd.gov.kz и Казначейством, чтобы задолженность и платежи отображались корректно и одинаково.
2. Выбор для налогоплательщика: предусмотреть возможность либо вернуть переплату на банковский счет, либо зачесть ее в счет будущих обязательств.
3. Исключение блокировок: при спорных или ошибочных начислениях счета не должны автоматически блокироваться до окончательной сверки.
4. Автоматическая сверка платежей: система должна в реальном времени учитывать произведенные оплаты, без ручного вмешательства инспектора.
5. Прозрачность: добавить в личный кабинет раздел «История платежей» с указанием, что зачтено, что переплачено, что ожидает возврата.

Выводы и рекомендации

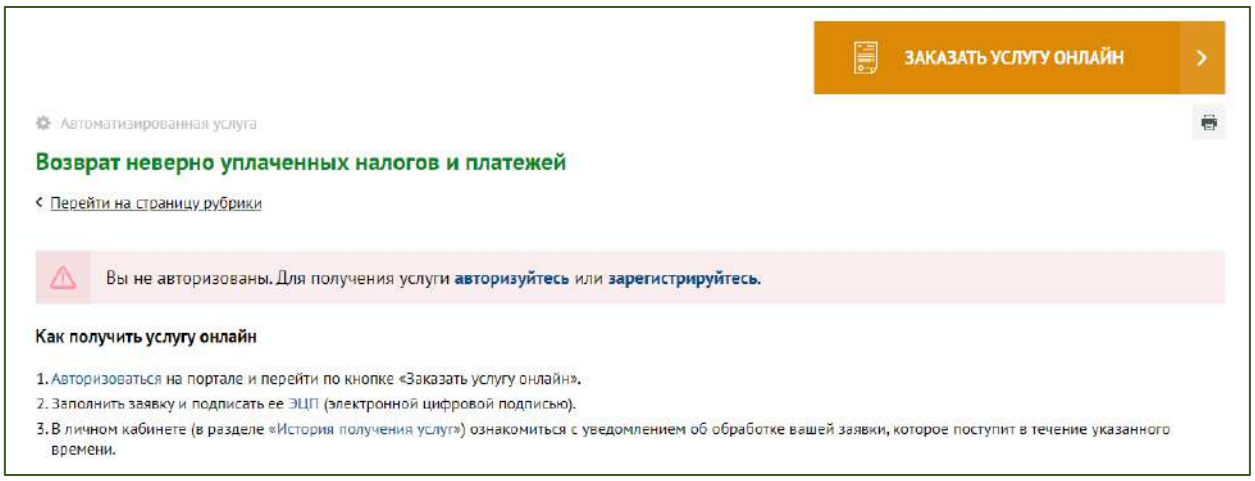
Таким образом, качество оказания услуги «Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов» оценено услугополучателями на высоком уровне, вне зависимости от формата получения услуги (электронный/бумажный). Основные нарекания к процессу оказания услуги связаны с техническими моментами (скорость работы онлайн-площадки) и сроками оказания услуги. У части респондентов, получивших услугу в бумажном формате, недовольство вызвало недостаточное удобство расположения учреждения (ЦОНа) и комфортность инфраструктуры. Претензии, выказанные относительно скорости работы Портала и сроков оказания услуги, вероятно, связаны с тем, что в периоды налоговых отчетностей за данной услугой обращаются большое количество получателей, что и приводит к нагрузкам на серверную инфраструктуру портала «электронного правительства», а срок оказания услуги в 5 рабочих дней отражается на текущей деятельности юридических лиц (особенно, если они получали подуслугу, связанную с оплатой штрафов, пени). Для повышения качества оказания услуги рекомендуется реализовать следующие шаги.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

<u>Порталу «электронного правительства»:</u>

1. Настроить автоматическое масштабирование серверов (добавление новых) при увеличении нагрузки. Это обеспечит стабильную работу портала даже в пиковые часы, например, в периоды ежеквартальных/годовых налоговых отчетов.
2. Оптимизировать инфраструктуру Портала в части кеширования данных и балансировки нагрузки на сервера, что позволит обеспечить равномерное распределение запросов между несколькими серверами, что предотвратит перегрузку отдельных из ни.;
3. Полное наименование услуги «Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов» на Портале название указано в другом виде - «Возврат неверно уплаченных налогов и платежей», для недопущения некорректных поисковых запросов и возможных трудностей в понимании у пользователей, рекомендуется придерживаться одинаковому названию услуги, как в Правилах оказания услуги, так и на портале «электронного правительства».

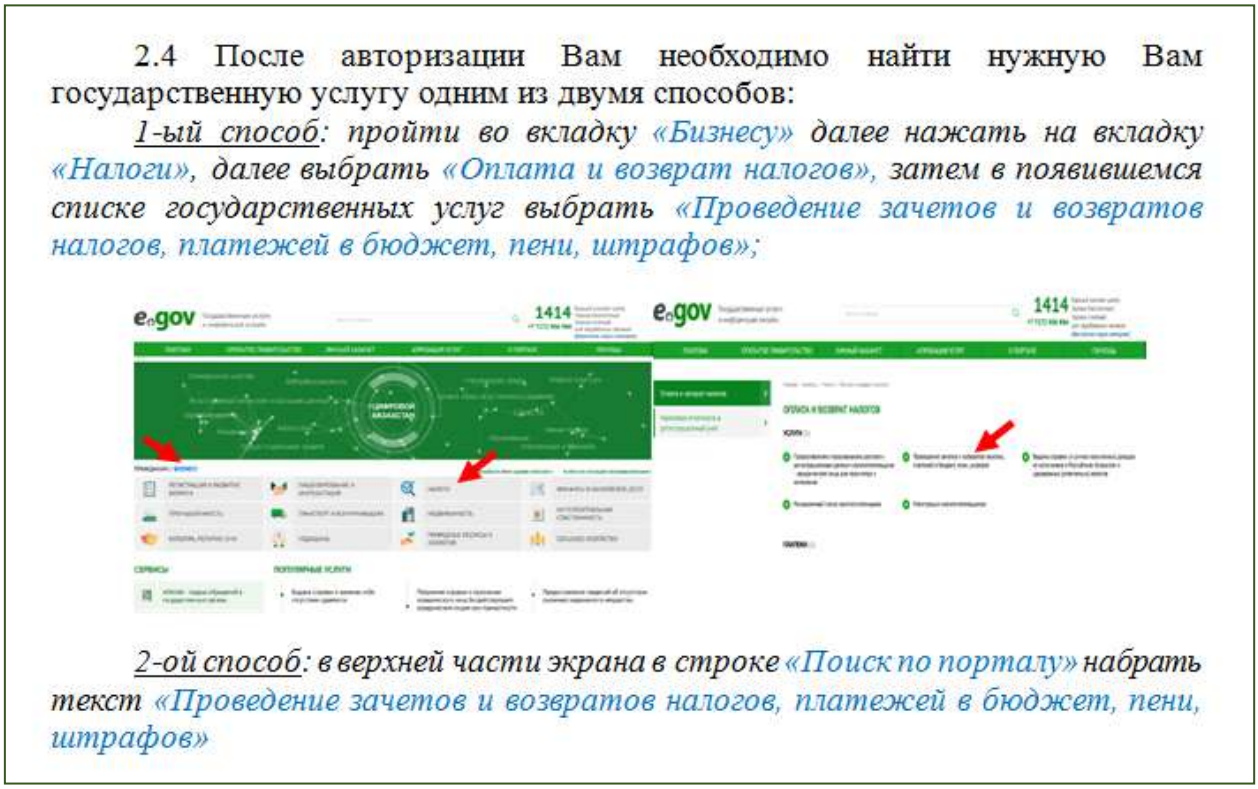
Рисунок 49. Скриншот со страницы оказания услуги на портале «электронного правительства»



Источник: https://egov.kz/cms/ru/services/tax_payment/2fpass329_mf

4. Проверить актуальность справочной информации в скачиваемом документе, расположенном на Портале «Инструкция по получению услуги», т.к. в данном документе указано полное наименование услуги, что может осложнить поиск, если услугополучатель будет ориентироваться на информацию из данной брошюры.

Рисунок 50. Скриншот со страницы оказания услуги на портале «электронного правительства»



Источник: https://egov.kz/cms/ru/services/tax_payment/2fpass329_mf

5. При использовании интерфейса на английском языке «Инструкция по получению услуги» скачивается на казахском языке, такая же ситуация складывается, если услугополучатель, использующий английский

интерфейс на Портале переход по вкладке «Правила получения государственной услуги» на Эталонный контрольный банк НПА РК. Обеспечить возможность скачивания услуги/перехода по ссылке на выбранном услугополучателем языке.

Уполномоченному государственному органу:

1. Рассмотреть возможность внедрения автоматической верификации данных в электронном формате оказания услуги: Вместо ручной проверки сведений, указанных в заявлении, необходимо настроить автоматическое взаимодействие между порталом eGov.kz и информационными системами Комитета государственных доходов. Это позволит мгновенно проверять наличие переплаты, корректность реквизитов и другие данные, тем самым сократить сроки оказания услуги.
2. В Правилах оказания государственной услуги указано 4 способа получения услуги, при этом на портале «электронного правительства» указано 2 способа. Провести аудит на предмет актуальности способов получения услуги в территориальных органах Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан и в приложении «Кабинет налогоплательщика». В случае если данные способы не являются актуальными внести изменения в Правила, размещенные на ресурсе adilet.zan.kz и в Эталонном контрольном банке НПА РК.
3. Совместно с руководством Центров обслуживания населения в г. Шымкент и общественными деятелями, провести общественный мониторинг на предмет выявления проблем, связанных с комфортностью зон ожидания в ЦОНах города, удобством расположения зданий, комфортности инфраструктуры (наличие парковок, безбарьерного доступа в помещения), наличия необходимой информации (стендов, брошюр) с указанием перечня документов необходимых для получения услуги/алгоритма получения услуги.

3.45. Выдача лицензии на импорт радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1403024 Выдача лицензии на импорт радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров

Ответственный госорган: Министерство искусственного интеллекта и цифрового развития РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Выдача заключений на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта, и (или) выдача лицензии на их импорт» приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 30 апреля 2020 года №168/НҚ. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20563.

Форма оказания госуслуги: электронная (полностью автоматизированная)

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

Сроки оказания госуслуги: 8 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Лицензия на импорт РЭС и ВЧУ гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров. Мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги - электронная.

Результат оказания государственной услуги направляется в "личный кабинет" услугополучателя в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП) уполномоченного лица услугодателя.

Услугополучатели: юридические лица.

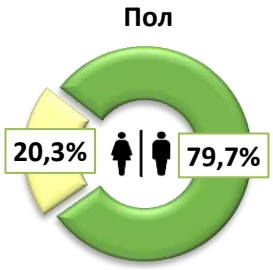
Стоимость: 10 МРП

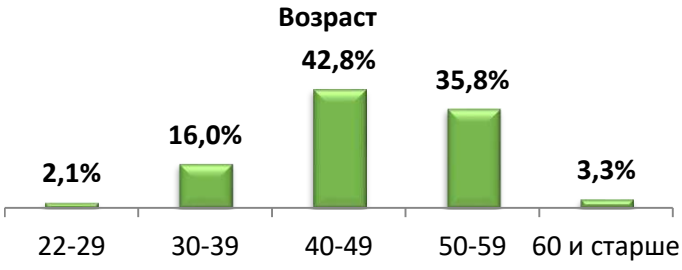
Сумма платежей не должна превышать 10% от требуемой к оплате суммы (для сумм до 1000 тенге, допустимая переплата 100 тенге)

Социально-демографический блок

В опросе участвовало 187 услугополучателей. Из них 79,7% мужчин и 20,3% женщин. Значительная доля респондентов - это люди в возрасте 40-49 (42,8%) и 50-59 лет (35,8%).

Диаграммы 118-119. Социально-демографический блок





Все респонденты получали услугу в статусе юридического лица. Большинство услугополучателей были гражданами РК (91,4%), 1,6% опрошенных имели ВНЖ, остальные были иностранными гражданами. Для получения услуги респонденты воспользовались порталом «электронного лицензирования».

Основные результаты исследования

Качество оказания услуги «Выдача лицензии на импорт радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров» по представленным в анкете критериям респонденты оценили на 4,66 балла. Полную удовлетворенность предоставлением данной услуги выразили 77,1% опрошенных.

Таблица 81. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,96	**4,98**	95,7%	97,9%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,89	**4,85**	93,6%	92,7%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	5,00		100,0%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,67		84,5%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,40	**4,45**	52,9%	59,9%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,49		66,8%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,59	**4,59**	63,1%	63,1%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	4,68	**4,84**	80,2%	90,1%
	Способ оплаты был удобным	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	3,57	**3,71**	0,0%	21,5%
	Скорость ответа на Ваш	3,86		42,9%	

	запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,82	**4,82**	92,0%	92,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,66**		**77,1%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,60**		**75,9%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,75**		**81,4%**

Исходя из распределения критериев по зонам ответственности, деятельность **уполномоченного государственного органа** оценена на 4,98 балла, доля респондентов, полностью удовлетворенных его работой в части оказания данной услуги, составила 97,8%.

Работа **портала «электронного лицензирования»** получила оценку 4,85, показатель полной удовлетворенности составил 84,7%.

Высокие оценки получили 5 из 8 критериев: обратная связь (5,0 балла, показатель полной удовлетворенности - 100%), информация и коммуникация (4,98 балла, 97,9%), доступность и удобство (4,85 балла, 92,7%), затраты (4,84 балла, 90,1%), результат (4,82 балла, 92,0%).

Срок предоставления услуги был оценен на 4,59 балла (показатель полной удовлетворенности 63,1%). Около 3% опрошенных были недовольны сроками оказания услуги. В комментариях они просили пересмотреть существующие условия: *«можно как то ускорить получение услуги? Разрешение на разрешении, еще и лицензию добавлять, одни и те же документы несколько раз загружаем. Ну если они есть у вас уже в базе, зачем нужны копии?», «зачем придумали ответы в течении 10 дней? Если документы все готовы и в порядке, процесс можно ускорить»*, *«прошу сократить сроки до 3-4 рабочих дней, давать возможность дополнять документы в течении проверки. Необходимость сокращения сроков вызвана тем, что до получения лицензии, товар хранится на платном складе, если ее не удалось получить в срок, то мы несем убытки»*.

Процедура предоставления услуги получила среднюю оценку – 4,45 балла. Респонденты сталкивались с трудностями при загрузке документов на портал, оценка соответвующиего подкритерия составила 4,49 балла. Респонденты отмечали необходимость *«ускорить работу elicense.kz»* и *«проводить технические работы на портале в ночное время суток, а не днем когда люди получают услуги».* Сложности также возникали на этапе сбора документов, необходимых для получения услуги. Подкритерий «сбор документов прошел без хождения по инстанциям и кабинетам» был оценен на 4,40 балла. В комментариях респонденты рекомендовали *упростить процедуру сбора документов, автоматизировать весь процесс («сделать возможным получение всех необходимых документов в электронном виде», «запретить использование ксерокопий, зачем нужны копии если документ и так есть», «100% электронный документооборот, зачем с бумажками ездить туда сюда в ЦОН», «автоматизировать нотариальную работу, в том числе составление нотариальных заявлений, доверенностей, заверение копий», «если говорите*

про искусственный интеллект, то почему бы его не внедрить? В итоге все сводится к тому, что получаешь все сам, копируешь, сканируешь, загружаешь на портал. И за что тогда платить 25 тысяч?»)

Из всех представленных в анкете критериев ниже всего была оценена работа виртуального ассистента (3,71 балла). Доля респондентов, полностью удовлетворенных виртуальным помощником составила только 21,5%. Респондентов не устраивала полнота ответа на запрос (3,57 балла), ни один из опрошенных не поставил максимальную оценку. Услугополучатели также низко оценивали скорость ответа на запросы (3,86 балла, показатель полной удовлетворенности 42,9%).

В ходе получения услуги подавляющее большинство респондентов (97,9%) понесли дополнительные расходы, при этом для трети из них сумма расходов оказалась существенной и была выше ожидаемой. Наиболее распространенными статьями затрат были транспортные расходы (92,9%), услуги нотариуса/юриста (90,2%), оформление дополнительных платных справок (86,3%) и ксерокопии (72,1%). В варианте ответа «другое» респонденты указывали, что прибегали к услугам юридических фирм на аутсорсинге, оплачивали хранение груза на складе в ожидании разрешения, а также несли расходы на услуги связи.

По итогам опроса, более половины респондентов сталкивались с бюрократизмом при получении услуги: 58,8% опрошенных указали, что им пришлось обращаться в многочисленные инстанции для сбора необходимого пакета документов, 17,1% отметили искусственное затягивание сроков, у 10,5% услугополучателей запросили дополнительные документы, не предусмотренные первоначальным перечнем *(«очень бюрократизированная услуга: сдали весь пакет документов, приложили декларацию соответствия, но МЦРИАП потребовал дополнительно договор, хотя мы приложили доверенность»*). Недовольство относительно необходимости обращаться в различные инстанции для сбора пакета документов выражали услугополучатели из Алматинской, Западно-Казахстанской областей (по 100,0%), гг. Астана (72,3%) и Алматы (58,6%), Костанайской области (57,1%). Об искусственном затягивании сроков оказания услуги заявляли услугополучатели из гг. Астана (27,7%) и Алматы (17,1%). Респонденты из Павлодарской и Карагандинской областей (по 100,0%) отметили, что услугодатель запрашивал дополнительные документы, не включенные в первоначальный перечень.

Помимо вышеперечисленных проблем респонденты указывали на сложности, возникающие у иностранных компаний, по их мнению, за дополнительную плату необходимо обеспечить иностранные компании услугами юристов и переводчиков.

Для более детального анализа качества оказания услуги был использован метод глубинного интервью.

Глубинное интервью

Участник глубинного интервью отметил, что в процессе получения услуги сталкивался с рядом трудностей. Основной проблемой стало требование дополнительных документов уже после подачи заявки. Нередко запрашивались договоры, доверенности или справки, не указанные в первоначальном перечне. Это приводило к отказу в предоставлении услуги и необходимости подавать заявку повторно, что существенно увеличивало сроки *(«при оформлении лицензии поступил товар, сдал все документы, но потребовали дополнительные договоры, подтверждение доверенности. Пришел отказ, пришлось заново подавать заявку»)*.

Срок рассмотрения заявок воспринимается как затянутый *«срок ожидания 8 дней и раньше этого сроки не отвечают, потом отклоняют заявку и подавать приходиться заново. Нужно, чтобы разрешили вносить дополнительные документы не отзывая заявку»*. Зачастую получателям услуги приходилось самостоятельно звонить и уточнять детали отказа.

Значительные сложности вызывает сбор документов: услугополучатели не всегда понимают, какой именно пакет требуется, так как перечень формулируется недостаточно четко. Это повышает риск дополнительных расходов и последущего удорожания товара *(«при получении отказа, заявка подается повторно, при этом товар лежит на складе, и мы платим за простой за счет этого увеличивается стоимость товара»*).

Отдельно отмечалось, что портал, через который подается заявка, работает нестабильно и неудобно («возникают технические сбои», «нельзя дополнить поданную заявку без ее отзыва»).

В целом количество сотрудников, задействованных в оказании услуги, респонденты считают недостаточным, что также негативно влияет на сроки рассмотрения *(«нужно увеличивать штат чтобы сроки рассмотрения были быстрее»*).

В качестве ключевой причины возникающих проблем был назван бюрократизм в работе государственных органов и недостаточная прозрачность требований.

В качестве предложений участник интервью отметил, что необходимо:

- *«сократить срок рассмотрения заявок до трех рабочих дней»;*
- *«обеспечить возможность дополнять заявку без ее отзыва»;*
- *«четко разъяснять причины отказа и перечень недостающих документов»;*
- *«увеличить количество сотрудников, обрабатывающих заявки».*

Фокус-группа

Участники фокус-группы оценили качество предоставления услуги на 4 балла из 5. Большинство респондентов сошлись во мнении, что *«виду электронного формата подачи документов, процедура является доступной»*. Однако, основные трудности возникают не на этапе загрузки документов на портал, а в процессе их подготовки.

Главной проблемой назывался объемный пакет бумаг, который необходимо подготовить для подачи заявки *(«очень много надо собрать, свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, лицензии, данные о ввозимых технических средствах, различные заключения, договоры»,* «о*собенно сложно, если документы оформлены на иностранном языке, так как их требуется переводить и нотариально заверять*, *«мы потратили больше времени и денег не на саму подачу заявки, а на подготовку пакета документов»). Респонденты считают, что «портал упрощает только последний шаг. Все остальное делаем по-старому, с кучей бумажной волокиты».*

Отдельно обсуждалась обязательная экспертиза, без которой лицензию не выдают. Все участники согласились, что именно этот этап становится серьезным барьером: процедура занимает недели и требует дополнительных расходов (*«без экспертизы лицензию не дадут, а она занимает недели. Даже простой товар застревает на складе, приходится платить за хранение»).*

Часто возникают и проблемы с несоответствием оборудования национальным стандартам частот. Современные устройства, которые давно разрешены к использованию в Европе, в Казахстане требуют отдельного

обоснования (*«то, что в Европе давно разрешено, у нас приходится доказывать заново. Это вызывает отказы или дополнительные запросы документов»).*

Бюрократические барьеры также были одной из тем дискуссии. Участники жаловались на *«необходимость делать копии документов, хотя их можно было бы перевести в электронный формат и прикреплять автоматически», «слишком много ненужных копий, сложности с прикреплением на портал, было бы удобно подгружать из базы».*

Финансовые затраты участники называли значительными. Формально услуга является бесплатной, но фактически расходы включают нотариальные услуги, переводы, сертификацию и экспертизу. Представитель малого бизнеса отметил: *«бесплатная услуга обходится очень дорого, если считать все сопутствующие расходы. Для большой компании это терпимо, а для малого бизнеса — серьезная нагрузка».*

Сроки оказания услуги также вызывали недовольство. Формально регламент предусматривает 8 рабочих дней, но, ввиду отказов и возврата документов ожидание часто затягивается (*«если документы в порядке, зачем ждать? Можно было бы сделать за три-четыре дня», «в Астане у меня заняло почти месяц. Пришел отказ. Пришлось добавлять ранее не указанные документы и подавать заявку заново. Это серьезные убытки: товар стоял на складе, за хранение платили отдельно»).*

Информационная поддержка оказалась еще одним слабым звеном. Все участники пользовались порталом «электронного лицензирования», но большинство жаловались, что виртуальный ассистент дает слишком общие ответы. Один из участников отметил: *«виртуальный ассистент отвечает общими фразами, а хотелось бы пошаговую инструкцию: шаг 1, шаг 2, шаг 3», так же респондентов не устраивала скорость работы портала («медленно работает», «проблемы с загрузкой файлов»).*

В отношении коррупционных рисков респонденты сообщили, что сами напрямую с этим не сталкивались, однако считают, что можно ускорить процесс через личные связи. Как сказал один участник: *«официально все прозрачно, но все понимают, что через знакомых можно быстрее».*

В ходе фокус-группы участники предложили конкретные меры по улучшению услуги: сокращение перечня документов и исключение дублирования, автоматизация прикрепления бумаг, перевод документов в электронный формат, а также расширение базы знаний виртуального ассистента.

Таким образом, участники фокус-группы сошлись во мнении, что электронный формат подачи документов является значительным плюсом, однако сама услуга остается сложной и затратной. Основные проблемы связаны с подготовкой документов, прохождением экспертизы, несоответствием оборудования национальным стандартам, высокой стоимостью сопутствующих процедур.

Выводы и рекомендации

Таким образом, средняя оценка качества оказания услуги является достаточно высокой, при этом значительная доля респондентов выказывали недовольство относительно сроков получения услуги, частых отказов в получении услуги, необходимости хождения по различным инстанциям для получения дополнительных документов, отсутствующих в первоначальном перечне и высоких дополнительных расходов. Опрошенные отметили, что предпочли бы получать данную услугу по принципу «одного окна». Кроме того, были зафиксированы претензии к работе портала «электронного лицензирования»:

пользователи указывали на низкую скорость работы системы, замедленную реакцию виртуального ассистента и недостаточную информативность предоставляемых им ответов.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Порталу «электронное лицензирование»:

1. Публикация на портале графика проводимых технических работ.
2. Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев.
3. Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных проблем.
4. Обеспечение доступа ассистента к актуальной информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и т.п.
5. Внедрение удобных механизмов для сбора обратной связи от пользователей после каждого взаимодействия с ассистентом, чтобы оперативно выявлять и устранять проблемы.

Уполномоченному государственному органу:

1. Внесение корректировок в Правила оказания государственной услуги. В Правилах указано, что прием заявления и выдача результатов осуществляется на портале «электронного правительства», при этом услугу можно получить только посредством портала «электронного лицензирования».

Рисунок 51. Скриншот правил оказания услуги на сайте «Әділет».

Приложение 4 К Правилам оказания государственной услуги "Выдача заключений на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта, и (или) выдача лицензии на их импорт"

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

1.	Наименование услугодателя	Комитет телекоммуникаций Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан (далее - услугодатель).
2.	Способы предоставления государственной услуги (каналы доступа)	Прием заявлений и выдача результатов осуществляется посредством веб-портала "электронного правительства": www.egov.kz.

Источник: https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020563#z3

2. Проведение аудита информации, содержащейся на портале «электронного лицензирования» и Правилах оказания услуг в части списка необходимых документов для получения услуги, в виду того, что респонденты отмечали необходимость прикладывания документов, которые отсутствовали в списке.
3. В Павлодарской и Карагандинской областях провести аудит на соответствие требуемых документов регламенту оказания услуги.
4. В гг. Астана и Алматы провести аудит оказания услуги на соответствие установленным регламентом срокам.
5. Рассмотрение возможности сокращения сроков проверки пакета документов, который прилагается услугополучателем. Разработать четкий регламент сроков оказания услуги и обеспечить информационный доступ к нему всех услугополучателей для того, чтобы пользователи могли видеть конкретные сроки оказания (в формате количество дней) услуги на каждом из ее этапов (проверка документов, этапы согласования, сроки получения лицензии и т.п.).
6. Проработать возможность получения всех необходимых для оказания услуги документов по принципу «одного окна», а также обеспечить автоматическое прикрепление этих документов при оформлении услуги в онлайн-формате.

3.46. Выдача лицензии на осуществление деятельности по цифровому майнингу

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1404007 Выдача лицензии на осуществление деятельности по цифровому майнингу.

Ответственный госорган: Министерство искусственного интеллекта и цифрового развития РК..

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил лицензирования деятельности по цифровому майнингу» приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 28 апреля 2023 года №169/НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 4 мая 2023 года №32431.

Форма оказания госуслуги: Электронная (частично автоматизированная).

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

Сроки оказания госуслуги: При выдаче лицензии – 15 (пятнадцать) рабочих дней; при переоформлении лицензии – 2 (два) рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: лицензия, переоформление лицензии на осуществление деятельности цифрового майнинга, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

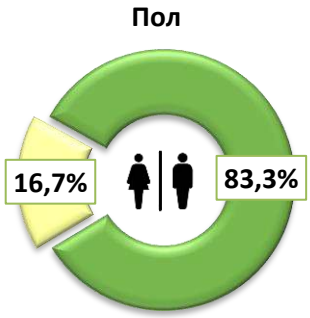
Стоимость: Государственная услуга оказывается платно, взимается следующий лицензионный сбор:

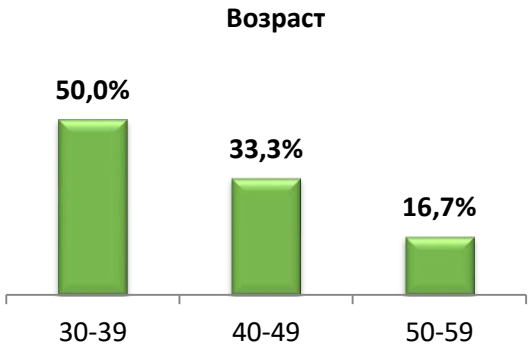
- за выдачу лицензии I подвида – осуществление деятельности по цифровому майнингу цифровым майнером, имеющим на праве собственности или других законных основаниях центр обработки данных цифрового майнинга – 2000 месячных расчетных показателей (далее – МРП);
- за выдачу лицензии II подвид – осуществление деятельности по цифровому майнингу цифровым майнером, не имеющим на праве собственности или других законных основаниях центр обработки данных цифрового майнинга и осуществляющим цифровой майнинг с использованием принадлежащего ему на праве собственности аппаратно-программного комплекса для цифрового майнинга, размещенного в центре обработки данных цифрового майнинга – 5 МРП;
- за переоформление лицензии – 10 % от ставки при выдаче лицензии.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 6 респондентов, из них 1 женщина (16,7%) и 5 мужчин (83,3%), возрастных категорий 30-39 лет (50,0%), 40-49 лет (33,3%), 50-59 лет (16,7%) все услугополучатели являются юридическими лицами, гражданами РК. Все респонденты воспользовались электронным форматом получения услуги на портале «электронного лицензирования», через вход напрямую на сайт elicense.kz, используя для авторизации ЭЦП (100,0%).

Диаграммы 120-121.Социально-демографический блок





Основные результаты исследования

Качество оказания услуги респонденты оценили высоко, средний балл составил 4,85 балла, при показателе полной удовлетворенности в 85,7%.

Таблица 82. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,67	**4,67**	66,7%	66,7%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,67		66,7%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,67		66,7%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**4,92**	100,0%	91,7%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,83		83,3%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,83	**4,83**	83,3%	83,3%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	4,50	**4,67**	66,7%	75,0%

	Способ оплаты был удобным	4,83		83,3%	
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,83	**4,83**	83,3%	83,3%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,85**		**85,7%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,85**		**85,2%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,79**		**83,3%**

Наивысшую оценку получили два критерия «информация и коммуникация» и «виртуальный ассистент» (по 5,00 балла). На 4,92 балла был оценен критерий «процедура» - один респондент отметил, что столкнулся с трудностями при загрузке документов на Портал.

Срок оказания услуги оценен на 4,83 балла, респонденты отметили, что сроки искусственно затягивались, а также предложили сократить время рассмотрения заявления.

Выше среднего были оценены два критерия – «доступность и удобство» и «затраты» (по 4,67 балла). В первом случае сложности у услугополучателей возникли трудности при регистрации на портале «электронного лицензирования», навигации/поиске информации, а также их не устроила скорость работы Портала – все подкритерии получили оценку в 4,67 балла (удовлетворенность 66,7%). Во втором случае, большее недовольство вызвала стоимость услуги (4,50 балла), а не удобство имеющихся способов оплаты (4,83 балла); также стоит отметить, что двое респондентов указали о дополнительных затратах – им пришлось получить дополнительные платные справки и оплатить транспортные расходы, в обоих случаях их устроила сумма затрат и не вызвала затруднений.

Большинство услугополучателей остались удовлетворены полученным результатом, данный критерий получил оценку 4,83 балла.

Деятельность портала «электронного лицензирования» оценена на 4,85 балла, в первую очередь, услугополучатели остались недовольны скоростью работы ресурса и процессом регистрации. Деятельность Уполномоченного государственного органа оценена чуть ниже на 4,79 балла, за счет меньшей удовлетворенности сроком оказания услуги и ее стоимостью.

Тайный покупатель

Результаты свидетельствуют о среднем качестве оказания услуги «Выдача лицензии на осуществление деятельности по цифровому майнингу», ввиду наличия множества моментов, которые затрудняют получение услуги.

В качестве положительных сторон тайным покупателем отмечены: приемлемость срока оказания услуги и стоимости получения лицензии, особенно по II подвиду и при переоформлении лицензии, удобство способа оплаты лицензионного сбора, а также высокое качество работы оператора контакт-центра 1414 – при обращении за консультацией «покупатель» получил четкий, информативный ответ о порядке получения услуги, списке необходимых документов и оплате.

Негативными факторами были названы:

- необходимость отдельной регистрации на портале «электронного лицензирования», без данного шага невозможно авторизоваться при помощи ЭЦП;
- Паспорт услуги не является информативным – отсутствует информация о списке документов, которые необходимо предоставить услугодателю;
- вся информация и образцы заявлений доступны по ссылке на «Правила оказания услуги», однако в них нельзя скачать форму заявления, необходимо скопировать и вставить его в текстовом редакторе: *«если неправильно заполнить услугодатель может вернуть документы на доработку, что увеличит срок получения результата»*;
- в правилах отсуствует информация о способе заполнения заявлений: письменно или заполнение в текстовом редакторе (электронный формат);
- при загрузке документов в системе произошел сбой, пришлось заново загружать все файлы.

Таким образом, выявленные проблемы свидетельствуют о наличии трудностей с получением информации об услуге и некорректной работе портала «электронного лицензирования»

Для повышения качества оказания услуге было предложено:

- добавить в паспорт услуги список необходимых документов с возможностью скачивания образцов в формате word office (doc.,docx.,txt.)
- Предусмотреть возможность продолжения загрузки документов в случаях сбоя работы системы;
- внедрить единый формат авторизации на портале «электронного лицензирования» через ЭЦП, без дополнительной регистрации на ресурсе.

Выводы и рекомендации

Таким образом, качество оказания услуги «Выдача лицензии на осуществление деятельности по цифровому майнингу» достаточно высоким, проблемы при ее получении возникали в единичных случаях, в большей мере, на итоговую оценку повлияло недовольство такими критериями, как срок оказания услуги, стоимость и процесс получения услуги на портале «электронного лицензирования». Для оптимизации и улучшения качества оказания услуги рекомендуется реализовать следующие предложения.

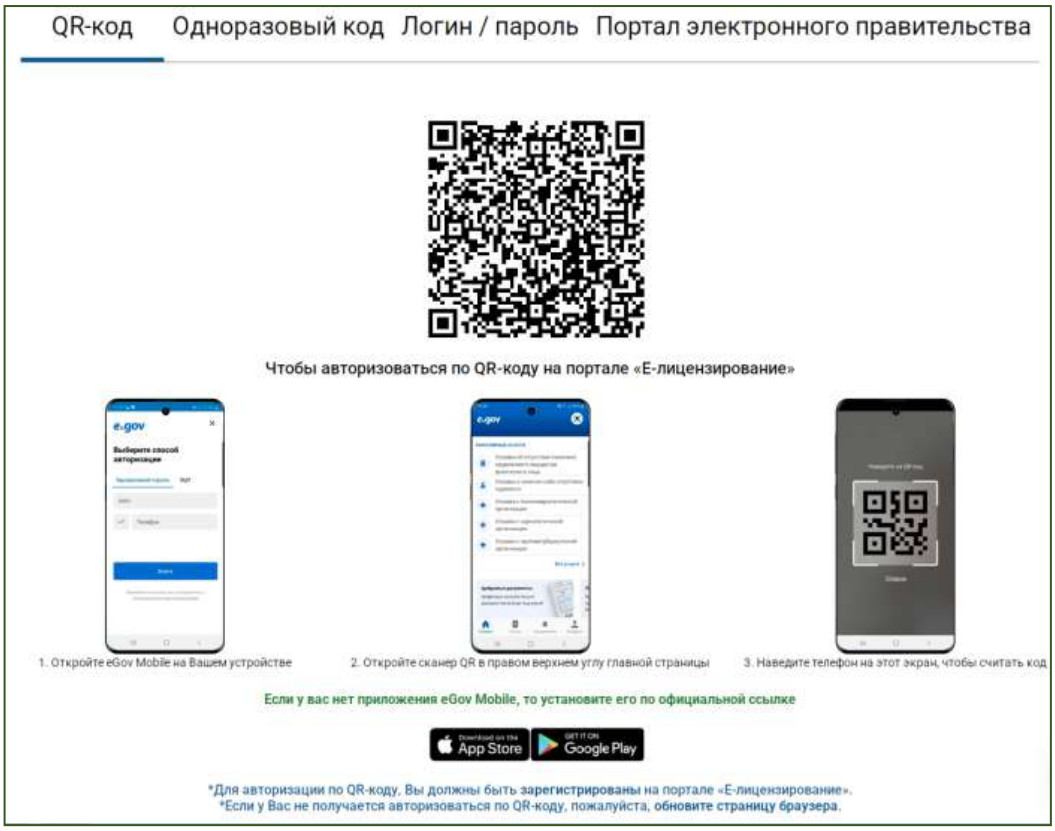
Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Порталу «электронное лицензирование»:

1. С целью упрощения и оптимизации процесса регистрации на портале необходимо разработать и внедрить механизм **единой точки входа (Single Sign-On)**. На данный момент на Портале предусмотрена авторизация через сканирование QR-кода через egov.kz и egovMobile, однако, если

услугополучатель не зарегистрирован на Портале он не может на нем авторизоваться и ему необходимо пройти процедуру регистрации на сайте elicense.kz.

Рисунок 52. Скриншот со страницы услуги на портале «электронного лицензирования».



Источник:https://elicense.kz/Account/LogOn?returnUrl=/LicensingContent/Passport?servicesType=EI4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222023.%D0%9C%D0%A6%D0%A0%D0%98%D0%90%D0%9F.%D0%9B1%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222023.%D0%9C%D0%A6%D0%A0%D0%98%D0%90%D0%9F.%D0%9B1%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.2%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-L23_MCRIAP1-V1%22%2C%22SingleSubActivityMode%22%3A%22True%22%7D

2. С целью решения проблем с загрузкой файлов, рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:
   - **Оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки.
   - **Увеличение максимального размера файла:** пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов).
   - **Возможность продолжения загрузки:** реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

Уполномоченному государственному органу:

1. Рассмотреть возможность сокращения срока оказания услуги, в том числе, при помощи внедрения платного способа получения услуги в ускоренном формате.

2. Внесение изменений в Реестр государственных услуг в части включения подвидов.
3. Техническая реализация в части разделения услуги на подвиды на портале «Е-лицензирование».

3.47. Регистрация деклараций промышленной безопасности опасного производственного объекта

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 2401002 Регистрация деклараций промышленной безопасности опасного производственного объекта.

Ответственный госорган: МЧС.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Регистрация деклараций промышленной безопасности опасного производственного объекта» приказ исполняющего обязанности Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 6 апреля 2020 года №187. Зарегистрирован Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20338 (Сноска. Приложение 1 в редакции приказа и.о. Министра по чрезвычайным ситуациям РК от 15.04.2025 №137 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования)).

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная).

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

Сроки оказания госуслуги: 3 рабочих дня.

Результат оказания госуслуги: регистрация деклараций промышленной безопасности опасного производственного объекта либо мотивированный отказ.

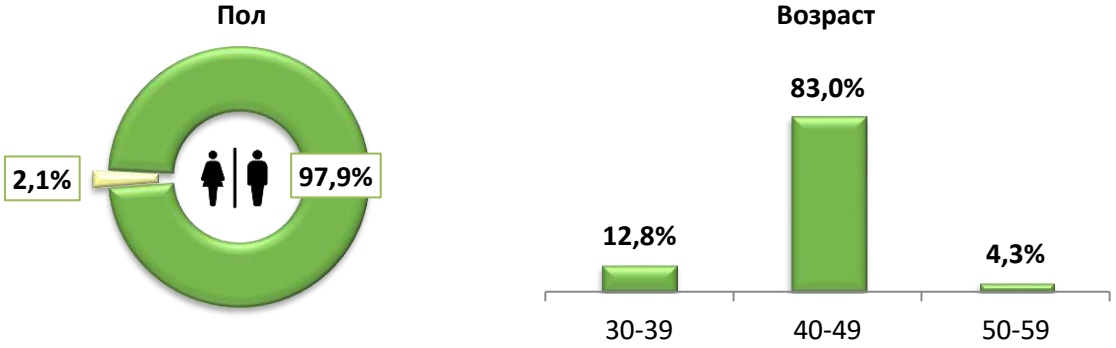
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

Опросом был охвачено 47 услугополучателей (97,9% мужчин и 2,1% женщин) в возрасте 30-39 (12,8%), 40-49 (83,0%) и 50-59 (4,3%) лет.

Диаграммы 122-123. Социально-демографический блок



Все услугополучатели являлись юридическими лицами, гражданами Республики Казахстан. Большинство опрошенных (89,4%) получили услугу на портале «электронного лицензирования», 10,6% – в зоне самообслуживания ЦОНов. 91,5% входили в систему через ЭЦП, 8,5% – посредством ввода личных логина и пароля.

Основные результаты исследования

Общий показатель удовлетворенности качеством получения государственной услуги составил 4,92 балла; доля тех, кто полностью

удовлетворен – 92,2%).

Таблица 83. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,96	**4,98**	95,7%	97,9%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	5,00	**4,89**	100,0%	90,1%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	4,85		85,1%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,83		85,1%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,91	**4,88**	91,5%	88,3%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,85		85,1%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,91	**4,91**	91,5%	91,5%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,94	**4,94**	93,5%	93,5%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,92**		**92,2%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,91**		**91,8%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,92**		**92,2%**

По всем рассматриваемым критериям были получены высокие оценки. Выше всего респонденты оценили информационную составляющую услуги – 4,98 балла, доля полностью удовлетворенных составила 97,9%. Результат и срок предоставления услуги были оценены на 4,94 и 4,91 балла соответственно (данными критериями полностью удовлетворены 93,5% и 91,5% опрошенных услугополучателей. Доступность и удобство получения услуги респонденты оценили на 4,89 балла, процедуру получения – на 4,88 (показатели удовлетворенности составилии 90,1% и 88,3% соответственно).

Критерии «затраты», «виртуальный ассистент» и «обратная связь» не оценивались участниками опроса, так как услуга оказывается бесплатно, а также они не обращались с жалобами на качество оказания услуги.

Согласно методологии, подкритерии были разделены между услугодателями в зависимости от их зон ответственности. **Деятельность уполномоченного государственного органа и портала «электронного лицензирования» были оценены примерно одинаково – на 4,92 и 4,91 балл соответственно (доли полностью удовлетворенных составили 92,2% и 91,8% соответственно).**

В ходе исследования для углубленного анализа качества предоставления данной услуги было проведено глубинное интервью с одним из ее получателей.

Глубинное интервью

Участник интервью получил государственную услугу «Регистрация деклараций промышленной безопасности опасного производственного объекта» в текущем году на портале «электронного лицензирования». Информацию о данной онлайн-площадке он получил от коллег (*«коллеги рассказали, через какой портал подаются документы и как проходит регистрация декларации»*), отметив, что, благодаря их помощи, сам получил услугу и каких-либо проблем не испытал: *«коллеги заранее объяснили, как подавать документы и работать с Порталом, в колл-центр или техподдержку не обращался – все действия выполнял сам, регистрация прошла успешно, декларацию зарегистрировал»*. Однако признал, что без их помощи вряд ли смог бы разобраться, так как не имелось инструкций по получению услуги (*«интерфейс мог бы быть проще для новичков, но в целом все достаточно удобно»*).

По словам респондента, подача через Портал – это формальность, так как регистрируется уже готовый документ, а вся работа по созданию декларации осуществляется «вручную»: *«на самом деле, всю декларацию нужно полностью подготовить оффлайн, затем пройти ее аккредитацию в экспертной организации и только после этого можно зарегистрировать данный документ на Портале»*. Единственной проблемой, с которой столкнулся опрошенный, являются сбои в работе Портала – он отметил, что несколько раз его «выкидывало» с онлайн-площадки. В качестве плюса он отметил возможность отслеживать статус поданной декларации.

В целом, участник интервью остался доволен качеством предоставления этой услуги. В качестве рекомендаций он предложил:

- разместить на Портале онлайн-консультации или пошаговые инструкции по подготовке и аккредитации декларации (*«это очень поможет тем, кто оформляет регистрацию впервые»*);
- увеличить скорость работы Портала, исключить вероятность сбоев;
- создать автоматическую проверку загружаемых файлов перед подачей;
- автоматизировать процесс аккредитации декларации.

Выводы и рекомендации

Большинство респондентов выразили полную удовлетворенность качеством оказания государственной услуги «Регистрация деклараций промышленной безопасности опасного производственного объекта», высоко оценив каждый из целевых критериев. Проблемных моментов практически нет, а имеющиеся носят системный характер (сложно ориентироваться на Портале, низкая скорость онлайн-площадки, трудности при загрузке документов).

Порталу «электронное лицензирование»:

1. Оптимизировать процесс загрузки документов, четко указав максимально допустимый размер файла, ссылку на инструмент для сжатия файла и инструкцию по его использованию.
2. Предложить альтернативные методы загрузки документов, например, через электронную почту.
3. Обновить и устранить неисправности, связанные с компонентами, отвечающими за прием и обработку загруженных данных.
4. Увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала.
5. Обеспечить интуитивно-понятный интерфейс регистрации (упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей, внедрить пошаговую навигацию с подробным пояснением на каждом этапе регистрации).

3.48. Согласование проектной документации на строительство, расширение, реконструкцию, модернизацию, консервацию и ликвидацию опасных производственных объектов и проведению аварийно-спасательных работ в организациях, населенных пунктах и на объектах

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 2401007 Согласование проектной документации на строительство, расширение, реконструкцию, модернизацию, консервацию и ликвидацию опасных производственных объектов и проведению аварийно-спасательных работ в организациях, населенных пунктах и на объектах**.**

Ответственный госорган: Министерство по чрезвычайным ситуациям РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении правил согласования проектной документации на строительство, расширение, реконструкцию, модернизацию, консервацию и ликвидацию опасного производственного объекта организациями, эксплуатирующими опасный производственный объект» приказ и.о. Министра по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан от 16 сентября 2021 года №454. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 24 сентября 2021 года №24508.

Форма оказания госуслуги: Электронная (частично автоматизированная).

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

Сроки оказания госуслуги: 15 рабочих дней

Результат оказания госуслуги: Письмо-согласование либо мотивированный отказ

Услугополучатели: физические, юридические лица

Стоимость: Государственная услуга оказывается услугополучателю бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 66 респондентов, из них 18 женщин (27,3%) и 48 мужчин (72,7%), возрастных категорий 30-39 лет (40,9%), 40-49 лет (40,9%), 50-59 лет (18,2%) все услугополучатели являются юридическими лицами, гражданами РК. Все респонденты воспользовались электронным форматом получения услуги на портале «электронного лицензирования», через вход напрямую на сайт elicense.kz, в 95,5% используя для авторизации логин и пароль, в 4,5% - ЭЦП.

Диаграммы 124-125. Социально-демографический блок

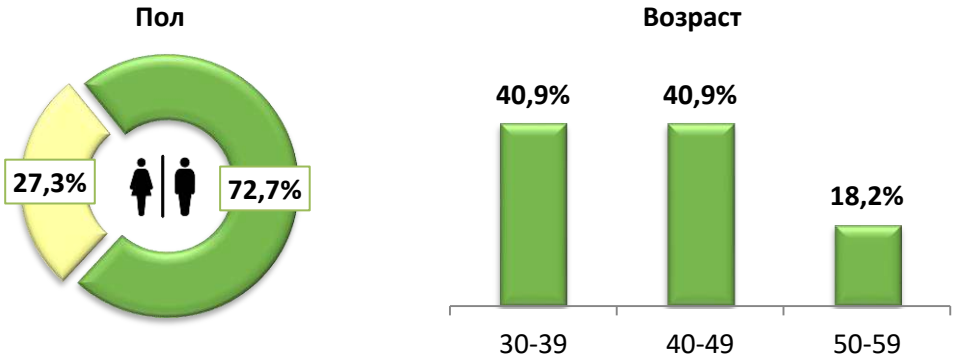


Таблица 84. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,50	**4,45**	54,5%	54,5%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,41		54,5%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,29	**4,07**	33,3%	26,2%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,06		31,8%	
	Скорость работы онлайн площадки	3,85		13,6%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,39	**4,20**	40,9%	34,1%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,02		27,3%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,17	**4,17**	25,8%	25,8%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	4,00	**4,17**	33,3%	50,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,33		66,7%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,48	**4,48**	51,5%	51,5%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,36**		**48,9%**

	Портал «электронное лицензирование»		**4,18**		**39,4%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,61**		**63,6%**

Критерий «доступность и удобство» был оценен респондентами средне на 4,07 балла, ниже всего был оценен подкритерий «скорость работы онлайн-площадки» (3,85 балла, удовлетворенность 13,6%), также респонденты столкнулись с трудностями при поиске необходимой информации на портале «электронного лицензирования» (4,06 балла, 31,8%) - это свидетельствует о недостаточно удобной навигации на ресурсе, а также с регистрацией на Портале (4,29 балла, 33,8%).

Критерий «процедура» получил оценку в 4,20 балла (удовлетворенность 34,1%), что, в первую очередь, связано с проблемами при загрузке необходимых документов на Портал (4,02 балла) – в комментариях респонденты отметили, что сбои происходили при загрузке больших файлов, или просто происходило «прерывание» процесса загрузки. Также у респондентов возникли трудности при сборе документов (услугополучатели вынуждены были обратиться в инстанции, несмотря на электронный формат оказания услуги) – подкритерий оценен на 4,39 балла, чаще с этой проблемой столкнулись респонденты из г. Алматы и Алматинской области.

На 4,17 балла (удовлетворенность 25,8%) был оценен критерий «срок оказания услуги» - в числе предложений услугополучатели указали, что необходимо уменьшить срок до 10 рабочих дней, а также отметили, что срок получения затянулся из-за возврата заявки на доработку.

Такую же оценку получил критерий «виртуальный ассистент» (4,17 балла, удовлетворенность 50,0%), в первую очередь, респондентов не устроила полнота ответа на их запрос (4,00 балла), а также скорость ответов виртуального помощника (4,33 балла).

Критерий «информация и коммуникация» услугополучатели оценили чуть выше - на 4,45 балла, отметив недостаточную понятность информации на Портале о порядке оказания услуги (4,50 балла) и отсутствие информации на двух языках, вероятно, это связано с тем, что инструкции на портале «электронного лицензирования» доступны для скачивания только на русском языке (даже если услугополучатель использует казахоязычный интерфейс ресурса).

Несмотря на наличие большого числа трудностей при получении услуги большинство респондентов не обращались с жалобой на качество оказания услуги: в 40,9% случаев отметив, что их все устроило, в 57,6% - не обратились, хотя и были претензии; 1 респондент (1,5%) отметил, что он использовал функцию «наиболее часто задаваемые вопросы». Ввиду чего критерий «обратная связь» оценивал только один услугополучатель, указав, что получил нужные ответы, поэтому данный критерий оценен на 5,00 балла.

Критерий «результат» был оценен услугополучателями средне на 4,48 балла, показатель полной удовлетворенности (оценка 5,0 балла) составил 51,5%, что объясняется большим количеством трудностей, выявленных при получении услуги.

Тем самым, деятельность портала «электронного лицензирования» оценена на 4,18 балла, что связано с недостаточной удовлетворенностью респондентов скоростью работы Портала, проблема с загрузкой документов, навигацией/поиском информации на ресурсе, процессом регистрации на онлайн-площадке, отсутствием необходимой информации на двух языках. Деятельность Уполномоченного органа (МЧС РК) оценена чуть выше на 4,61 балла,

недовольство респондентов связано с проблемами, возникшими при сборе документов, задержками сроков получения итоговых документов.

Выводы и рекомендации

Таким образом, качество оказания услуги является средним, по всем оцениваемым критериям у услугополучателей возникли трудности. Чаще всего они были не удовлетворены скоростью работы портала электронного лицензирования, которые возникли из-за трудностей с загрузкой документов на Портал, сложностей с поиском информации на ресурсе. Для повышения качества оказания услуги предлагается реализация следующих рекомендаций.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Порталу «электронное лицензирование»:

1. Разработать интуитивно понятные инструкции по получению услуги в графическом и видеоформате. Структурировать имеющуюся информацию, протестировать удобство поиска и понимания информации для разных категорий пользователей.
2. Загрузить на казахоязычную версию страницы услуги на портале Инструкции по получению услуги на казахском языке, т.к. на данный момент файлы скачиваются только на русском языке.

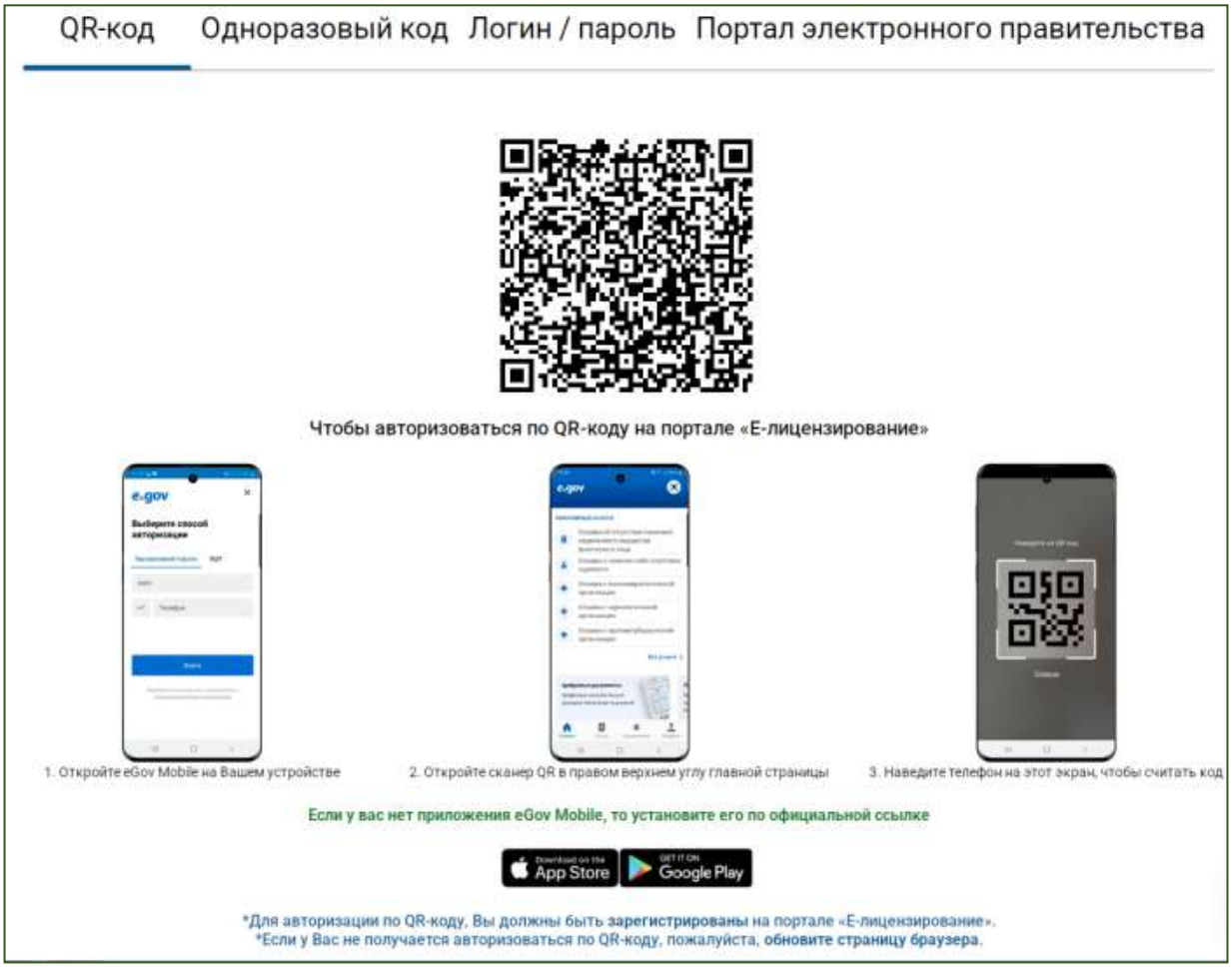
Рисунок 53. Скриншот со страницы услуги на портале «электронного лицензирования».



Источник:https://elicense.kz/LicensingContent/Passport?servicesType=El4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222014.%D0%9C%D0%A7%D0%A1.%D0%A02%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222014.%D0%9C%D0%A7%D0%A1.%D0%A02%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.4%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-R14_MCHS2-V1%22%7D

3. С целью упрощения и оптимизации процесса регистрации на портале необходимо разработать и внедрить механизм **единой точки входа (Single Sign-On)**. На данный момент на Портале предусмотрена авторизация через сканирование QR-кода через egov.kz и egovMobile, однако, если услугополучатель не зарегистрирован на Портале он не может на нем авторизоваться и ему необходимо пройти процедуру регистрации на сайте elicense.kz.

Рисунок 54. Скриншот со страницы услуги на портале «электронного лицензирования».



Источник:https://elicense.kz/Account/LogOn?returnUrl=/LicensingContent/Passport?servicesType=El4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222014.%D0%9C%D0%A7%D0%A1.%D0%A02%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222014.%D0%9C%D0%A7%D0%A1.%D0%A02%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.4%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-R14_MCHS2-V1%22%7D

4. С целью решения проблем с загрузкой файлов, рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:
   - **Оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки.
   - **Увеличение максимального размера файла:** пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов).

- **Возможность продолжения загрузки:** реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

Уполномоченному государственному органу:

1. Внести изменения в Правила оказания государственной услуги, размещенные в Эталонном банке НПА РК в раздел «способы предоставления услуги», т.к. услугу фактически оказывается на портале «электронного лицензирования», а в Правилах указан способ получения через портал «электронного правительства», который выступает только порталом-шлюзом для перехода на ресурс elicense.kz.

Рисунок 55. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК

2	Способы предоставления государственной услуги	Веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz, (далее – портал)

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/158937/rus/151

2. Рассмотреть возможность сокращения срока оказания услуги, в том числе, при помощи внедрения платного способа получения услуги в ускоренном формате.

3.49. Переход права недропользования и (или) объектов, связанных с правом недропользования (Переход права недропользования (доли в праве недропользования) и (или) объектов, связанных с правом недропользования)

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1205013 Переход права недропользования и (или) объектов, связанных с правом недропользования.

Ответственный госорган: Министерство энергетики РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении правил оказания государственных услуг Министерства энергетики Республики Казахстан в сфере недропользования» приказ Министра энергетики Республики Казахстан от 29 мая 2020 года №214. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20776.

Форма оказания госуслуги: электронная (полностью автоматизированная).

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

Сроки оказания госуслуги: 20 рабочих дней; по крупным месторождениям и стратегическим участкам недр – в течение 60 рабочих дней со дня получения заявления и прилагаемых к нему документов.

Результат оказания госуслуги: выдача разрешения на переход права недропользования (доли в праве недропользования) и (или) объектов, связанных с правом недропользования.

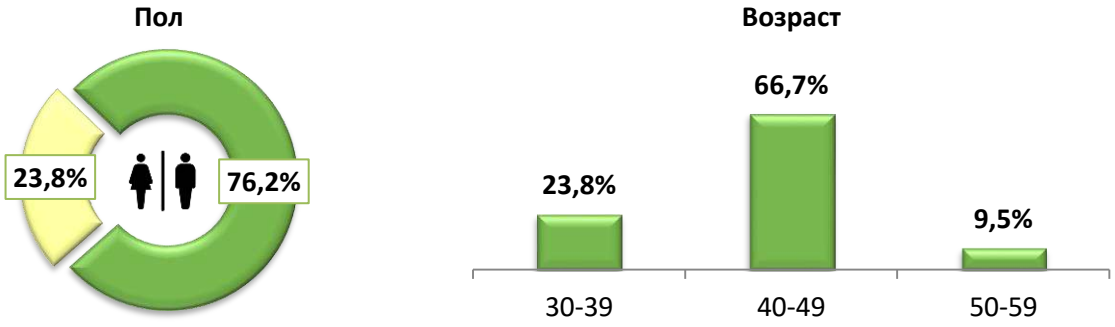
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

Опросом был охвачен 21 услугополучатель, из них 76,2% мужчин и 23,8% женщин. Респонденты были следующих возрастных категорий: 30-39 (23,8%), 40-49 (66,7%) и 50-59 (9,5%) лет.

Диаграммы 126-127. Социально-демографический блок



Большинство услугополучателей являлись физическими лицами (90,5%), абсолютно все – гражданами РК. 85,7% респондентов получили данную услугу через портал «электронного правительства», чаще используя веб-портал (66,7%), нежели мобильное приложение (33,3%). 14,3% опрошенных граждан воспользовались зоной самообслуживания в ЦОНе.

Основные результаты исследования

Общий показатель удовлетворенности качеством получения рассматриваемой государственной услуги составил 4,79 балла, доля полностью удовлетворенных услугополучателей – 80,6%.

Таблица 85. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,71	**4,74**	71,4%	73,8%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,76		76,2%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,57	**4,40**	57,1%	47,6%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	4,24		38,1%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,38		47,6%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,95	**4,81**	95,2%	81,0%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,67		66,7%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,90	**4,90**	90,5%	90,5%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	

РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,90	**4,90**	90,5%	90,5%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,79**		**80,6%**
	Портал «электронное правительство»		**4,56**		**59,5%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,95**		**95,2%**

Максимально респонденты оценили критерий «обратная связь» (5,00 балла и 100,0%).

Близки к максимальным значения по критериям «срок» и «результат», удовлетворенность которыми составила по 4,90 балла (показатели полной удовлетворенности – 90,5% в ообоих случаях).

Критерий «процедура» был оценен услугополучателями на 4,81 балла. Доля полностью удовлетворенных процедурой оказания услуги составила 81,0%. В данном случае ниже был оценен подкритерий «Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал» (4,67 балла), нежели «Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам» (4,95 балла). При этом разница в показателях полной удовлетворенности весьма значительна – 66,7% против 95,2%.

Удовлетворенность респондентов информацией и коммуникацией при получении услуги составила 4,74 балла, доля полностью удовлетворенных составила 73,8%. Оба подкритерия были оценены примерно одинаково: «Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна» (4,71 балла), «Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме» (4,76 балла).

Ниже остальных критериев были оценены доступность и удобство (4,40 балла, полностью удовлетворены ими 47,6% услугополучателей). Недовольство респондентов вызвали все три подкритерия: «На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию» (4,24 балла и 38,1%), «Скорость работы онлайн-площадки» (4,38 балла и 47,6%), «Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем» (4,57 балла и 57,1%). Как видно, доли полностью удовлетворенных граждан являются очень низкими, в связи с чем необходимо обратить особое внимание на устранение данных недостатков.

Критерии «затраты» и «виртуальный ассистент» не оценивались респондентами, так как услуга предоставляется бесплатно, а к помощи виртуального помощника никто не прибегал.

Согласно методологии, подкритерии были разделены между услугодателями в зависимости от их зон ответственности. **Деятельность уполномоченного государственного органа была оценена выше (на 4,95 балла, полностью удовлетворены ей 95,2% опрошенных услугополучателей). Работой портала «электронного правительства» полностью удовлетворены 59,5% респондентов (средний балл составил 4,56).**

В ходе получения данной услуги респонденты столкнулись с некоторыми трудностями. Например, понесли дополнительные затраты (при то, что сама услуга оказывается бесплатно): 66,7% из них были вынуждены получить дополнительные платные справки, а 33,3% оплачивали услуги нотариуса. В 50,0% случаев это не вызвало затруднений респондентов, однако у другой половины

услугополучателей сумма была выше ожидаемой и вызвала дискомфорт. Также 4,5% участникам опроса пришлось обратиться в большое количество инстанций, чтобы собрать необходимый пакет документов, а еще столько же заявили об искусственной затяжке сроков предоставления услуги.

В качестве рекомендаций респонденты предлагали внедрить механизм отображения этапов оказания государственной услуги в режиме реального времени, а также сократить срок ее предоставления вдвое (до 10-ти рабочих дней).

В целях углубленного анализа качества оказания целевой государственной услуги было проведено глубинное интервью с ее получателем.

Глубинное интервью

Участник интервью получил данную услугу в текущем году, обратившись в ЦОН. О возможности ее получения он узнал от коллег и в интернете. При получении услуги респондент воспользовался помощью сотрудника в зоне самообслуживания, так как не имел достаточного количества времени, чтобы самостоятельно разбираться во всех нюансах процесса ее оказания (*«я был занят и не хватало времени на заполнение»*). Он считает, что онлайн-площадка проста для понимания широкого круга граждан, *«но все же не всем будет удобна и понятна в первый раз»*, подразумевая пенсионеров и тех, кто впервые пользуется порталом «электронного правительства». Респондент отметил вежливость сотрудника ЦОНа и его стремление помочь, однако, по его словам, *«они не всегда могут подробно разъяснить требования к документам, приходится обращаться несколько раз, чтобы уточнить перечень необходимых для сбора и подачи бумаг»*. Все это, по его мнению, увеличивает время получения услуги, но он признает, что такая ситуация может быть обусловлена специфичностью самой услуги.

Сбор документов является достаточно трудоемким процессом как ввиду большого пакета необходимых бумаг (*«сама подготовка к подаче документов вызывает сложности: необходимо собрать большое количество бумаг и не всегда сразу понятно, какие именно справки нужны… вызывает затруднение необходимость предоставления большого количества копий и заверений»*), так и из-за долгого ожидания (*«одной из основных трудностей является длительное ожидание рассмотрения заявлений, из-за чего получение конечного результата затягивается…»*). Также, с его слов, порой бывает сложно найти или получить справки в других организациях.

При загрузке документов на Портал респондент отметил низкую скорость его работы: *«если не учитывать скорость работы платформы, то она работает хорошо»*.

Касательно срока оказания услуги участник интервью заметил, что он на практике часто оказываются дольше, чем указано в регламенте: *«иногда результат приходится ждать на несколько дней или даже недель дольше, то есть порядок ее оказания может не совпасть с описанным в правилах: например, может понадобиться больше документов, чем заявлено, или же сроки их рассмотрения оказываются длиннее, чем прописано»*. В качестве причин таких ситуаций он видит сложность самой процедуры оказания услуги, необходимость предоставления слишком большого количества документов, а также недостаточно четкие инструкции для услугополучателей. Помимо этого, он считает, что влияет нехватка специалистов и большая нагрузка на сотрудников ЦОНа.

Для устранения указанных проблем и улучшения качества оказания данной государственной услуги респондент порекомендовал:

- сократить количество запрашиваемых документов и упростить их перечень;
- сделать единый и понятный список необходимых бумаг, доступный всем заявителям;
- организовать консультации и разъяснительную работу для услугополучателей, чтобы они заранее знали все требования;
- оптимизировать сроки рассмотрения заявлений, чтобы результат был получен быстрее;
- разрешить проблемы со скоростью работы портала «электронного правительства».

Выводы и рекомендации

Значительная доля услугополучателей полностью удовлетворены тем, как она предоставляется. Однако, есть некоторые моменты, которые вызвали у респондентов неудобства, в связи с чем оценки по отдельным критериям и подкритериям были ниже. В основном они касались работы портала «электронного правительства»: проблемы регистрации, трудности при загрузке необходимых документов и поиске информации, скорость работы.

Порталу «электронное правительство»:

1. Проверить стабильность серверов, на которых размещен Портал, а также модули загрузки и хранения файлов.
2. Обновить и устранить неисправности, связанные с компонентами, отвечающими за прием и обработку загруженных данных.
3. Обеспечить совместимость форматов файлов с уточнением и публикацией на Портале полного списка допустимых форматов и требований к загружаемым документам.
4. Разместить на Портале подробную инструкцию по загрузке необходимых документов с указанием частых ошибок и путей их решения.
5. Увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала.
6. Добавить всплывающие подсказки.
7. Обеспечить интуитивно-понятный интерфейс регистрации (упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей, внедрить пошаговую навигацию с подробным пояснением на каждом этапе регистрации).

Уполномоченному государственному органу:

1. Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления государственной услуги «Переход права недропользования и (или) объектов, связанных с правом недропользования (Переход права недропользования (доли в праве недропользования) и (или) объектов, связанных с правом недропользования)» до 10-ти рабочих дней с сохранением качества ее оказания.

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

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1401002 Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности у руководителей, специалистов организаций, осуществляющих производство, передачу электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электроустановок

Ответственный госорган: Министерство энергетики Республики Казахстан

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил проведения квалификационных проверок знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности у руководителей, специалистов организаций, осуществляющих производство, передачу электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электроустановок» приказ Министра энергетики Республики Казахстан от 18 марта 2015 года №210. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №11026.

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная)

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

Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Результат прохождения квалификационной проверки знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности в области электроэнергетики, удовлетворенное заявление на отзыв услугополучателя (уведомление о прекращении рассмотрения заявления) либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги, в случаях и по основаниям, предусмотренным пунктом 9 настоящего перечня основных требований к оказанию государственной услуги.

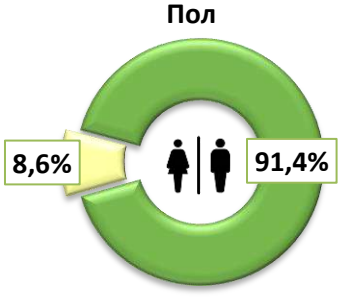
Услугополучатели: физические лица

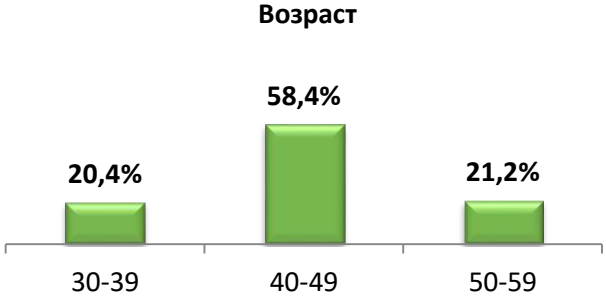
Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

В исследовании приняли участие 382 респондента. Большинство респондентов — это мужчины (91,4%). Более половины услугополучателей представители возрастной группы 40-49 лет (58,6%).

Диаграммы 128-129. Социально-демографический блок





Все респонденты получали услугу в качестве физических лиц и являлись гражданами Республики Казахстан. Для получения услуги они воспользовались порталом «электронного лицензирования»: в 89,5% случаев — через личный компьютер, и в 10,5% случаев — в ЦОН, в зоне самообслуживания.

Основные результаты исследования

Средний показатель по всем критериям качества предоставленной услуги составил 4,73 балла. При этом наивысшую оценку — 5 баллов — выставили 77,9% респондентов.

Таблица 86. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,70	**4,81**	78,3%	85,2%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,92		92,1%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,39	**4,39**	47,4%	48,4%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,42		50,8%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,37		47,1%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,99	**4,66**	99,2%	73,6%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,33		47,9%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,91	**4,91**	91,4%	91,4%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	4,68	**4,61**	77,5%	72,5%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,55		67,5%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				

РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,96	**4,96**	96,3%	96,3%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,73**		**77,9%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,54**		**63,6%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,96**		**95,6%**

Высокие оценки получили критерии «результат» (4,96 балла, удовлетворенность - 96,3%), «срок» (4,91 балла), информация и коммуникация (4,81 балла). Выше среднего оценена процедура получения услуги (4,66 балла, 73,6%) и работа виртуального ассистента (4,61 балла, 72,5%). Стоит обратить внимание, что процедура получения услуги была сопряжена со сложностями загрузки документов на портал (4,33 балла).

Среднюю оценку получил критерий «доступность и удобство» - 4,39 балла. Стоит обратить внимание, что полную удовлетворенность данным критерием выразили менее половины опрошенных 48,4%. Часть респондентов выражали недовольство скоростью работы Портала (4,37 балла), процедурой регистрации на Портале (4,39 балла), системой навигации (4,42 балла).

Критерий «затраты» респондентами не оценивался, так как услуга предоставлялась бесплатно. При этом около 7% респондентов указали, что понесли расходы на дополнительные справки. Для половины из них сумма была выше ожидаемой. Чаще о наличии дополнительных затрат при получении услуги заявляли услугополучатели из Жамбылской области. Еще одним негативным моментом являлось затягивание сроков оказания услуги, на что указали 3,9% опрошенных, это услугополучатели из Павлодарской области (29,1%), г. Алматы (11,1%) и г. Астана (9,8%).

Оцениваемые критерии были распределены по зонам ответственности между уполномоченным государственным органом и Порталом. Деятельность **Министерства энергетики РК** по оказанию данной услуги опрошенные оценили на 4,96 балла, показатель полной удовлетворенности - 95,6%.

Работа **портала «электронного лицензирования»** получила оценку 4,54 балла, показатель полной удовлетворенности - 63,6%.

Глубинное интервью

Участник глубинного интервью высоко оценил качество предоставления услуги. Процесс получения услуги прошел успешно (*«услугу смог получить самостоятельно, без помощи»).*

Работу Портала респондент оценивал неоднозначно. Положительным моментом, по его мнению, является *«интуитивно понятный интерфейс»*, негативным – *«низкая скорость работы Портала», «зависания при загрузке файлов», «отсутствие автоматической проверки загружаемых файлов»*.

Основной сложностью, по мнению респондента, является непосредственно прохождение тестирования *«оставить заявку на портале -легко, сложно проходить тестирование. Очень много вопросов, на которые надо ответить за два часа».* Одним из пожеланий респондента было *«прохождение тестирования в онлайн формате».*

В качестве рекомендаций респондент предложил внедрить автоматическую проверку загружаемых файлов на наличие ошибок: *«было бы удобно автоматически проверять загружаемые файлы».* Кроме того, по его мнению,

важно обеспечить стабильную работу системы и исключить зависания при загрузке данных: *«нужно, чтобы ЭЦП срабатывала стабильно, а портал не зависал при загрузке документов».*

Тайный покупатель

Согласно результатам исследования, проведенного методом «тайный покупатель», услуга является доступной, а процедура прохождения услуги является понятной и простой. Однако респондент отметила ряд проблемных моментов, которые могут затруднять получение услуги.

Например, по мнению «тайного покупателя», *«если провалил тест, то нет четкой обратной связи — непонятно, какие ошибки были допущены и как подготовиться к пересдаче»*. Это свидетельствует об отсутствии механизма индивидуальной обратной связи после тестирования. Кроме того, респондент отметил, что *«часы работы тестового центра ограничены, записаться сложно, особенно если работаешь полный день»*.

В качестве рекомендаций «тайный покупатель» выделил: *«внедрение гибкого графика работы центров для прохождения тестирования», «внедрение системы обратной связи для тех, кто не прошел тестирование с первого раза».*

Таким образом, опыт «тайного покупателя» показал, что услуга в целом реализована эффективно, однако нуждается в оптимизации отдельных организационных аспектов.

Выводы и рекомендации

Таким образом, качество оказания услуги было оценено выше среднего уровня. Незначительные неудобства были связаны с работой Портала, в частности сложностями регистрации на Портале, загрузкой документов, невысокой скоростью работы Портала, системой навигации. Также отмечались случаи затягивания сроков оказания услуги и наличие дополнительных расходов при получении услуги.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

<u>Порталу «электронное лицензирование»:</u>

1. Проверить стабильность серверов, на которых размещен Портал, а также модули загрузки и хранения файлов.
2. Обновить и устранить неисправности, связанные с компонентами, отвечающими за прием и обработку загруженных данных.
3. Увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала.
4. Обеспечить интуитивно-понятный интерфейс регистрации (упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей, внедрить пошаговую навигацию с подробным пояснением на каждом этапе регистрации).

<u>Уполномоченному государственному органу:</u>

1. В Павлодарской области, гг. Астана и Алматы провести аудит оказания услуги на соответствие установленным регламентом срокам.
2. В Жамбылской области провести аудит на соответствие требуемых документов установленному регламентом списку.

3.51. Выдача экологического разрешения на воздействие для объектов I категории

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1201005 Выдача экологического разрешения на воздействие для объектов I категории

Ответственный госорган: Министерство экологии и природных ресурсов РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил выдачи экологических разрешений, представления декларации о воздействии на окружающую среду, а также форм бланков экологического разрешения на воздействие и порядка их заполнения» приказ и.о. Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 9 августа 2021 года №319. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 10 августа 2021 года №23928.

Форма оказания госуслуги: Электронная (частично автоматизированная)

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

Сроки оказания госуслуги: С момента регистрации заявления услугодателем: выдача разрешения – не более 45 (сорока пяти) рабочих дней; переоформление разрешения – в течение 5 (пяти) рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Экологическое разрешение на воздействие для объектов I категории, переоформление экологического разрешения на воздействие для объектов I категории либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги в случаях и по основаниям, предусмотренным пунктом 9 настоящего Перечня государственной услуги.
Форма предоставления результата оказания государственной услуги – электронная.

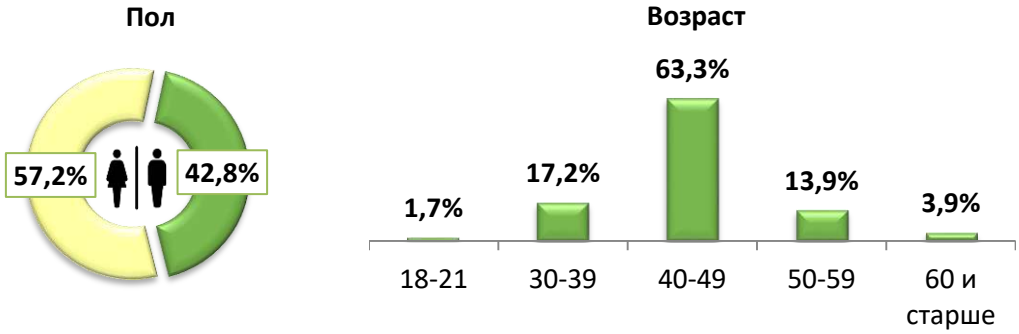
Услугополучатели: физические, юридические лица

Стоимость: Государственная услуга оказывается услугополучателю бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 180 респондентов, из них 103 женщин (57,2%) и 77 мужчин (42,8%), возрастных категорий 18-21 лет (1,7%), 30-39 лет (17,2%), 40-49 лет (63,3%), 50-59 лет (13,9%), старше 60 лет (3,9%), большинство услугополучателей являлись представителями юридического лица (95,6%), остальные получали услугу как физическое лицо-ИП (4,4%). Услуга оказывается на портале «электронного лицензирования» - для ее получения 10,0% использовали переход с портала egov.kz, 90,0% напрямую обратились на сайт e-license.kz.

Диаграммы130-131. Социально-демографический блок



Основные результаты исследования

Услугополучатели оценили качество оказания услуги «Выдача экологического разрешения на воздействие для объектов I категории» на 4,34 балла, показатель полной удовлетворенности (доли респондентов, оценивших критерии услуги на 5 баллов) составил 54,9%.

Таблица 87. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,22	**4,29**	52,2%	55,6%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,36		58,9%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,17	**4,15**	52,2%	52,6%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,13		53,9%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,14		51,7%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,25	**4,18**	52,2%	51,4%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,10		50,6%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,28	**4,28**	50,6%	50,6%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				

	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,00	**4,50**	0,0%	50,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,67	**4,67**	69,4%	69,4%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,34**		**54,9%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,19**		**53,3%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,44**		**54,4%**

По большинству критериев оценки услугополучателей соответствуют средним баллам, меньшие баллы, в сравнении с остальными, получены по критериям «процедура» (4,18 балла, при показателе полной удовлетворенности в 51,4%) и «доступность и удобство» (4,15 балла, удовлетворенность 52,6%).

При оценке критерия «процедура» респонденты чаще сталкивались с проблемами при загрузке необходимых документов на портал «электронного лицензирования» и оценили данный подкритерий на 4,10 балла (удовлетворенность 50,6%). Подкритерий «сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам» респонденты оценили на 4,25 балла/52,2%. Стоит отметить, что с проблемами при подаче документов сталкивались только услугополучатели, являющиеся юридическими лицами – они оценили критерий «процедура» на 4,14 балла, физические лица на 5,00 балла. Учитывая, что основными услугополучателями данной услуги являются именно представители юридических лиц, можно сделать вывод, что проблемы с процедурой подачи документов в будущем (если не будут устранены выявленные трудности) может испытывать значительная доля потенциальных услугополучателей.

Самый низкий балл среди оцениваемых критериев получил «доступность и удобство» (4,15 балла, 52,6%). Респонденты в равной степени столкнулись с трудностями при регистрации на портале «электронного лицензирования» (4,17 балла/52,2%), отметили невысокую скорость работы Портала (4,14 балла/51,7%), указали на недостаточное удобство системы поиска информации/ориентирования на Портале (4,13 балла/53,9%). Физические лица не испытали проблем и оценили данный критерий на 5,00 балла, представители юридических лиц на 4,11 балла. Стоит отметить, что с проблемами при регистрации на Портале чаще сталкивались те, кто изначально за получением государственной услуги обратился на портал «электронного правительства» и после был перенаправлен на портал «электронного лицензирования», а также те респонденты, которые авторизовались на Портале через логин/пароль, а не ЭЦП – по данному критерию респонденты данных категорий оценили удобство регистрации на 3,83 балла и 3,72 балла соответственно.

Оценка критерия «информация и коммуникация» является средней – 4,29 балла (удовлетворенность – 55,6%). Больше трудностей возникло с наличием необходимой информации об услуге, перечне документов данный подкритерий получил оценку 4,22 балла (52,2%), также у услугополучателей возникли проблемы с доступом к информации на удобном для них языке – 4,36 балла (58,9%), что, вероятно, связано с отсутствием на Портале инструкций по получению услуги и сканированию документов на государственном языке (данные файлы являются скачиваемыми и даже если респондент использовал казахский интерфейс на портале «электронного лицензирования» он получал только русский вариант инструкций).

Срок получения услуги также является для услугополучателей недостаточно приемлемым, его респонденты оценили на 4,28 балла (удовлетворенность – 50,6%).

Помимо оценивания предложенных критериев респонденты имели возможность оставить комментарии к процессу получения услуги, анализ данных демонстрирует, что чаще всего услугополучатели были недовольны скоростью работы портала «электронного лицензирования», периодическими зависаниями, сложностями с загрузкой документов и трудностями с регистрацией на Портале. Часть респондентов указали на искусственное затягивание сроков получения услуги, отказы без объяснения причин и требование документов, не указанных в изначальном списке – с такими трудностями столкнулись около трети участников опроса.

Указанные трудности отразились на оценке критерия «результат» - 4,67 балла (удовлетворенность - 69,4%). Деятельность портала «электронного лицензирования» респонденты оценили на 4,19 балла (удовлетворенность 53,3%); Уполномоченного государственного органа (Министерство экологии и природных ресурсов РК) на 4,44 балла (54,4%). В первом случае, это обусловлено проблемами с процедурой услуги (трудности с загрузкой документов) и доступностью (сложная регистрация на портале, скорость работы онлайн-площадки); во втором – с фактами затягивания сроков получения услуги, требованием дополнительных документов).

Глубинное интервью

Для детального анализа качества оказания услуги был проведен дополнительный метод исследования – глубинное интервью. Ввиду того, что участники массового опроса оценили качество услуги средне, было принято решение провести глубинное интервью с представителем уполномоченного государственного органа для того, чтобы изучить альтернативное мнение на процесс оказания услуги.

В первую очередь, представитель государственного органа отметил, что со стороны сотрудников уполномоченного органа не возникает трудностей в оказании услуги. Однако он отметил, что «*определенные сложности возникают при необходимости доработки информационной системы «Государственная база данных «Е-лицензирование» при внесении изменений в вышеуказанные Правила. Это связано с тем, что не все поправки можно заранее спрогнозировать, поскольку они направлены на решение актуальных и оперативно возникающих вопросов в процессе оказания услуги».*

Ввиду указанной проблемы респонденгт отметил, что услугополучатели «*могут сталкиваться с временными затруднениями, связанными с возможными несоответствиями между актуальной редакцией порядка оказания госуслуг и*

функционалом информационной системы на отдельных этапах оказания услуги».

Также по мнению респондента отсутствуют нормы законодательства, которые было бы проблематично исполнять; срок оказания услуги является оптимальным, также, как и количество сотрудников, задействованных в процессе оказания услуги.

Тем самым, со стороны государственного органа качество оказания услуги является высоким, в случае возникновения трудностей услугодатель оперативно устраняет возникающие проблемы.

Выводы и рекомендации

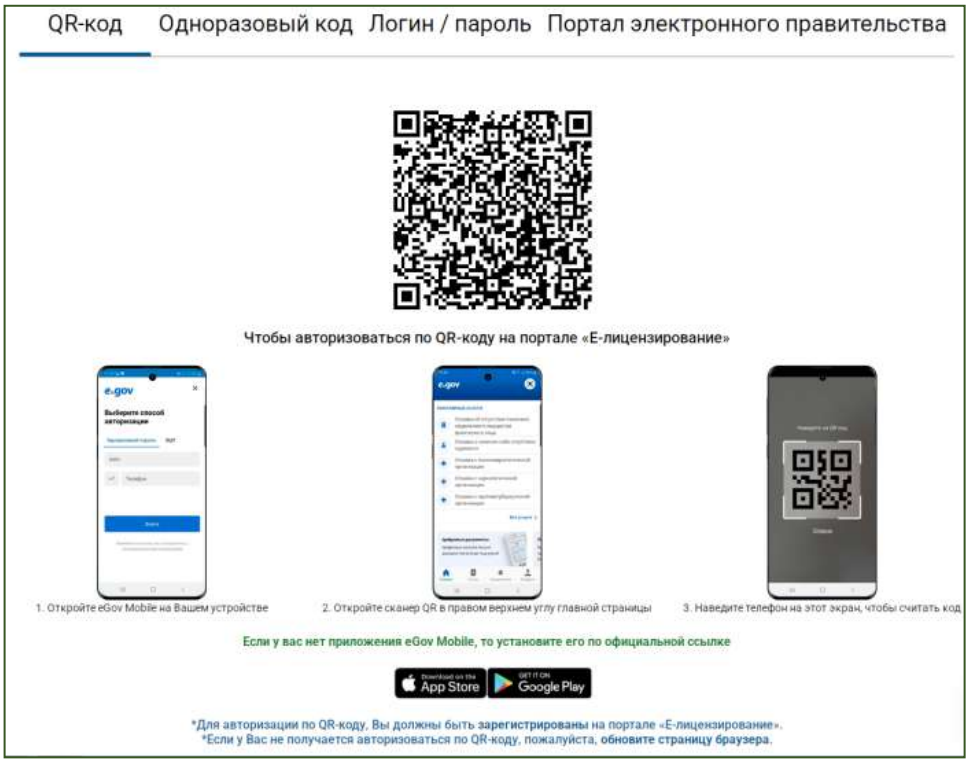
Таким образом, качество оказание услуги «Выдача экологического разрешения на воздействие для объектов I категории» является средним, услугополучатели столкнулись с проблемами на всех этапах – от поиска информации о необходимых документах, до сроков получения услуги/итогового результата. В первую очередь, на качество оказания услуги и удовлетворенность респондентов оказало влияние нестабильная работа портала «электронного лицензирования». Для улучшения качества оказания государственной услуги рекомендуется реализация следующих шагов.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

Порталу «электронное лицензирование»:

1. С целью упрощения и оптимизации процесса регистрации на портале необходимо разработать и внедрить механизм **единой точки входа (Single Sign-On)**. На данный момент на Портале предусмотрена авторизация через сканирование QR-кода через egov.kz и egovMobile, однако, если услугополучатель не зарегистрирован на Портале, он не может на нем авторизоваться и ему необходимо пройти процедуру регистрации на сайте elicense.kz

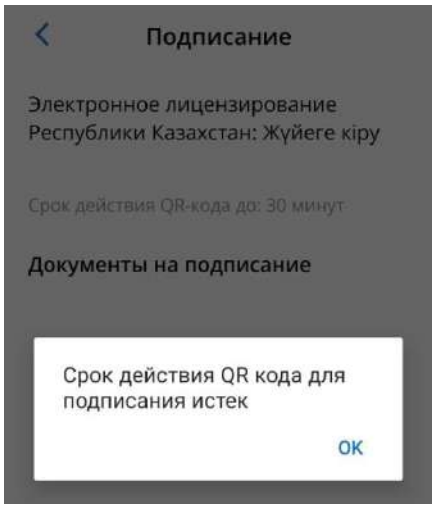
Рисунок 56. Скриншот со страницы услуги на портале электронного лицензирования



Источник:
https://elicense.kz/Account/LogOn?returnUrl=/LicensingContent/Passport?servicesType=EI4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222021.КЭРК.P1%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222021.КЭРК.P1%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.3%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-R12_34-V1-P2%22%7D

2. При авторизации через QR-код у пользователей возникает ошибка «срок действия QR-кода истек» при обновлении страницы данная ошибка не исчезает, что не позволяет пользователю пройти авторизацию данным способом

Рисунок 57. Скриншот с мобильного устройства.



Источник: мобильное устройство.

3. Устранить ошибку, возникающую при переходе с портала «электронного правительства» на портал «электронного лицензирования». Если услугополучатель использует на egov.kz казахский или русский интерфейс, то при переходе ему открывается страница на другом языке (отличном от того, который он выбрал на портале «электронного правительства»).
4. Добавить на портале «электронного лицензирования» варианты скачиваемых документов «Инструкция пользователя» и «Рекомендации по сканированию документов» на государственном языке. На момент анализа результатов исследования, вне зависимости от выбранного языка интерфейса у услугополучателей скачиваются варианты данных документов только на русском языке.
5. С целью решения проблем с загрузкой файлов на портал рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:
   - **Оптимизация размера файлов:** Внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки.
   - **Увеличение максимального размера файла:** Пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов).
   - **Возможность продолжения загрузки:** Реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

Уполномоченному государственному органу:

1. Внести изменения в Правила оказания услуги в части способов получения услуги, фактически услуга оказывается на портале «электронного лицензирования» однако в текущей редакции Правил указан способ получения услуги на портале «электронного правительства»

Рисунок 58. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК

Форма

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги «Выдача экологического разрешения на воздействие для объектов I категории»

Наименование государственной услуги «Выдача экологического разрешения на воздействие для объектов I категории»		
1	Наименование услугодателя	Комитет экологического регулирования и контроля Министерства экологии и природных ресурсов Республики Казахстан и его территориальные подразделения.
2	Способы предоставления государственной услуги	Через веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz.

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/157758/rus/5804

2. Провести аудит информации, содержащейся на портале электронного лицензирования, в Правилах оказания услуг в части списка необходимых документов для получения услуги, ввиду того, что респонденты отмечали, что с них требовали документы, которые отсутствовали в списке.
3. Рассмотреть возможность сокращения сроков получения услуги в части проверки пакета документов, который прилагается услугополучателем. А также разработать четкий регламент сроков оказания услуги и обеспечить информационный доступ к нему всех потенциальных услугополучателей для того, чтобы пользователи могли видеть конкретные сроки оказания (в формате количество дней) услуги на каждом из ее этапов (проверка документов, этапы согласования, сроки получения лицензии и т.п.).
4. Направление постановки задач в МИИЦР РК и АО НИТ для включения в план модификации ИС ГБД «Е-лицензирование»
   на первое полугодие 2026 года
5. Проработка вопроса по переводу на проактивный способ переоформления разрешительного документа
6. Включение постановки задач в план модификации ИС ГБД «Е-лицензирование»
   на первое полугодие 2026 года
   *Мероприятия плана по переводу услуг в проактивный формат могут быть пересмотрены в зависимости от готовности объектов информатизации «Электронного правительства» и технической готовности государственного органа к совместным работам
7. Внесение изменений в Правила оказания государственной услуги «Выдача экологического разрешения на воздействие для объектов I категории» утвержденный приказом и.о. Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 9 августа 2021 года № 319.
   - в части оказания переоформлений разрешительных документов на проактивном формате.
8. Техническая модификация ИС ГБД «Е-лицензирование» в части перевода в проактивный формат переоформления разрешительного документа.

3.52. Выдача лицензии на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1302007 Выдача лицензии на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья.

Ответственный госорган: Министерство экологии и природных ресурсов РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении правил оказания государственных услуг в области лицензирования экспорта объектов животного мира и лесного хозяйства» приказ Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 12 августа 2020 года №187. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 13 августа 2020 года №21082.

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная)

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

Сроки оказания госуслуги: Выдача лицензии – 2 рабочих дня. Переоформление лицензии – 1 рабочий день.

Результат оказания госуслуги: Лицензия на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья, переоформленная лицензия и (или) приложение к лицензии на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья либо мотивированный отказ.

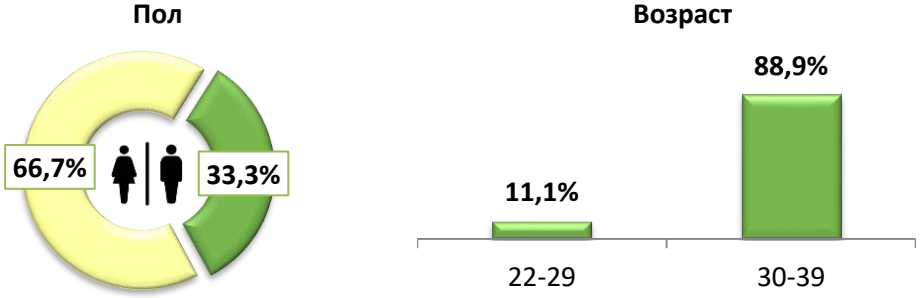
Услугополучатели: физические лица

Стоимость: Выдача лицензии – 10 МРП. Переоформление лицензии – 1 МРП.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 9 респондентов, из них 6 женщин (66,7%) и 3 мужчин (33,3%), возрастных категорий 22-29 лет (11,1%) и 30-39 лет (88,9%), все услугополучатели являются юридическими лицами, гражданами РК. Для получения услуги использовался портал «электронного лицензирования»: 33,3% услугополучателей обратились в зону самообслуживания в ЦОНах, 66,7% самостоятельно осуществили вход на Портал.

Диаграммы 132-133. Социально-демографический блок



Основные результаты исследования

Услугополучатели оценили качество оказания услуги «Выдача лицензии на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья» на 4,82 балла, показатель полной удовлетворенности (доли респондентов, оценивших критерии услуги на 5 баллов) составил 89,3%.

Таблица 88. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	5,00		100,0%	
	Скорость работы онлайн площадки	5,00		100,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	5,00		100,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Способ оплаты был удобным	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	3,75	**3,75**	25,0%	25,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	3,75		25,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				

РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,82**		**89,3%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,72**		**83,3%**
	Уполномоченный государственный орган		**5,00**		**100,0%**

Критерий «обратная связь» не оценивался услугополучателями, т.к. они не подавали жалобу, хотя 2 респондента (22,2%) указали, что не были довольны качесвтом оказания услуги.

По критериям «информация и коммуникация», «доступность и удобство», «процедура», «срок», «затраты» и «результат» качество оказания услуги респонденты оценили на 5 баллов, соответственно этому уровень удовлетворенности составил 100,0%.

Единственным критерием, по которому был получена удовлетворительная оценка – это «виртуальный ассистент» (3,75 балла), причем удовлетворенность составила всего 25,0%. Услугополучатели остались недовольны работой сервиса помощи как в части полноты ответа на запрос, так и скоростью работы, по каждому из подкритериев балл равен 3,75.

При оценке критерия «затраты» респондентам был задан дополнительный вопрос, касающийся дополнительных трат на получение услуг – 5 респондентов отметили, что им пришлось потратить дополнительные средства, в 80,0% случаев они указали, что сумма дополнительных затрат оказалась приемлемой и не вызвала затруднений, 20,0% - 1 респондент отметил, что сумма была выше ожидаемой и вызвала дискомфорт, он оплачивал услуги нотариуса и транспортные расходы. Остальные респонденты потратили дополнительные деньги на ксерокопии и транспортные услуги.

Деятельность **уполномоченного государственного органа (Министерство экологии и природных ресурсов РК)** оценена на 5,00 балла, показатель удовлетворенности его работой в части оказания данной услуги составил 100,0%.

Работа **портала «электронного лицензирования»** оценена на 4,72 балла, при показателе полной удовлетворенности в 83,3%.

Выводы и рекомендации

Таким образом, при получении услуги у респондентов не возникло проблем, и они высоко оценили качество ее предоставления по всем критериям, напрямую влияющих на получение услуги, удовлетворенность составила 100%, однако, половина услугополучателей низко оценила работу «виртуального ассистента», отметив, что ответы на их запросы были неполными, отчасти это может свидетельствовать о том, что несмотря на высокую оценку критериев у части респондентов все равно возникали некоторые сложности/вопросы при получении услуги. В целом рекомендуется реализация следующих шагов для улучшения качества оказания услуги.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

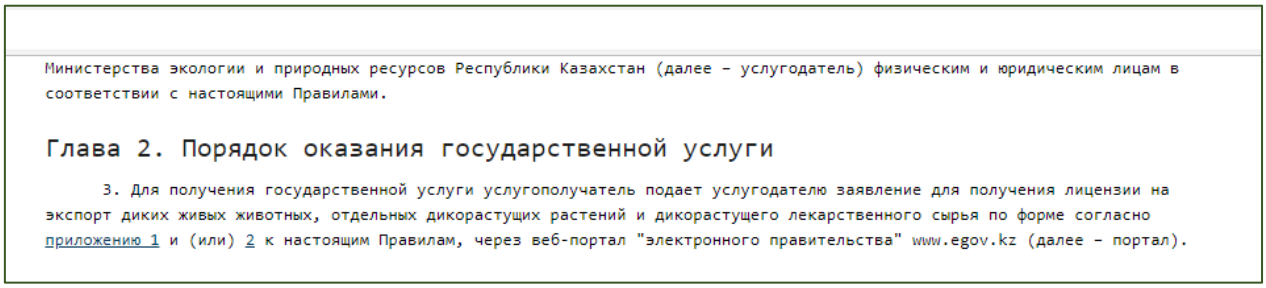
Порталу «электронное правительство» и «электронное лицензирование»:

1. Устранить неполадки в работе ресурсов, т.к. при переходе с портала Egov на E-license с казахской и английской версии сайта гиперссылка ведет на

русский вариант страницы по оказанию услуги. Данная неточность может затруднить получение услуги, увеличить время на ее получение.

2. Согласно Приказу Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 12 августа 2020 года №187, который регламентирует оказание услуги в Правилах указано, что услуга оказывается через портал «электронного правительства» - данный пункт содержится как на сайте adilet.gov.kz, так и в Эталонном банке НПА РК. Однако, по факту услуга оказывается только на портале «электронного лицензирования» ввиду чего рекомендуется внести поправки в Правила оказания государственной услуги на всех официальных ресурсах.

Рисунок 59. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК



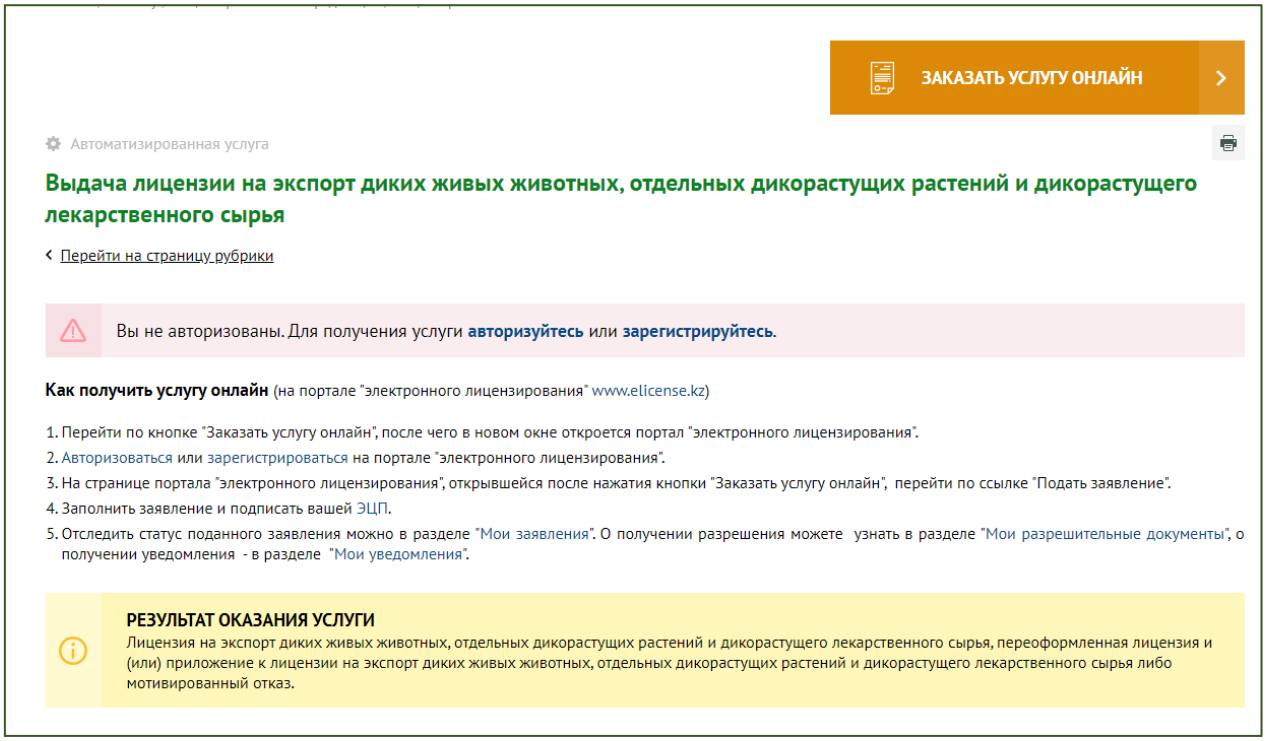
Министерства экологии и природных ресурсов Республики Казахстан (далее – услугодатель) физическим и юридическим лицам в соответствии с настоящими Правилами.

Глава 2. Порядок оказания государственной услуги

3. Для получения государственной услуги услугополучатель подает услугодателю заявление для получения лицензии на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья по форме согласно приложению 1 и (или) 2 к настоящим Правилам, через веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz (далее – портал).

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/145470/rus/360

Рисунок 60. Скриншот со страницы услуги на портале «электронного правительства»



ЗАКАЗАТЬ УСЛУГУ ОНЛАЙН

Автоматизированная услуга

Выдача лицензии на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья

‹ Перейти на страницу рубрики

Вы не авторизованы. Для получения услуги **авторизуйтесь** или **зарегистрируйтесь**.

Как получить услугу онлайн (на портале "электронного лицензирования" www.elicense.kz)

1. Перейти по кнопке "Заказать услугу онлайн", после чего в новом окне откроется портал "электронного лицензирования".
2. Авторизоваться или зарегистрироваться на портале "электронного лицензирования".
3. На странице портала "электронного лицензирования", открывшейся после нажатия кнопки "Заказать услугу онлайн", перейти по ссылке "Подать заявление".
4. Заполнить заявление и подписать вашей ЭЦП.
5. Отследить статус поданного заявления можно в разделе "Мои заявления". О получении разрешения можете узнать в разделе "Мои разрешительные документы", о получении уведомления - в разделе "Мои уведомления".

РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Лицензия на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья, переоформленная лицензия и (или) приложение к лицензии на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья либо мотивированный отказ.

Источник: https://egov.kz/cms/ru/services/pass414-2_msh

3. Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев.
4. Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных проблем.

5. Улучшение NLP (обработки естественного языка): Инвестиции в развитие алгоритмов NLP для более точного понимания запросов пользователей, включая сленг, опечатки и неполные фразы.
6. Интеграция с актуальными данными: Обеспечение доступа ассистента к актуальной информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и т.п.
7. Обратная связь: Внедрение удобных механизмов для сбора обратной связи от пользователей после каждого взаимодействия с ассистентом, чтобы оперативно выявлять и устранять проблемы.

Уполномоченному государственному органу:

1. Услугополучателями было предложено создать реестр договоров, требуемых к загрузке при получении государственной услуги. Ввиду чего рекомендуется рассмотреть возможность создания единого реестра внешнеторговых договоров, с постоянным хранением на серверах портала «электронного лицензирования» и обеспечение доступа к ним в личном кабинете услугополучателей. Внедрение данной возможности позволит оптимизировать/автоматизировать процедуру получения услуги, сократить время сбора необходимых документов, если услугополучатель для получения лицензии использует договор, который уже применялся ранее.
2. Направление постановки задач в МЦРИАП РК и АО НИТ для включения в план модификации ИС ГБД «Е-лицензирование» на первое полугодие 2026 года
3. Проработка вопроса по переводу на проактивный способ переоформления лицензий
4. Включение постановки задач в план модификации ИС ГБД «Е-лицензирование»
   на первое полугодие 2026 года
   *Мероприятия плана по переводу услуг в проактивный формат могут быть пересмотрены в зависимости от готовности объектов информатизации «Электронного правительства» и технической готовности государственного органа к совместным работам
5. Внесение изменений в Правила оказания государственной услуги «Выдача лицензии на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья» утвержденный приказом Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 12 августа 2020 года № 187.
   - в части оказания переоформлений лицензий на проактивном формате.
6. Техническая модификация ИС ГБД
   «Е-лицензирование»:
   - в части перевода в проактивный формат переоформления лицензии.

3.53. Проведение аттестации лиц, претендующих на занятие адвокатской деятельностью

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 903002 Проведение аттестации лиц, претендующих на занятие адвокатской деятельностью.

Ответственный госорган: Министерство юстиции РК

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил оказания государственных услуг по вопросам адвокатской деятельности» приказ и.о. Министра юстиции Республики Казахстан от 28 мая 2020 года №61. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 мая 2020 года №20774.

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная)/ оказываемая по принципу «одного заявления»

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

Сроки оказания госуслуги: 15 календарных дней

Услугополучатели: физические лица

Результат оказания госуслуги: Решение об аттестации либо решение о неаттестации.

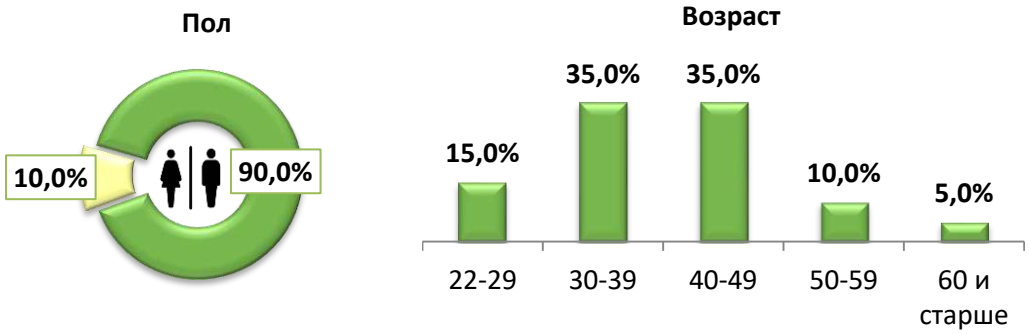
Услугополучатели: физические лица

Стоимость: Государственная услуга оказывается услугополучателю бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе участвовали 40 респондентов, являющихся физическими лицами, имеющих гражданство РК. Доля женщин составила 10,0%, мужчин – 90,0%. Услугополуччателями были представители всех возрастных групп: 22-29 лет – 15,0%, 30-39 лет – 35,0%, 40-49 лет – 35,0%, 50-59 лет – 10,0%, старше 60 лет – 5,0%.

Диаграммы 134-135. Социально-демографический блок



Опрошенные получили услугу в электронной форме, посредством портала «электронного лицензирования».

Основные результаты исследования

Оценка качества услуги «Проведение аттестации лиц, претендующих на занятие адвокатской деятельностью» составила 4,73 балла, показатель полной удовлетворенности – 75,0%.

Оценка 5,00 балла и абсолютный уровень удовлетворенности был выявлен в отношении единственного аспекта – представленности информации на казахском и русском языках в полном объеме. Близка к максимальным показателям также оценка результата предоставления услуги – 4,95 балла и 95,0%.

Критерии «затраты» и «обратная связь» участниками опроса не оценивались ввиду того, что услуга была получена бесплатно и не вызвала нареканий, требующих обращения с жалобой.

Таблица 89. Распределение баллов

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,75	**4,88**	75,0%	87,5%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,70	**4,58**	70,0%	65,0%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию)	4,70		70,0%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,35		55,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,83	**4,79**	82,5%	78,8%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,75		75,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,60	**4,69**	60,0%	60,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	4,61	**4,56**	66,7%	63,9%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,50		61,1%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				

	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,95	**4,95**	95,0%	95,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,73**		**75,0%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,67**		**71,6%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,79**		**72,9%**

Ниже остальных услугополучателями были оценены такие аспекты предоставления услуги, как скорость работы онлайн-площадки (4,35 балла, показатель полной удовлетворенности 55,0%), работа функции «Виртуальный ассистент» (4,56 и 63,9%) и срок предоставления услуги (4,60 балла и 60,0%).

Четверо опрошенных указали, что в процессе получения услуги понесли дополнительные расходы, связанные с оплатой проезда. Необходимость выезда из населенного пункта была обоснована *«слабым интернетом в районах, в результате чего для получения справок приходится ездить в областной центр».* Для всех респондентов потраченная сумма была приемлемой и не вызвала затруднений.

Комментируя процесс получения услуги, опрошенные отметил, что *«необходимо увеличить время прохождения тестирования, четче формулировать задания», «невозможно сдать с первого раза, приходится покупать тесты, чтобы заранее знать ответы».*

Таким образом, качество предоставления услуги по критериям, относящимся к зоне ответственности портала «электронного лицензирования», оценено на 4,67 балла, показатель полной удовлетворенности – 71,6%, работа Уполномоченного органа – на 4,79 балла и 79,2%.

Для более детального анализа качества предоставления услуги «Проведение аттестации лиц, претендующих на занятие адвокатской деятельностью», был применен метод глубинного интервью.

Глубинное интервью

Респондент указал, что получал услугу в текущем году через портал «электронного лицензирования». Критерии «информация» и «доступность» получения государственной услуги были оценены участником интервью высоко: «*Найти услугу оказалось несложно: в системе есть поиск и удобное меню, поэтому я быстро вышел на нужный раздел. Интерфейс оказался достаточно понятным, поэтому обращаться в ЦОН или в поддержку не пришлось. Все шаги были расписаны, и система подсказывала, что именно нужно заполнить и прикрепить.*

Оценивая процедуру получения услуги, респондент указал на некоторые сложности: *«В целом услугу удалось получить, но иногда система зависала. В такие моменты невозможно было продолжить работу — приходилось ждать, пока портал снова заработает. Это немного затягивало процесс, хотя в итоге все документы удалось подать. Удобно, что портал подтверждал успешную загрузку файлов непосредственно в процессе».*

Система сбора документов в электронном виде признана участником интервью эффективной: *«Все организовано достаточно удобно, поэтому услуга*

полностью отвечает моим потребностям, и вносить изменения необходимости нет».

Отвечая на вопрос о пожеланиях, предложениях и рекомендациях по улучшению качества предоставления услуги, респондент указал: *«Особых предложений у меня нет. В целом услуга предоставляется в удобном и понятном формате. Единственное пожелание — улучшить стабильность работы портала, чтобы не возникало зависаний».*

Выводы и рекомендации

Уровень удовлетворенности респондентов качеством предоставления услуги «Проведение аттестации лиц, претендующих на занятие адвокатской деятельностью» не является высоким. Для оптимизации процесса рекомендуется:

Порталу «электронное лицензирование»:

1. Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев.
2. Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных проблем.
3. Улучшение NLP (обработки естественного языка): Инвестиции в развитие алгоритмов NLP для более точного понимания запросов пользователей, включая сленг, опечатки и неполные фразы.
4. Интеграция с актуальными данными: Обеспечение доступа ассистента к актуальной информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и т.п.
5. С целью решения проблем с загрузкой файлов, рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:
    - **Оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки.
    - **Увеличение максимального размера файла:** пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов).
    - **Возможность продолжения загрузки:** реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

Уполномоченному государственному органу:

1. Провести анализ текущих вопросов аттестационных тестов и переформулировать их так, чтобы они были однозначными и не допускали двойных толкований.
2. Увеличить время, отводимое на тестирование, что позволило бы кандидатам внимательно прочитать и обдумать каждый вопрос.
3. Опубликовать на официальном сайте примеры тестов (демоверсии), чтобы кандидаты могли ознакомиться с форматом и типом вопросов. Это поможет подготовиться и снизит спрос на "купленные тесты".
4. Использовать большой пул вопросов и систему их случайной выборки для каждого кандидата. Это сделает невозможной покупку "готовых ответов".

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

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1704010 Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан

Ответственный госорган: Национальный Банк Республики Казахстан.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил организации деятельности платежных организаций» постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31 августа 2016 года №215. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №14347.

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная)

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

Сроки оказания госуслуги: 10 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Уведомление о прохождении учетной регистрации для предоставления разрешения (права) на предоставление платежной организацией платежных услуг, установленных Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах» (далее - Закон) либо мотивированный отказ.

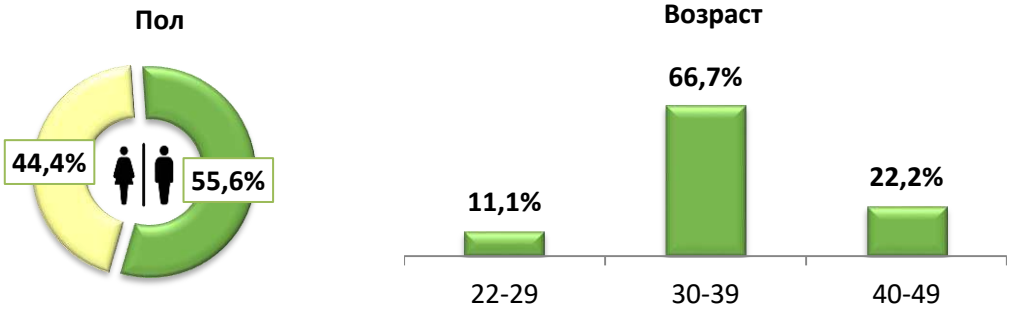
Услугополучатели: юридические лица

Стоимость: бесплатно

Социально-демографический блок

В опросе участвовало 9 респондентов. Из них 55,6% мужчин и 44,4% женщин. Более половины услугополучателей люди в возрасте 30-39 лет (66,7%).

Диаграммы 136-137. Социально-демографический блок



Данная услуга предоставлялась юридическим лицам, все являлись гражданами РК. Для получения услуги респонденты воспользовались порталом «электронного лицензирования».

Основные результаты исследования

Услугополучатели, принимавшие участие в опросе, оценили качество оказания услуги «Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в НБРК» на 4,93 балла. Большинство опрошенных (93,0%) выражали полную удовлетворенность по предлагаемым в анкете критериям (то есть оценили их на 5 баллов).

Таблица 90. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	5,00		100,0%	
	Скорость работы онлайн площадки	5,00		100,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**4,89**	100,0%	88,9%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,78		77,8%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,89	**4,89**	88,9%	88,9%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	5,00	**4,50**	100,0%	50,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,00		0,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,90**		**89,7%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,85**		**84,7%**

	Уполномоченный государственный орган		**4,98**		**97,8%**

Оценку 5 баллов (уровень полной удовлетворенности 100,0%) получили 4 из 8 критериев: информация и коммуникация, доступность и удобство, обратная связь и результат.

Два критерия «процедура» и «срок» были оценены на 4,89 балла, доля респондентов, полностью удовлетворенных процедурой предоставления государственной услуги и сроками ее оказания, составила 88,9%. Незначительные трудности у респондентов возникали при загрузке документов на портал (*«существует проблема при загрузке документов на данный портал»,)*. Два из восьми респондентов оценили этот критерий на 4 балла из 5). Несмотря на то, что вышеперечисленные критерии высоко оценивались респондентами, в комментариях опрошенные отмечали о необходимости сокращения срока получения услуги *(«сократить сроки получения услуги до 5 рабочих дней»)* и проблемах, возникающих при переходе с портала «электронного правительства» на портал «электронного лицензирования» *(«портал Е-лицензирование плохо работает, не всегда с портала егов можно перейти на него»)*.

Несколько ниже остальных критериев была оценена работа виртуального ассистента – 4,5 балла (показатель полной удовлетворенности 50%), за счет невысокой скорости ответа на запрос (4,0 балла).

Критерий «затраты» респондентами не оценивался, так как услуга предоставляется бесплатно. Около 11% респондентов отмечали наличие дополнительных затрат при получении услуги, это были транспортные расходы и покупка флэш-накопителя (по 50%).

В процессе получения услуги 30% опрошенных столкнулись с бюрократическими барьерами: 20,0% указали на случаи возврата поданных документов и отказа в предоставлении услуги, а 10,0% отметили искусственное затягивание сроков и запрос дополнительных документов, не предусмотренных изначальным перечнем. В комментариях респонденты отвечали, что необходимо *«прописывать нормальные требования по услугам», «государственные органы сами не знают, провоцируют волокиту и бюрократизм хотя сейчас с этим борются».*

Согласно методологии, подкритерии были разделены между услугодателями в зависимости от их зон ответственности.

Деятельность **уполномоченного государственного органа (Национальный Банк РК)** оценена на 4,98 балла, доля респондентов, полностью удовлетворенных его работой в части оказания данной услуги, составила 97,8%.

Работа **портала «электронного лицензирования»** получила оценку 4,85, показатель полной удовлетворенности составил 84,7%.

В целях более полного анализа качества предоставления услуги было проведено глубинное интервью.

Глубинное интервью

По результатам проведенного глубинного интервью можно отметить, что услуга «Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан» выявлено, что респондент сталкиваются с рядом организационных и технических сложностей.

Услугополучатель узнал о возможности получения услуги онлайн услугу через портал «электронного лицензирования» после консультации в Национальном Банке. Самостоятельно пройти процедуру полностью не удалось,

поэтому ему пришлось обратиться в колл-центр НБ за разъяснениями. После оказанной поддержки услуга была получена.

Основные сложности, с которыми столкнулся участник интервью, связаны не столько с технической частью работы портала (регистрация, авторизация), сколько с недостатком информации. В частности, по мнению респондента, *«на Портале отсутствует четкая инструкция по оформлению пакета документов, не упоминается возможность подачи услуги по доверенности»*. Это приводит к тому, что граждане обращаются к посредникам *(«помогайки», недешево берут за оформление услуги»)*.

Ключевой проблемой, по мнению участника интервью, остается низкая скорость работы портала *(«очень «тормозит», а если интернет плохой, то и качество работы площадки низкое»)*. Интерфейс признан понятным, но *«скучным и однообразным»*.

В качестве рекомендаций респондент отметил необходимость *«проведения обучающих мероприятий для услугополучателей, где подробно бы объяснялся порядок оформления документов».* Также было высказано пожелание ускорить сроки оказания услуги *(«сократить сроки до 5 рабочих дней или ввести платное ускорение, например, стоимостью 5 МРП это и не накладно, и позволит быстрее получить услугу»).*

Тайный покупатель

Исследование проводилось в г. Астана, участник получал услугу в электронной форме через портал «электронного лицензирования».

Согласно опыту получения услуги «тайным покупателем» процесс оказался длительным и сопровождался рядом трудностей. Уже на первом этапе заявитель столкнулся с необходимостью сбора большого пакета документов *(«нет четкого списка документов, который необходимо приложить на портале для получения услуги. Точнее список отображен, но является не полным. Из-за чего процесс получения услуги затянулся вместо формальных 10 дней на полгода, что является существенной проблемой»)*.

Значительные сложности вызвало требование Национального банка к корректности названия организации *(«нам пришлось поменять название так оно не соответствовало требованиям нацбанка, которые нигде не отображены. После сбора всех документов в первый раз нам пришел отказ из-за названия, потом мы поменяли название, зарегистрировали его в Министерстве юстиции. Далее внесли изменения в устав организации после чего повторно подали документы на получение данной услуги»)*.

При повторной подаче документов последовал еще один отказ — из-за формальных ошибок и отсутствия ряда документов, которые ранее не были обозначены как обязательные («После смены названия и повторной подачи заявления второй раз нам пришел отказ из-за бюрократии. Нам сообщили что документы неполные и их нужно дополнить. Почему, когда мотивируют отказ не указывают все ошибки?»). В результате заявителю пришлось заново собирать и дополнять пакет документов, что также потребовало времени и сил.

Еще одной проблемой стала невозможность оперативного редактирования документов. Даже при незначительной ошибке заявка полностью отклонялась, после чего необходимо было создавать новую заявку и ждать рассмотрения.

Несмотря на все трудности, услуга в итоге была получена, однако респондент отметил, что процесс сопровождался значительными неудобствами и бюрократическими барьерами.

Рекомендации респондента:

1. *«Сократить бюрократию и уменьшить перечень запрашиваемых документов. Публиковать актуальный список документов, требуемых для получения услуги»*.
2. *«Предусмотреть возможность оперативного внесения изменений в документы без полной перерегистрации заявки (возврат на доработку вместо отказа)»*.
3. *«Обязать Национальный банк при отказе указывать полный перечень ошибок и недочетов, чтобы заявители могли исправить все замечания за один раз»*.

Таким образом, опыт «тайного покупателя» показал, что из-за неполного информирования услугополучателей и забюрократизированности процесса, процедура получения остается длительной и трудоемкой.

Выводы и рекомендации

Таким образом, большинство респондентов положительно оценивают качество предоставляемой государственной услуги. В то же время были высказаны определенные замечания, касающиеся работы портала «электронного лицензирования». В частности, участники опроса отмечали технические трудности при загрузке документов, низкую скорость работы системы, невысокую скорость ответа виртуального ассистента на запросы, а также перебои при переходе с портала egov.kz на портал elicense.kz.

Реже претензии были адресованы Уполномоченному государственному органу. Однако, в ходе глубинного интервью и исследования методом «тайного покупателя» были выявлены системные проблемы: отсутствие подробных инструкций по оформлению документов, запрос у заявителей дополнительных бумаг, не предусмотренных изначальным перечнем, отсутствие механизма доработки поданных материалов, а также практика, при которой государственный орган при первичном возврате указывает не все выявленные ошибки.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

<u>Порталу «электронное лицензирование»:</u>

1. Оптимизировать и упростить механизм загрузки документов, исключив технические ошибки и зависания. Внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества, что позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки. Обеспечить поддержку наиболее распространенных форматов документов (PDF, JPEG, PNG, DOCX, XLSX). В случае несовместимости формата, система должна предоставлять четкие инструкции по конвертации.
2. Обеспечить стабильную работу системы при переходе с портала eGov.kz на elicense.kz.
3. Улучшить функциональность виртуального ассистента, повысив оперативность его ответов. Предоставить возможность быстрого переключения с виртуального ассистента на оператора контакт-центра 1414 в случае, если виртуальный помощник не может решить проблему или предоставить необходимую информацию.
4. Опубликовать на Портале инструкцию по получению услуги в удобном для восприятия формате (инфографика/видеоролик).

Уполномоченному государственному органу:

1. Провести анализ сроков оказания услуги и рассмотреть возможность их сокращения без ущерба качеству.
2. Изучить целесообразность введения ускоренной процедуры оказания услуги на платной основе, при условии соблюдения всех регламентных требований.
3. Проверить существующую инструкцию по получению услуги на предмет ошибок и несоответствий регламенту, сделать ее более понятной и доступной. Опубликовать на Портале актуальный список требуемых документов. Усилить проверку пакета документов для получения услуги. Оформлять мотивированный отказ с перечнем всех ошибок.
4. Предусмотреть возможность оперативного внесения изменений в документы без полной перерегистрации заявки (возврат на доработку вместо отказа).
5. Интеграция ИС ГБД «Е-лицензирование» с информационной системой МНВО РК в части получения сведений из диплома об образовании.
6. Исключить из перечня предоставляемых документов копию диплома (дипломов) руководителя (члена) исполнительного органа.

3.55. 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 Республики Казахстан.

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), бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

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

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

3) канцелярию Судебной администрации Республики Казахстан по обращениям дипломатических представительств и консульских учреждений Республики Казахстан.

Сроки оказания госуслуги:

С момента сдачи пакета документов:

- на портале – 1 (один) рабочий день;
- в отделы филиалов Государственной корпорации, расположенных в областных центрах, городах республиканского значения и столице - 1 (один) рабочий день;
- в другие отделы филиалов Государственной корпорации - 5 (пять) рабочих дней;
- по обращениям дипломатических представительств и консульских учреждений Республики Казахстан – 5 (пять) 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.

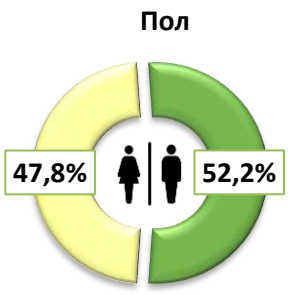
Услугополучатели: физические и юридические лица.

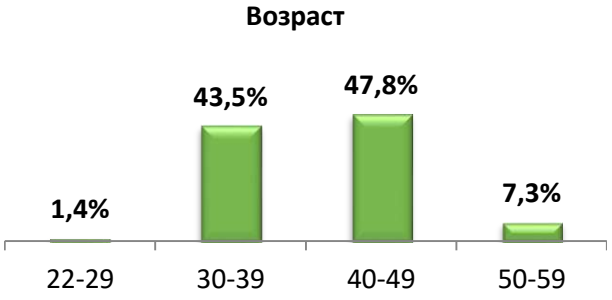
Стоимость: 0,5 МРП за каждый апостилируемый документ.

Социально-демографический блок

В опросе участвовало 69 услугополучателей. Около 52% респондентов мужчины, 47,8% - женщины. Значительная доля опрошенных граждане в возрасте от 30 до 49 лет (91,3%).

Диаграммы 138-139. Социально-демографический блок





В исследовании приняли участие только респонденты, получавшие услугу в бумажной форме: 92,8% обращались в ЦОН, 7,2% непосредственно к услугодателю. Порядка 87% опрошенных получали услугу в статусе физического лица, 13,0% респондентов являлись юридическими лицами.

Основные результаты исследования

Средняя оценка качества оказания государственной услуги составила 4,80 балла, показатель удовлетворенности – 82,6%.

Таблица 91. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне документов, необходимых для ее получения	4,94	**4,90**	94,2%	98,6%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,88		88,4%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	4,78		79,7%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	4,99		98,6%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,58	**4,56**	63,8%	59,5%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,54		55,1%	

СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,64	**4,64**	65,2%	65,2%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,96	**4,97**	95,7%	97,2%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	4,99		98,6%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,93	**4,69**	92,8%	72,5%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,45		52,2%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	4,83	**4,90**	85,5%	91,3%
	Способ оплаты был удобным	4,97		97,1%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,94	**4,94**	94,2%	94,2%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,80**		**82,6%**
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (ЦОН)		**4,72**		**66,7%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,94**		**94,2%**

Исходя из распределения критериев по зонам ответственности, оценка деятельности уполномоченного государственного органа является высокой (4,94 балла, удовлетворенность – 94,2%), работа ЦОНа оценена на уровне «выше среднего» (4,72 балла, 66,7%). Чуть ниже были оценены критерии, относящиеся к зоне ответственности ЦОН - «доступность и удобство» (4,56 балла, удовлетворенность – 59,5%), в частности, график работы и зона ожидания - 4,54 балла, удобство расположения здания, достаточность парковочных мест, безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью – 4,58 балла и «сотрудники» (4,64 балла, удовлетворенность – 65,2%). В комментариях респонденты давали как положительные *(«работа специалистов на высоком уровне, результат в срок», «персонал отзывчивый, документы оформили правильно», «Сотрудники помогли, но процесс слишком долгий»*), так и негативные характеристики работе сотрудников *(«обслуживание среднее, могли бы работать быстрее»*). Из всех регионов, охваченных исследованием, чуть ниже работу сотрудников оценили респонденты из Актюбинской (4,33 балла) и Акмолинской (4,29 балла) областей.

Оценку, соответствующую уровню «выше среднего», также получил критерий «срок» - 4,69 балла, при удовлетворенности 72,5%. Время, затраченное респондентами на получение услуги, соответствует регламенту, согласно ответам, услуга получена за 1-4 дня.

Критерий «обратная связь» респондентами не оценивался, так как они не обращались с жалобой на ее качество. Остальные критерии получили высокие оценки: «процедура» (4,97 балла, показатель полной удовлетворенности – 97,2%), «результат» (4,94 балла, 94,2%), «информация и коммуникация» (4,90 балла, 98,6%) и «затраты» (4,90 балла, 91,3%). Дополнительные затраты при получении услуги возникли только у 1,4% респондентов, они указали, что получали платную справку.

В целом с трудностями при получении услуги столкнулись 7,2% опрошенных: 5,8% отметили, что им приходил отказ в получении услуги *(«было несколько отказов и не сказали почему, поменял документы собрал все что нужно было, но все равно повторно получил отказ», «был один отказ, скорее всего из-за документов. Услугу предоставили быстро»*), а 1,4% респондентов указали, что сроки предоставления услуги искусственно затягивались (*«по времени заняло чуть больше времени, чем предполагала»*). С вышеперечисленными проблемами сталкивались только услугополучатели из г.Астана.

Стоит обратить внимание, что юридические лица несколько ниже оценивали качество оказания услуги, чем физические лица (4,50 балла против 4,84 балла), в частности по критериям «доступность и удобство» (4,06 против 4,63 балла) и сроки оказания услуги (4,28 против 4,75 балла). Именно юридические лица чаще сталкивались с отказами в предоставлении услуги.

Выводы и рекомендации

Согласно результатам опроса, качество предоставления услуги оценивается как высокое. Большинство респондентов полностью удовлетворены процедурой получения услуги, имеющейся информацией об услуге, ее стоимостью и конечным результатом. Случаи недовольства носили единичный характер: так, в Актюбинской и Акмолинской областях были зафиксированы отдельные претензии к работе сотрудников ЦОНов, а в г. Астана услугополучатели отмечали факты затягивания сроков и случаи отказов.

Уполномоченному государственному органу:

1. Провести проверку причин затягивания сроков оказания услуги/отказов в г. Астана (в частности, у юридических лиц), оптимизировать процессы, которые создают бюрократические задержки.

ЦОН Акмолинской и Актюбинской области:

1. Усилить контроль за качеством обслуживания сотрудников;
2. Организовать регулярные тренинги для персонала по вопросам сервисной культуры и эффективного взаимодействия с гражданами.

3.56. Прием документов на обучение в Академию правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1902010 Прием документов на обучение в Академию правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан

Ответственный госорган: Высший Судебный Совет РК.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил приема на обучение в Академию правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан» распоряжение Председателя Высшего Судебного Совета Республики Казахстан от 21 февраля 2025 года №10-9/11.

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Академию правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан; веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz.

Сроки оказания госуслуги: при обращении через услугодателя – 30 (тридцать) минут; при обращении через портал – 1 (один) рабочий день.

Максимально допустимое время ожидания при обращении к услугодателю – до 15 (пятнадцать) минут;

Максимально допустимое время обслуживания услугополучателя при обращении к услугодателю – 30 (тридцать) минут.

Прием документов осуществляется ежегодно с 1 июня по 29 июля (включительно) в рабочие дни.

Результат оказания госуслуги: Расписка о приеме документов либо расписка о мотивированном отказе в приеме документов. Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная и/или бумажная. Условие хранения услугодателем невостребованных документов: при необращении услугополучателя за результатом государственной услуги в указанный срок услугодатель обеспечивает их хранение по месту приема до получения услугополучателем.

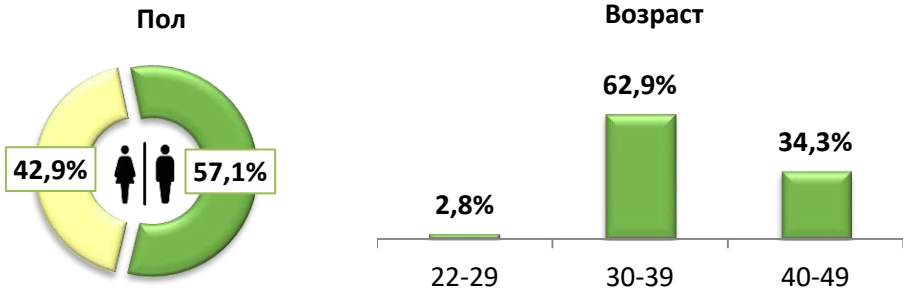
Услугополучатели: физические лица

Стоимость: Государственная услуга оказывается услугополучателю бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 70 респондентов, из них 30 женщин (42,9%) и 40 мужчин (57,1%), возрастных категорий 22-29 лет (2,9%), 30-39 лет (62,9%), 40-49 лет (34,3%), все услугополучатели являются физическими лицами, гражданами РК. Услуга оказывается на специализированном сайте market.documentolog.com - для ее получения 98,6% использовали переход с портала «электронного правительства», 1,4% посетили зону самообслуживания в ЦОНе и также подали документы через переход на спецсайт с egov.kz.

Диаграммы 140-141. Социально-демографический блок



Основные результаты исследования

Услугополучатели оценили качество оказания услуги «Прием документов на обучение в Академию правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан» на 5,00 балла, показатель полной удовлетворенности (доли респондентов, оценивших критерии услуги на 5 баллов) составил 99,6%.

Таблица 92. Распределение баллов

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн услуги не вызвала проблем	4,99	**4,99**	98,6%	99,1%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	5,00		100,0%	
	Скорость работы онлайн площадки	4,97		98,6%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	5,00		100,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была				

	приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,99	**4,99**	98,6%	98,6%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**5,00**		**99,6%**
	Портал «электронное правительство»		**4,99**		**99,5%**
	Уполномоченный государственный орган		**5,00**		**99,7%**

По всем оцениваемым критериям получены высокие баллы, критерии «информация и коммуникация», «процедура», «срок» и «обратная связь» оценены на 5,00 балла (показатель полной удовлетворенности 100,0%). Критерий «доступность и удобство» получил оценку в 4,99 балла (99,1%), ввиду того, что один из услугополучателей оценил удобство регистрации на Портале (специализированном сайте) на 4,00 балла и скорость работы онлайн площадки на 3,00 балла. Также на 4,99 балла был оценен критерий «результат». Стоит отметить, несмотря на то, что критерий «информация и коммуникация» был оценен на 5,00 балла, двое услугополучателей указали, что в процессе получения услуги они обратились к функции «наиболее часто задаваемые вопросы», что может свидетельствовать о некоторых сложностях с доступом к необходимой информации об услуге.

Деятельность **портала «электронного правительства»** оценена на 4,99 балла; **Уполномоченного государственного органа (Высший Судебный Совет РК**) на 5,00 балла.

Выводы и рекомендации

Получение услуги «Прием документов на обучение в Академию правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан» не вызвало серьезных затруднений у услугополучателей, ввиду чего практически все респонденты оценили качество оказания услуги на 5,00 балла. В единичных случаях у респондентов возникли трудности с регистрацией на онлайн-площадке и скоростью работы Портала. Анализ данных засвидетельствовал наличие некоторых неточностей, касательно документации, размещенной на портале «электронного правительства», ввиду чего рекомендуется устранить выявленные несоответствия.

Рекомендации по повышению качества оказания услуги:

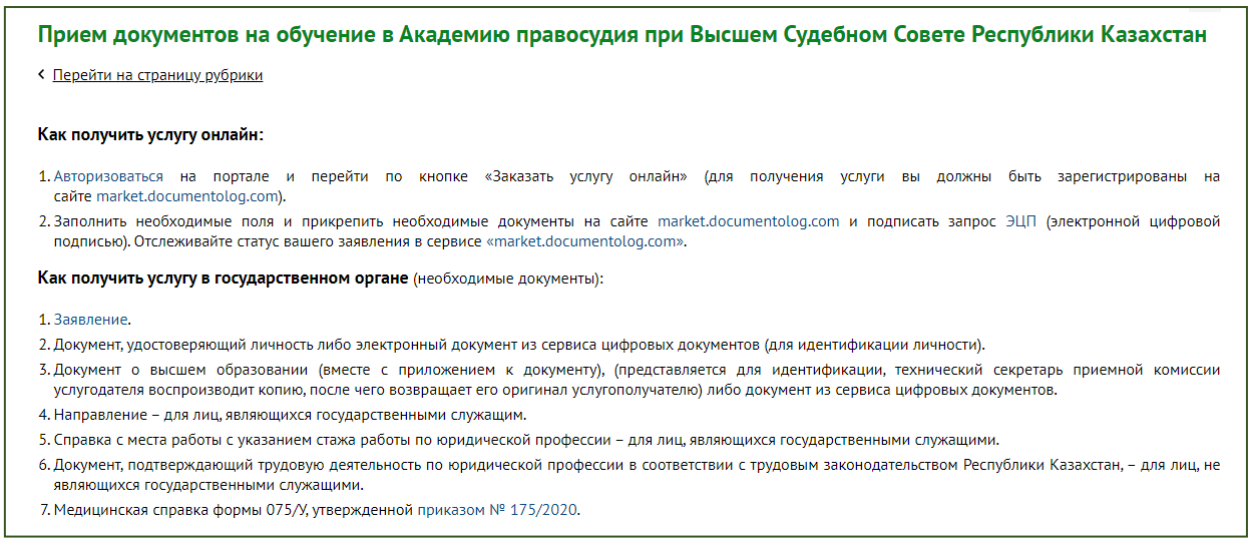
Порталу «электронное правительство»:

1. Ввиду того, что фактически услуга оказывается на специализированном сайте market.documentolog.com и для ее получения требуется прохождение

регистрации на данном ресурсе. с целью упрощения и оптимизации процесса регистрации необходимо разработать и внедрить механизм **единой точки входа (Single Sign-On)**. Это позволит пользователям входить на сторонний ресурс, используя свои учетные данные eGov, без необходимости создавать новые аккаунты, внедрить возможность авторизации на сайте через ЭЦП или сканирование QR-кода в мобильном приложении EgovMobile.

2. Ввиду того, что подача документов, а, следовательно, предоставление персональных данных/загрузка личных документов, происходит на стороннем ресурсе необходимо проводить регулярный аудит безопасности для выявления используемых стандартов безопасности и шифрования данных.
3. Оказание услуги доступно 2 месяца в году, при этом на сайте market.documentolog.com, а также на портале «электронного правительства» не указан перечень необходимых документов для получения услуги (в электронном формате), ввиду чего необходимо разработать графическую инструкцию и видео-инструкцию, которые будут демонстрировать список необходимых документов, а также шаги для получения услуги (регистрация, загрузка документов, отслеживание статуса и т.п.).

Рисунок 61. Скриншот со страницы услуги на портале «электронного правительства»



Прием документов на обучение в Академию правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан

‹ Перейти на страницу рубрики

Как получить услугу онлайн:

1. Авторизоваться на портале и перейти по кнопке «Заказать услугу онлайн» (для получения услуги вы должны быть зарегистрированы на сайте market.documentolog.com).
2. Заполнить необходимые поля и прикрепить необходимые документы на сайте market.documentolog.com и подписать запрос ЭЦП (электронной цифровой подписью). Отслеживайте статус вашего заявления в сервисе «market.documentolog.com».

Как получить услугу в государственном органе (необходимые документы):

1. Заявление.
2. Документ, удостоверяющий личность либо электронный документ из сервиса цифровых документов (для идентификации личности).
3. Документ о высшем образовании (вместе с приложением к документу), (представляется для идентификации, технический секретарь приемной комиссии услугодателя воспроизводит копию, после чего возвращает его оригинал услугополучателю) либо документ из сервиса цифровых документов.
4. Направление – для лиц, являющихся государственными служащим.
5. Справка с места работы с указанием стажа работы по юридической профессии – для лиц, являющихся государственными служащими.
6. Документ, подтверждающий трудовую деятельность по юридической профессии в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан, – для лиц, не являющихся государственными служащими.
7. Медицинская справка формы 075/У, утвержденной приказом № 175/2020.

Источник: https://egov.kz/cms/ru/services/court_proceedings/pass604-1

Рисунок 62. Скриншот со страницы маркетплейса цифровых услуг в Казахстане market.documentolog.com



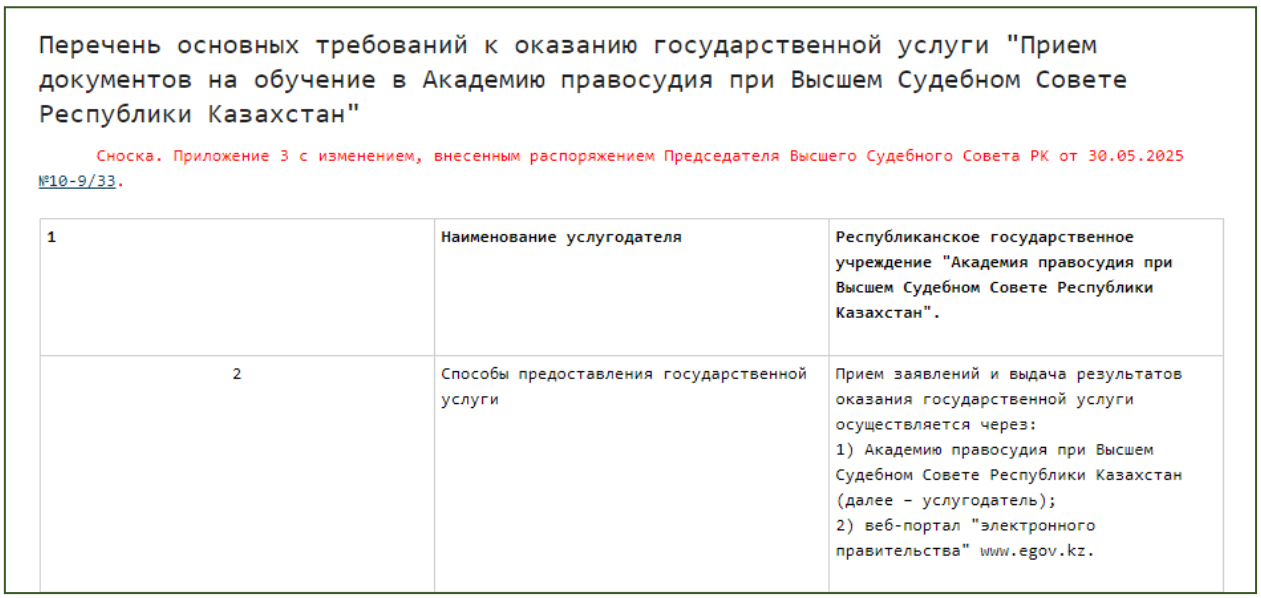
Источник: https://market.documentolog.com/service-details/553777ea-0fb2-42ca-9ce4-682f147301fc/?for=business

4. На сайте market.documentolog.com в период, когда оказание услуги невозможно, отсутствует информация о способах загрузки документов, их разрешении (формате), максимально допустимых размерах файлов. Рекомендуется разработать дополнительную инструкцию, которая будет доступна потенциальным услугополучателям на постоянной основе, что позволит им подготовить необходимые документы заранее и избежать лишних шагов при подаче документов в период оказания услуги.

Уполномоченному государственному органу:

1. Необходимо внести изменения в Правила оказания государственной услуге в части способов предоставления государственной услуги, так как при переходе по ссылке на Правила, размещенные на ресурсе adilet.zan.kz, указанно о том, что услуга оказывается через услугодателя и на портале «электронного правительства», однако, фактически при электронном способе получения услуге используется сторонний ресурс market.documentolog.com, ввиду чего необходимо внести дополнения о данном способе оказания услуги.

Рисунок 63. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК



Перечень основных требований к оказанию государственной услуги "Прием документов на обучение в Академию правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан"

Сноска. Приложение 3 с изменением, внесенным распоряжением Председателя Высшего Судебного Совета РК от 30.05.2025 №10-9/33.

1	Наименование услугодателя	Республиканское государственное учреждение "Академия правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан".
2	Способы предоставления государственной услуги	Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется через: 1) Академию правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан (далее – услугодатель); 2) веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz.

Источник: https://adilet.zan.kz/rus/docs/D25ARC10911#z131

8.57. Предоставление гарантий по кредитам/финансовому лизингу

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 906002 Предоставление гарантий по кредитам/финансовому лизингу.

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: канцелярию услугодателя (АО «ФРП «Даму» – online.damu.kz), портал «электронного правительства».

Сроки оказания госуслуги: по кредитам до 180 млн. тенге – 5 рабочих дней после получения услугодателем документов от банка второго уровня/банка развития, по кредитам свыше 180 млн. тенге – 10 рабочих дней после получения услугодателем документов от банка второго уровня/банка развития.

Результат оказания госуслуги: выписка из протокола заседания уполномоченного органа услугодателя либо уведомление с мотивированным ответом об отказе в оказании государственной услуги в случаях и по основаниям, указанным в пункте 9 настоящего приложения к Правилам.

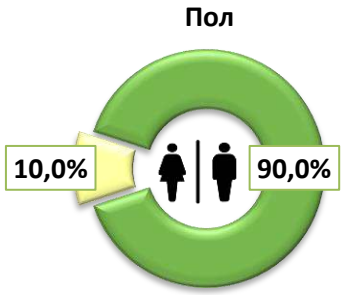
Услугополучатели: физические и юридические лица.

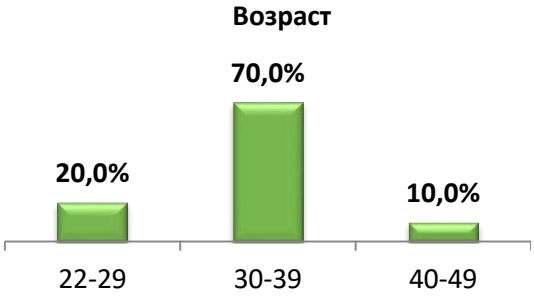
Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 10 человек (90,0% мужчин и 10,0% женщин), чаще всего их возраст составлял 30-39 лет (70,0%).

Диаграммы 142-143. Социально-демографический блок





Все участники опроса являлись гражданами РК. 70,0% получили ее в качестве физических лиц, 30,0% – в качестве юридических.

Основные результаты исследования

По данной услуге опрос был проведен только среди тех, кто получил ее в бумажной форме. Средняя оценка качества ее оказания составила 4,73 балла при доле полностью удовлетворенных в 74,2%.

Таблица 93. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне документов, необходимых для ее получения	4,60	**4,90**	60,0%	90,0%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	5,00		100,0%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	5,00		100,0%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,80	**4,80**	80,0%	80,0%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,80		80,0%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,90	**4,90**	90,0%	90,0%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,00	**4,45**	20,0%	55,0%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	4,90		90,0%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,30	**4,60**	30,0%	60,0%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,90		90,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				

РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,70	**4,70**	70,0%	70,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,73**		**74,2%**

Респонденты высоко оценили критерий «информация и коммуникация» (4,90 балла, 90,0%). При этом, определенные трудности вызвал поиск информации о порядке оказания услуги и перечне необходимых документов (4,60 балла, 60,0%).

В остальном они не испытали проблем с информацией и коммуникациями. Также опрошенные получатели услуг высоко оценили работу сотрудников (4,90 балла, 90,0%), отметив их клиентоориентированность, и доступность/удобство при получении услуг (4,80 балла, 80,0%).

Результат и сроки участники опроса оценили на 4,70 и 4,60 балла, что соответствует уровню «выше среднего». Доли полностью удовлетворенных составили 70,0% и 60,0% соответственно. Респондентов в первую очередь не устраивает срок оказания услуги (4,30 балла и 30,0%), притом, что все они получили ее в отведенное регламентом время (5-10 дней). Время ожидания в месте обслуживания большинство опрошенных назвали приемлемым (4,90 балла, 90,0%).

Процедуру получения услуги респонденты оценили на среднем уровне (4,45 балла, 55,0%). Сложности вызвал процесс сбора необходимых документов, который участники мониторинга оценили на 4,00 балла (доля полностью удовлетворенных составила 20,0%), также это заняло много времени у респондентов. Процедура выдачи результатов, в свою очередь, была для многих удобна (4,90 балла, 90,0%).

Затраты и обратную связь услугополучатели не оценивали, так как услуга предоставляется бесплатно и всех устроило качество ее оказания.

Выводы и рекомендации

Оценка качества оказания государственной услуги «Предоставление гарантий по кредитам/финансовому лизингу» соответствует оценочному уровню «выше среднего». При получении данной услуги респонденты столкнулись с недостаточным информационным обеспечением о порядке ее оказания и перечне необходимых документов, определенные сложности вызвал и процесс сбора документов. Также многие считают срок оказания услуги неприемлемым, однако стоит отметить, что все участники опроса получили услугу в установленный срок.

<u>Уполномоченному государственному органу:</u>

1. Упростить перечень необходимых документов, исключив те, которые могут быть получены государственными органами в рамках межведомственного электронного взаимодействия.
2. Провести анализ административных процедур, сопровождающих сбор документации, с целью выявления избыточных требований или дублирующих этапов.
3. Усилить информационную работу с населением – обеспечить доступность и актуальность информации о требуемых документах, сроках и порядке их предоставления на веб-портале «электронного правительства» и сайте online.damu.kz. Разместить:
   - четкое описание этапов предоставления услуги;
   - полный перечень документов, необходимых для получения услуги;

- требования к оформлению документов, включая необходимые формы для заполнения и образцы заполнения;
- сроки предоставления услуги;
- примеры оснований для отказа в предоставлении услуги;
- контактную информацию сотрудников местных исполнительных органов для получения консультации;
- подготовить наглядные информационные материалы в виде брошюр и видеоматериалов с пошаговыми инструкциями и разъяснениями по получению государственных услуг. Обеспечение возможность их скачивания в удобных форматах (PDF, DOCX).

4. Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления государственной услуги.
5. Осуществлять мониторинг качества работы сотрудников, работающих с населением, на предмет их компетентности в части знания нормативно-правовой базы, технической осведомленности, соблюдения норм вежливого общения и информирования граждан в понятной и доступной форме.
6. Устранение коллизии. Внесение изменение в «Правила оказания государственных услуг в сфере предпринимательства» Приказ МНЭ РК от 11.06.2021 г № 59. Регистрация в органах юстиции №23051.

3.58. Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 705010 Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении.

Ответственный госорган: Министерство здравоохранения, медицинские учреждения ПСМП

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил оказания государственных услуг в сфере оказания медицинской помощи» Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 27 ноября 2024 года №99. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 28 ноября 2024 года №35418.

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная), бумажная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: организации ПМСП, веб-портал «электронного правительства»

Сроки оказания госуслуги:

При обращении в организации ПМСП - в течение 1 рабочего дня

Через портал с момента сдачи пациентом документов – не более 30 минут

Результат оказания госуслуги: санаторно – курортная карта, выданная по форме 069/у электронного документа, подписанного ЭЦП услугодателя, утвержденной приказом исполняющего обязанности Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года №ҚР ДСМ-175/2020 «Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения, а также инструкций по их заполнению» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под №21579) или мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

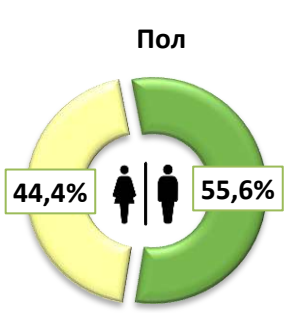
Услугополучатели: физические лица.

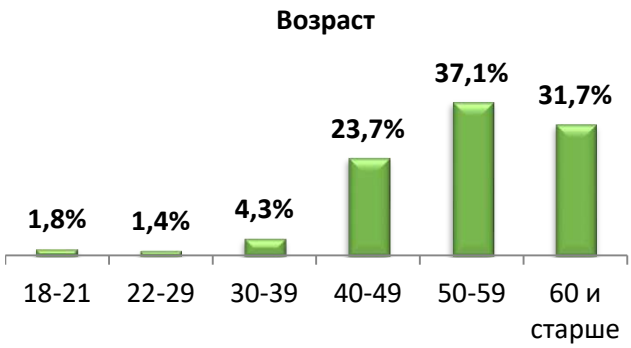
Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 439 услугополучателей. Доля мужчин составила 55,6%, доля женщин – 44,4%. Большинство опрошенных старше 40 лет.

Диаграммы 144-145. Социально-демографический блок





Значительная доля опрошенных (72,4%) получила услугу в электронном формате. Причем 70,8% из них воспользовались порталом egov.kz, а 29,2% мобильным приложением eGovmobile.

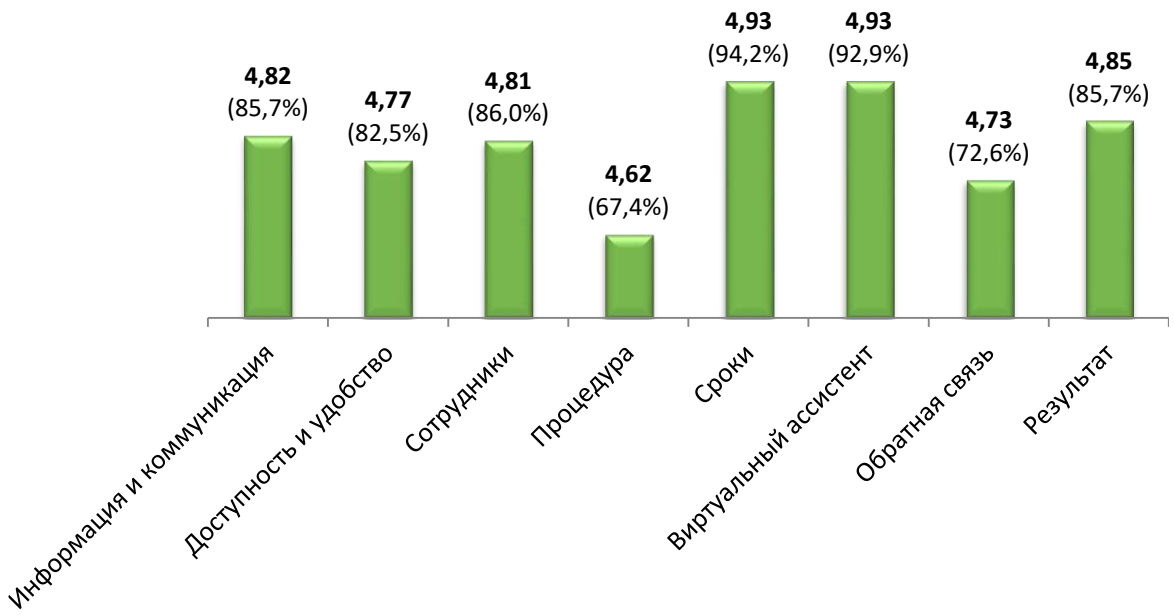
Доля опрошенных, получивших услугу в бумажном формате, составила

27,6%. Для получения услуги респонденты обращались в медицинские учреждения ПМСП.

Основные результаты исследования

Средний показатель удовлетворенности респондентов качеством оказания государственной услуги (в бумажной и электронной форме) составил 4,80 балла, показатель полной удовлетворенности – 82,5%).

Диаграмма 146. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)



Оценка качества оказания услуги в медицинских учреждениях в бумажной форме составила 4,82 балла, показатель полной удовлетворенности – 84,2%.

Таблица 94. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне документов, необходимых для ее получения	4,87	**4,88**	88,4%	88,8%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,92		92,6%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	4,90		91,7%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	4,83		82,6%	

ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,90	**4,87**	91,7%	89,3%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,84		86,8%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,81	**4,81**	86,0%	86,0%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,59	**4,66**	66,1%	70,7%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	4,73		75,2%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,90	**4,86**	90,9%	88,4%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,83		86,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу/вопрос в краткие сроки	4,71	**4,79**	71,4%	78,6%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,86		85,7%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,87	**4,87**	87,5%	87,5%
	Медицинские учреждения ПМСП		**4,82**		**84,2%**

Высокие оценки (4,80-5,00 балла) получили пять из восьми критериев: «результат» (4,87 балла, удовлетворенность – 87,5%), «сроки» (4,86 балла, 88,4%), «информация и коммуникация» (4,88 балла, 88,8%), «доступность и удобство» (4,87 балла, 89,3%). Оценка работы сотрудников составила 4,81 балла. Доля опрошенных, полностью довольных их деятельностью – 86,0%. При этом, около 5% опрошенных низко оценили их деятельность (на 3 балла). В комментариях данная категория респондентов отмечала грубое отношение медицинского персонала к пациентам *(«грубияны и хамы, врач вообще не реагировала», «врачи грубые, справку выдают как будто у них от зарплаты минусуют»*) и рекомендовали *«проводить почаще для врачей и медицинского персонала разъяснительных мероприятий на тему, как общаться с больными».* Также респонденты указывали на сложность записи на прием к участковому терапевту ввиду большой очереди *(«если не проходил полный врачебный осмотр в течении года, получить услугу нельзя, а, чтобы записаться к врачу терапевту, необходимо иногда ждать около 2 недель»).* Среди всех регионов, участвовавших в исследовании, наиболее высоко работу сотрудников оценили респонденты из области Жетысу (4,94 балла) и Северо-Казахстанской области (4,93 балла). Несколько ниже оценки услугополучателей из г. Алматы – 4,43 балла.

В процессе получения услуги респонденты обращались с жалобами в единый контакт-центр 1414 (4,1%). Полученная обратная связь была оценена на уровне «выше среднего» - 4,79 балла, показатель полной удовлетворенности – 78,6%.

Оценка процедуры получения услуги составила 4,66 балла («выше среднего»), удовлетворенность - 70,7%. Процесс сбора документов был оценен на 4,59 балла. Процедура выдачи результатов 4,73 балла. В процессе сбора документов порядка 5% респондентов сталкивались с трудностями. Одной из основных проблем было отсутствие у респондентов полного списка документов и справок для получения услуги, в связи с чем опрошенные рекомендовали *«сделать стенд в больницах, где будет написано какие справки нужны для получения услуги», «опубликовать более подробный материл на общедоступных ресурсах о необходимых документах для получения услуги», «необходимо давать полный список необходимых документов и справок заранее, а не в процессе получения когда выясняется что не хватает какой-нибудь справки или анализа», «своевременно сообщать о перечне анализов необходимых для получения данной услуги, так как в процессе получения услуги всплывали различные необходимые документы, которые требовали времени, например, сдать какой-либо анализ или пройти определенного врача» и* прочее.

Стоит обратить внимание, что часть респондентов не знали о возможности получения услуги в электронном формате и отмечали, что хотели бы получать справку через egov.kz *(*например, респондент из Костанайской области спрашивал, *«почему, если состоишь на учете, нельзя сделать справку через* egov*», «хотелось бы получать справки онлайн»)*, также опрошенные хотели бы «автоматически выписывать справку, интегрировать систему в egov».

Около 4% респондентов отвечали, что им пришлось обратиться в большое количество инстанций для сбора необходимых документов и справок, 2,5% опрошенных отмечали требование со стороны услугодателя документов, не указанных в первоначальном списке, 1,7% услугополучателей заявляли об искусственном затягивании сроков получения услуги (чаще в гг. Астана, Алматы). Стоит отметить, что при высокой средней оценке критерия, около 12% респондентов указали, что услуга оказывалась более 5 дней, что не соответствует регламенту. Такие ответы давали респонденты из Восточно-Казахстанской области (19,0%), г. Астана, (14,3%), Северо-Казахстанской области (13,3%), области Жетысу (10,2%).

Критерий «затраты» респондентами не оценивался так как услуга оказывается бесплатно. При этом, около трети опрошенных указали на наличие дополнительных расходов при получении услуги — на ксерокопии, транспортные расходы и платные справки. Однако для большинства участников опроса данные траты не оказались значительными. О наличии дополнительных затрат заявляли услугополучатели из Восточно-Казахстанской области (71,4%), гг. Астана и Алматы (по 42,9%), Костанайской области (36,4%) и области Жетысу (20,4%), причем в Алматы, Астане респонденты чаще указывали на получение платные справок. Именно в этих регионах респонденты отмечали, что с них требовали дополнительные справки, отсутствующие в изначальном перечне необходимых документов.

Стоит отметить, что респонденты с повышенными потребностями обеспечения физического доступа несколько ниже оценивали качество оказания государственной услуги (4,63 балла), чем остальные участники опроса. У данной категории услугополучателей возникали сложности с ориентацией в здании услугодателя, поиском необходимых специалистов (4,29 балла), также они ниже оценивали клиентоориентированность сотрудников (4,29 балла).

Оценка качества оказания услуги в электронной форме составила 4,78 балла, при показателе полной удовлетворенности 80,8%.

Таблица 95. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,64	**4,77**	73,6%	82,5%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,91		91,5%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,74	**4,68**	79,9%	75,7%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,64		72,3%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,66		74,8%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,50	**4,59**	53,5%	64,2%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,68		74,8%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	5,00	**4,93**	100,0%	92,9%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,86		85,7%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,67	**4,67**	66,7%	66,7%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,67		66,7%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,83	**4,83**	84,0%	84,0%

	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,78**		**80,8%**
	Портал «электронное правительство»		**4,76**		**81,6%**
	Медицинские учреждения ПМСП		**4,73**		**74,2%**

Респонденты, получавшие услугу электронной форме, дали высокие оценки трем критериям: «срок» (5,0 балла, удовлетворенность 100,0%), «виртуальный ассистент» (4,93 балла, 92,3%) и «результат» (4,83 балла, 84,0%).

Оценки по остальным критериям соответствовали уровню «выше среднего».

«Информация и коммуникация» получила оценку 4,77 балла, доля опрошенных, оценивших данный критерий на 5 баллов составила 82,5%. Чуть ниже был оценен подкритерий «информация на Портале о порядке оказания госуслуги» - 4,64 балла. Для 2% опрошенных, предоставленная на Портале информация не была понятна, чаще такие ответы давали респонденты из Павлодарской области.

Доступность и удобство получения услуги респонденты оценили на 4,68 балла, показатель полной удовлетворенности – 75,7%. Некоторые сложности, у части опрошенных вызывали ориентация на портале и скорость работы онлайн-площадки («*обещанный удобный сервис не оправдал ожидания. вечно зависает надолго. Потерял много времени, чтобы загрузить справки»*). Порядка 2% опрошенных поставили данным подкритериям оценку неудовлетворительно, несколько чаще из Павлодарской области.

Процедура получения услуги оценена на 4,59 балла, удовлетворенность – 64,2%. Незначительные сложности были связаны со сбором необходимых документов (4,50 балла), загрузка документов/справок на портал практически не вызывала неудобства у респондентов (4,68 балла).

При получении услуги 3,9% опрошенных понесли дополнительные расходы, связанные главным образом с ксерокопированием документов, транспортными затратами и оформлением платных справок, при этом сумма дополнительных затрат оказалась приемлемой. Респонденты указали, что им пришлось проходить обследование на платной основе из-за длительного ожидания записи на прием врача *(«для ускорения процесса получения услуги пришлось проходить платное обследование, к специалистам есть запись только через несколько недель, а дата выезда была в ближайшие дни», «при получении справки на санаторно-курортное лечение заставляют проходить платные анализы а если бесплатно, то ждать очень долго и не всегда успеваешь в срок», «сдавал дополнительно платные анализы, проходил ЭКГ, также платно проходил кардиолога, запись на ЭКГ была только через две недели» и прочее*). Чаще на наличие дополнительных расходов указывали опрошенные из Жамбылской области – 80,0% (чаще ксерокопии) и г. Астана – 33,3% (платные справки). Около 2% опрошенных сообщили, что у них потребовали документы или справки, отсутствующие в первоначальном списке (опрошенные из гг. Астана – 33,3%, Жамбылской области – 13,3%, Шымкент -4,8%), а 0,9% указали на затягивание сроков (Шымкент – 4,8%). В связи с этим респонденты просят: *«предоставлять список всех необходимых анализов и изначально уточнять, что нужно пройти полное обследование, прежде чем можно будет получить санаторно-курортное лечение, так как список всех документов был предоставлен некорректно, пришлось делать анализы, которые занимали время, из-за чего услугу удалось получить не так быстро, как хотелось бы»*.

В процессе получения услуги порядка 1% респондентов обращались за помощью, используя функции «виртуальный ассистент», «часто задаваемые вопросы» и «помощь». Качество получаемой ими обратной связи было оценено на 4,67 балла, удовлетворенность – 66,7%. В комментариях респонденты указали, что *«функция «помощь» на портале суть проблемы особо не раскрывает, дает только общие рекомендации. Хотелось бы видеть что-то стоящее. Сервис удобный».*

Исходя из распределения критериев по зонам ответственности, **деятельность уполномоченного государственного органа** получила оценку 4,73 балла, удовлетворенность – 74,2%. **Портал «электронного правительства»** оценен на 4,76 балла, удовлетворенность – 81,6%.

Далее представлен рейтинг регионов по качеству оказания данной услуги. Высокое качество оказания услуги (4,8 – 5,0 балла), согласно оценкам, отмечается в пяти регионах: Атырауской области (4,91 балла, показатель полной удовлетворенности - 73,0%), области Жетысу (4,88 балла, 75,7%), Северо-Казахстанской области (4,82 балла, 71,0%), области Абай (4,81 балла, 81,6%) и Жамбылской области (4,80 балла, 88,3%).

В одиннадцати регионах (с 6 по 16 позицию) оценки соответствуют уровню «выше среднего». На среднем уровне было оценено качество оказания услуги в Павлодарской области (4,33 балла, показатель полной удовлетворенности 57,6%). Респонденты низко оценили доступность и удобство получения услуги (3,80 балла). Сложности у респондентов вызывали регистрация, ориентация на портале и Скорость работы онлайн площадки. Также опрошенные сталкивались с трудностями при загрузке документов на портал.

Таблица 96. Рейтинг регионов

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1	Атырауская область	**4,91**	73,0%			**4,91**	73,0%
2	Область Жетысу			**4,88**	75,7%	**4,88**	75,7%
3	Северо-Казахстанская область			**4,82**	71,0%	**4,82**	71,0%
4	Область Абай	**4,81**	81,6%			**4,81**	81,6%
5	Жамбылская область	**4,80**	88,3%			**4,80**	88,3%
6	Костанайская область			**4,78**	84,5%	**4,78**	84,5%
7	Астана	**4,80**	81,7%	**4,76**	81,5%	**4,78**	81,6%
8	Карагандинская область	**4,78**	78,2%			**4,78**	78,2%
9	Восточно-Казахстанская область			**4,78**	72,2%	**4,78**	72,2%
10	Акмолинская область	**4,72**	91,4%			**4,72**	91,4%
11	Кызылординская область	**4,72**	77,7%			**4,72**	77,7%
12	Алматы			**4,71**	76,2%	**4,71**	76,2%
13	Туркестанская	**4,67**	67,2%			**4,67**	67,2%

	область						
14	Алматинская область	**4,63**	67,4%			**4,63**	67,4%
15	Шымкент	**4,60**	71,0%			**4,60**	71,0%
16	Мангистауская область	**4,54**	64,4%			**4,54**	64,4%
17	Павлодарская область	**4,33**	57,6%			**4,33**	57,6%
18	Область Улытау						
19	Западно-Казахстанская область						
20	Актюбинская область						

Для более детального изучения качества оказания государственной услуги были использованы дополнительные методы исследования – это глубинное интервью, метод «тайного покупателя» и фокус-группа.

Глубинное интервью

Участник глубинного интервью отмечает, что при получении услуги «Выдача справки о нуждаемости в санаторно-курортном лечении» основной сложностью является сбор необходимых документов *(«люди должны пройти большое количество обследований, анализов и консультаций узких специалистов. Даже при наличии медицинской карты и нахождении на учете у врача граждан вынуждают проходить дополнительные исследования (УЗИ, скрининги и т.д.), это избыточно»*). Существует мнение, что *«врачи искусственно увеличивают объем обследований, чтобы создать поток пациентов, при том, что специалистов не хватает».*

Среди ключевых проблем также выделяются:

- *«длительные сроки ожидания приема врачей, особенно узких специалистов»*;
- *«необходимость записываться заранее, что часто растягивает процесс получения справки на недели»*;
- ситуации, когда *«пациенты, чтобы ускорить процесс, вынуждены обращаться к специалистам платно»*.

Участник интервью считает, что, *«из-за этапа сбора документов, сроки оказания услуги нельзя назвать оптимальными»*, а сама процедура воспринимается как чрезмерно бюрократизированная.

В качестве предложений респондент отмечал *«необходимость сокращения числа обязательных обследований, особенно для тех, кто уже состоит на учете у профильного врача и предусмотрение возможности выдачи справки на основании выписки из медицинской карты»*.

Тайный покупатель

По итогам исследования, проведенного методом «тайный покупатель» в медицинском учреждении Костанайской области, можно отметить, что процесс получения государственной услуги в целом является доступным, однако выявлены отдельные организационные и процедурные трудности.

Инфраструктурная обеспеченность здания услугодателя соответствует установленным требованиям: предусмотрена парковка, в том числе для людей с

ограниченными возможностями, оборудован пандус, кнопка вызова и лифт. На входе размещен график работы, в здании работает регистратура, имеется сотрудник, владеющий как казахским, так и русским языками, к которому можно обратиться за консультацией.

Помещение поддерживается в удовлетворительном состоянии чистоты, оснащено необходимыми удобствами. Вместе с тем организация приема не является оптимальной: используется традиционная очередь, что при большом потоке пациентов создает неудобства, в частности, нехватку сидячих мест в зале ожидания.

Работа сотрудников оценена положительно — внешний вид опрятный, консультации предоставлялись в полном объеме, необходимая информация была доступна. Однако серьезные затруднения вызывает процесс записи и ожидания приема у врача: особенно в летний период формируются длинные очереди, что значительно осложняет и замедляет получение справки.

Основная проблема, выявленная «тайным покупателем», связана с высокой загруженностью поликлиник и длительным временем ожидания приема врачей и прохождения анализов, что негативно отражается на сроках оказания услуги и уровне удовлетворенности.

В качестве решения респондент предложил *«увеличить число врачей, задействованных в данной процедуре, что позволило бы сократить очереди и время ожидания».* Альтернативным вариантом является *«организация отдельного кабинета для выдачи справок и медицинских допусков, что разгрузило бы основную очередь и создало более комфортные условия для граждан*». Дополнительно была высказана идея открытия «*платного кабинета, чтобы люди, не имеющие серьезных заболеваний, могли получить необходимый документ без необходимости долгого ожидания в общем зале с больными*».

Фокус-группа

В фокусированном групповом интервью приняли участие услугополучатели из Восточно-Казахстанской, Северо-Казахстанской, Павлодарской, Костанайской областей и г. Шымкент.

Участники фокус-группы пришли к единогласному мнению и оценили качество оказания на четыре из пяти баллов, что указывает на наличие определенных проблемных моментов, которые снижают общий уровень удовлетворенности.

Среди положительных сторон респонденты выделили удобство электронного формата *(«возможность записи и получения направления к врачу онлайн, а также более быстрый процесс для тех, кто уже состоит на учете в поликлинике»).* В городах процесс получения услуги оценивается легче, особенно благодаря доступности частных клиник, тогда как в сельской местности ситуация значительно сложнее из-за нехватки специалистов *(«в районах сложнее получить услугу, так как не хватает профильных специалистов, в городах проще, так как есть частные клиники, где можно пройти обследование платно и быстро получить нужную справку»*).

Именно кадровый дефицит, по мнению участников фокус группы, является одной из основных проблем, негативно влияющих на качество оказания услуги *(«приводит к очередям и затягиванию сроков»)*. Дополнительным барьером становится необходимость прохождения большого количества обследований, ввиду больших очередей, длительного ожидания записи на бесплатное обследование, люди вынуждены проходить их платно, что вызывает недовольство *(«если нет денег на дополнительное обследование, то тяжело*

все проходить в государственной клинике, очень долго», «по результатам анализов был высокий билирубин АЛТ И АСТ пришлось проходить УЗИ, поставили гастрит, сказали нужно консультация гастроэнтеролога, а его прием только через неделю, пришлось проходить платно»). Участники также указали на случаи грубости и невежливости со стороны персонала *(«хамство персонала», «непрофессионализм сотрудников, задерживают по срокам, хамят, просят специально проходить дополнительные обследования»)*, а в отдельных случаях – на проявления коррупции, когда процесс можно было ускорить за счет личных связей или благодарности врачу *(«справку можно сделать за благодарность врачу», «давали небольшую благодарность за ускорение получения справки», «приходилось использовать личные связи чтоб ускорить процесс» и прочее)*.

Информированность населения о процедуре и перечне документов участники фокусированного группового интервью оценили в целом высоко, но при этом подчеркнули необходимость более четких разъяснений, чтобы исключить ситуации, когда уже в процессе выявляются дополнительные требования *(«не понимаю, зачем назначают дополнительное обследование, тем более платно», «для чего ищут болезни и назначают дополнительные обследования»)*.

Срок оказания услуги участники фокус-группы оценивают, как удовлетворительный. Сам документ выдается быстро, однако, услугополучатели тратят значительное количество времени на обследование *(«от 2-3 дней до двух недель, если проходить бесплатно»)*, также респонденты отмечали длительное ожидание в очереди на прием врача *(«в среднем в очереди проводишь 1-2 часа, если без дополнительного обследования»)*.

В качестве предложений респонденты обозначили необходимость сокращения числа обязательных обследований для тех, кто регулярно наблюдается у врачей (*«зачем заново проходить все обследования, если и так состоишь на учете и регулярно все проходишь, можно сделать выписку из карты»*), для сокращения времени ожидания в очереди на прием респонденты предлагали *«выделить отдельный кабинет или сотрудника для оформления справок».* Важными направлениями названы меры по *«решению проблемы кадрового дефицита»*.

Результаты фокус-группы показали, что услуга оценивается в целом положительно, однако ее предоставление осложняется кадровым дефицитом, избыточными обследованиями (которые, респонденты вынуждены проходить платно), организационными проблемами, что требует системных мер по оптимизации процесса и повышению качества обслуживания.

Выводы и рекомендации

Таким образом, качество оказания услуги «Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении», вне зависимости от формата получения, оценивается на уровне «выше среднего». Ключевая проблема, заключается в большом объеме справок, необходимых для получения услуги. Респонденты не всегда имели четкий и полный перечень необходимых обследований и анализов. Опрошенные сталкивались с ситуациями, когда от них требовались дополнительные справки, не указанные в изначальном списке. Из-за длительных сроков ожидания бесплатного приема врача или записи на обследование, респонденты были вынуждены проходить их платно. В итоге, несмотря на то что сама услуга предоставляется бесплатно, для сбора всех требуемых документов опрошенным приходилось нести дополнительные расходы.

Порталу «электронное правительство»:

1. Сделать доступным поиск услуги по официальному наименованию. На момент проведения исследования услуга находится при введении в строке поиска «выдача санаторно-курортной карты».
2. Дополнить раздел «Помощь» пошаговыми алгоритмами действий для наиболее популярных вопросов, с которыми услугополучатели обращаются в контакт-центр.

Уполномоченному государственному органу:

1. Провести аудит оказания государственной услуги в медицинских учреждениях гг. Астана и Алматы на предмет соответствия требуемых документов регламенту оказания услуги.
2. Провести аудит оказания государственной услуги в медицинских учреждениях Восточно-Казахстанской, Северо-Казахстанской областей и области Жетысу на предмет соответствия сроков оказания услуги установленному регламенту.
3. Рассмотреть возможность внедрение механизма выдачи заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении на основе данных медицинской карты для пациентов, находящихся на учете у профильных врачей.
4. Организовать для медицинского персонала тренинги по этике общения с пациентами, чтобы снизить число жалоб на грубое отношение.
5. Перевод на безальтернативный электронный способ получения услуги.

Медицинским учреждениям, оказывающем ПМСП:

1. Рассмотреть целесообразность открытия отдельных кабинетов для выдачи различных справок, в том числе разрешение о нуждаемости в санаторно-курортном лечении, чтобы разгрузить очереди (в частности, в гг. Алматы, Астана).
2. Обеспечить наличие информационных стендов с перечнем необходимых документов и анализов в поликлиниках, а также пошаговой инструкции по получению услуги онлайн (в частности, в Костанайской области).

3.59. Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 601001 Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь.

Ответственный госорган: Министерство здравоохранения, медицинские учреждения ПСМП

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении правил прикрепления физических лиц к организациям здравоохранения, оказывающим первичную медико-санитарную помощь» приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 13 ноября 2020 года №ҚР ДСМ - 194/2020. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №21642.

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная), бумажная, проактивная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: медицинские организации, оказывающие первичную медико-санитарную помощь, веб-портал «электронного правительства»

Сроки оказания госуслуги:

С момента сдачи пациентом документов организации ПМСП, а также при обращении через ПЭП – 1 рабочий день

Результат оказания госуслуги: уведомление о прикреплении в форме электронного документа, подписанное электронной цифровой подписью, либо мотивированный отказ.

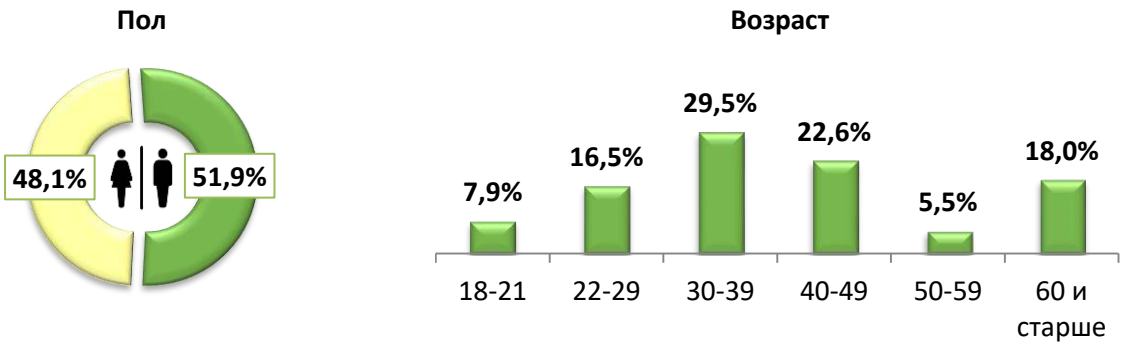
Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

Опросом было охвачено 840 услугополучателей. В опросе принимали участие практически в равных долях мужчины (51,9%) и женщины (48,1%). Более половины опрошенных услугополучателей граждане от 30 до 49 лет.

Диаграммы 147-148. Социально-демографический блок



Большинство респондентов (81,9%) получили услугу в электронном формате. Причем 57,3% из них воспользовались порталом egov.kz, а 42,7% мобильным приложением eGovmobile.

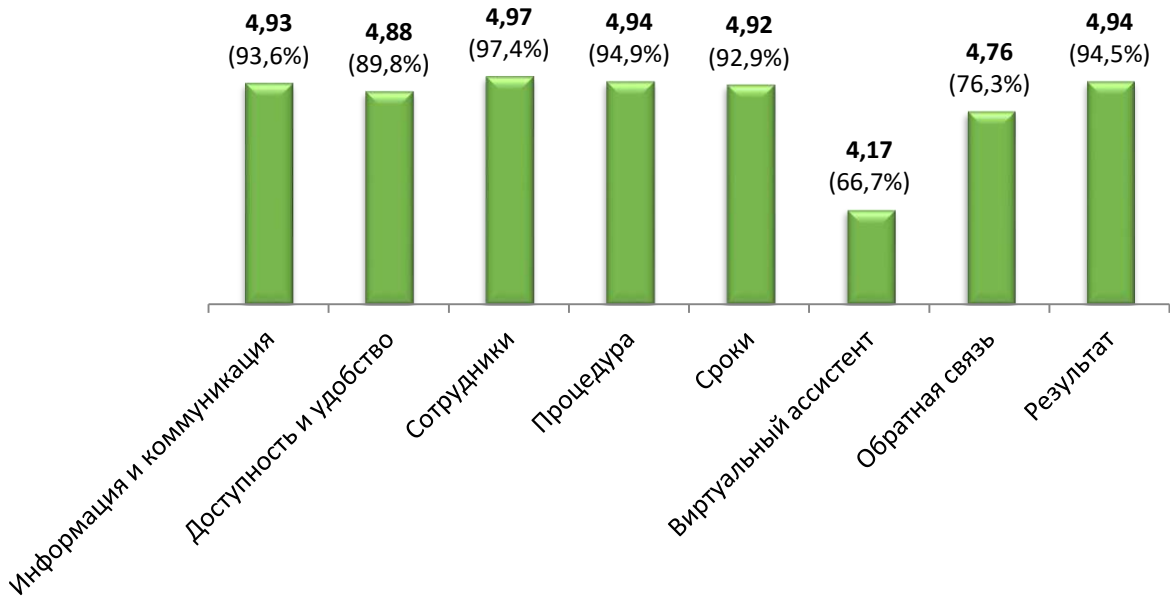
В бумажном формате услугу получили 18,1% респондентов, они

обращались в медицинские организации ПМСП. Подавляющее большинство получателей услуги в бумажной форме были граждане старше 60 лет.

Основные результаты исследования

Качество оказания государственной услуги (в бумажной и электронной форме) респонденты оценили на высоком уровне, средняя оценка составила 4,86 балла, показатель полной удовлетворенности – 90,7%. Единственным критерием, получившим среднюю оценку, является «виртуальный ассистент». На уровне «выше среднего» оценен критерий «обратная связь», остальные получили высокие оценки.

Диаграмма 149. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)



Качество предоставления услуги в медицинских организациях ПСМП в бумажном формате было оценено на 4,97 балла, при этом уровень полной удовлетворенности составил 97,2%.

Таблица 97. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне документов, необходимых для ее получения	4,96	**4,98**	96,1%	97,7%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,97		97,4%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	5,00		100,0%	

	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	4,97		97,4%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,96	**4,97**	96,1%	97,0%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,98		98,0%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,97	**4,97**	97,4%	97,4%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,95	**4,97**	96,1%	97,0%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	4,98		98,0%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,99	**4,97**	99,3%	97,4%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,95		95,4%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу/вопрос в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,97	**4,97**	96,7%	96,7%
	Медицинские учреждения ПМСП		**4,97**		**97,2%**

Так как услуга предоставлялась бесплатно, и респонденты не обращались с жалобами на ее качество, критерии «затраты» и «обратная связь» не оценивались.

Остальные критерии качества оказания услуги, представленные в анкете, были высоко оценены респондентами: «информация и коммуникация» (4,98 балла, удовлетворенность 97,7%), «доступность и удобство» (4,97 балла, 97,0%), «сотрудники» (4,97 балла, 97,4%), «процедура» (4,97 балла, 97,0%), «сроки» (4,97 балла, 97,4%), «результат» (4,97 балла, 96,7%).

При ответе на уточняющий вопрос о сроках получения услуги, 59,2% респондентов указали, что получили услугу в течение 20-30 минут, а остальные 40,2% отметили 30+минут, что соответствует регламенту. Каких-либо дополнительных расходов и сложностей при получении услуги у опрошенных не возникало.

Качество предоставления услуги в электронной форме получило оценку 4,76 балла, при уровне полной удовлетворенности 84,1%.

Таблица 98. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,84	**4,88**	87,1%	89,6%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,91		92,1%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,81	**4,79**	86,0%	82,6%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,80		84,7%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,75		77,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,98	**4,91**	98,4%	92,8%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,83		87,2%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,88	**4,88**	88,5%	88,5%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	4,17	**4,17**	66,7%	66,7%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,17		66,7%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,79	**4,76**	78,9%	76,3%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,74		73,7%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,92	**4,92**	92,3%	92,3%

	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,76**		**84,1%**
	Портал «электронное правительство»		**4,66**		**80,9%**
	Медицинские учреждения ПМСП		**4,86**		**86,4%**

Респонденты, получавшие услугу электронной форме, не оценивали только критерий «затраты». Высокому уровню соответствовали оценки по четырем из семи критериев: «результат» (4,92 балла, удовлетворенность - 92,3%), «процедура» (4,91 балла, 92,8%), «информация и коммуникация» (4,88 балла, 89,6%) и «срок» (4,88 балла, 88,5%).

Уровню «выше среднего» соответствовали оценки по критериям «доступность и удобство» (4,79 балла, 82,6%) и «обратная связь» (4,76 балла, 76,3%). Последний оценивался респондентами на основании опыта использования функций «виртуальный ассистент» (0,7%), «помощь» (1,0%) и «часто задаваемые вопросы» (0,9%).

Критерий «виртуальный ассистент» получил среднюю оценку – 4,17 балла, при этом доля респондентов полностью довольных данной функцией составила 66,7%. Опрошенные невысоко оценили, как скорость, так и полноту ответа на запрос. Критически низкую оценку функция «виртуального ассистента» получила от услугополучателей из г.Астана (2,0 балла).

Доля респондентов, которые сталкивались с проблемами при получении услуги, невелика: 0,7% опрошенных указали, что с них потребовали документы, отсутствующие в первоначальном перечне, 0,9% получателей услуги отметили, что им пришлось обратиться в несколько инстанций, 1,7% указали на опыт получения отказа в предоставлении услуги. Менее 1% опрошенных ответили, что понесли дополнительные расходы при получении услуги (платные справки, транспортные расходы), при этом сумма для них была приемлемой.

В комментариях респонденты писали об удобстве использования Портала и приложения для получения услуги («все понравилось», «все хорошо», «все удобно и быстро» и прочее).

Некоторые трудности у респондентов вызывало получение ЭЦП, что не относится к качеству оказания услуги («трудности с ЭЦП и паролями (забываются, сложно переустановить)» и прочее).

Таким образом, в соответствии с распределениями подкритериев по зонам ответственности для электронной формы получения услуги, **работа портала «электронного правительства»** оценена на 4,66 балла, при показателе полной удовлетворенности 80,9%, **деятельность медицинских учреждений** – на 4,86 балла, показатель полной удовлетворенности – 86,4%.

В первую пятерку рейтинга регионов по качеству оказания услуги вошли: Восточно-Казахстанская (4,99 балла, уровень полной удовлетворенности - 98,9%), Алматинская (4,97 балла, 96,6%) области, г. Шымкент (4,96 балла, 97,4%), Павлодарская (4,95 балла, 95,4%), Западно-Казахстанская (4,94 балла, 93,7%) области. Также высокие оценки отмечались в области Абай, г. Алматы, Жамбылской, Атырауской и Кызылординской областях.

На уровне «выше среднего качество оказания услуги оценили респонденты из Карагандинской, Костанайской, Акмолинской областях, области Улытау, Мангыстауской области и области Жетысу.

Средний уровень качества оказания услуги отмечается в Северо-Казахстанской области (4,43 балла, показатель полной удовлетворенностью – 55,3%) и г. Астана (4,31 балла, 69,1%). Услугополучатели из Северо-Казахстанской области ниже, чем в остальных регионах оценивали «доступность

и удобство», а именно регистрация на Портале для получения услуги и поиск необходимой информации (по 3,87 балла). Респонденты из г. Астана были неудовлетворены работой виртуального ассистента (2,0 балла). Остальные критерии были оценены на уровне «выше среднего».

Таблица 99. Рейтинг регионов

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1	Восточно-Казахстанская область			4,99	98,9%	**4,99**	98,9%
2	Алматинская область	4,97	96,6%			**4,97**	96,6%
3	Шымкент	4,96	97,4%			**4,96**	97,4%
4	Павлодарская область	4,95	95,4%			**4,95**	95,4%
5	Западно-Казахстанская область	4,94	93,7%			**4,94**	93,7%
6	Область Абай	4,90	89,6%			**4,90**	89,6%
7	Алматы	4,89	89,3%			**4,89**	89,3%
8	Жамбылская область	4,89	89,3%			**4,89**	89,3%
9	Атырауская область	4,87	89,1%			**4,87**	89,1%
10	Кызылординская область	4,92	91,5%	4,74	73,8%	**4,83**	82,6%
11	Карагандинская область	4,79	82,4%			**4,79**	82,4%
12	Костанайская область	4,79	81,2%			**4,79**	81,2%
13	Акмолинская область	4,76	82,3%			**4,76**	82,3%
14	Область Улытау	4,71	77,7%			**4,71**	77,7%
15	Мангистауская область	4,69	69,1%			**4,69**	69,1%
16	Область Жетысу	4,69	68,5%			**4,69**	68,5%
17	Северо-Казахстанская область	4,43	55,3%			**4,43**	55,3%
18	Астана	4,31	69,1%			**4,31**	69,1%
19	Актюбинская область						
20	Туркестанская область						

С целью более глубокого анализа качества предоставления государственной услуги было проведено глубинное интервью.

Глубинное интервью

Участник глубинного интервью положительно оценивают качество оказания услуги, отмечая, что *«процесс стал значительно удобнее по сравнению с*

предыдущими годами, так как теперь отсутствует необходимость лично посещать медицинскую организацию — прикрепление осуществляется через портал egov». Преимуществами услуги также является то, что *«она оказывается бесплатно и не требует дополнительных расходов»*, *«не надо собирать документы, достаточно выбрать вкладку «Прикрепление к медицинской организации» и подписать запрос ЭЦП»*.

Возможность прикрепляться при смене места жительства или временного нахождения в другом регионе воспринимается как важное удобство *(«стало намного удобнее, если ты ездишь по разным городам и районам, то можешь прикрепляться по месту прописки»*).

Основными трудностями, с которыми сталкиваются респонденты при получении услуги, по мнению участника интервью, является низкий уровень владения компьютерными технологиями *(«для некоторых пользователей проблемой является выпуск ЭЦП или установка мобильного приложения. Людям старшего возраста нередко приходится обращаться за помощью к родственникам»)*.

Минусами, по мнению участника интервью, являются то, что *«услугу можно получать только один раз в год, что ограничивает возможности выбора медицинской организации*» и невозможность обратиться в новую поликлинику сразу после прикрепления *(«после подачи заявки требуется определенное время ожидания, прежде чем можно обратиться в выбранную поликлинику»)*.

В качестве предложений участник интервью выделил *«увеличение количества возможных переходов между поликлиниками с одного раза в год до 3–4 раз, чтобы у граждан была возможность выбрать наиболее подходящее учреждение»* и *«упрощение процесса авторизации для пользователей, не владеющих цифровыми навыками, например, предусмотреть альтернативные способы подтверждения личности»*.

Тайный покупатель

Участник исследования методом «тайного покупателя» в целом положительно оценил качество предоставления услуги по прикреплению к организациям ПМСП. Услуга была получена через портал «электронного правительства». Интерфейс портала являлся понятным («все удобно и понятно, легко найти нужную поликлинику и врача»). Услуга была оказана в короткие сроки («все очень быстро»). Некоторое недовольство вызывало отсутствие информации на портале о нагрузке на тот или иной участок *(«проблемным является то, что я не вижу, могу ли я прикрепиться к конкретному участку, выбрать конкретного врача? В случае если участок переполнен, мне придет отказ и придется подавать заявку заново»).*

Еще одним немаловажным аспектом являлось необходимость прикрепления только в период проведения ежегодной кампании *(«не совсем удобно, что можно поменять поликлинику только один раз в год с 1 сентября по 1 ноября. Если пропустил этот период, то прикрепиться к другой поликлинике не получится»).*

Таким образом, качество оказания услуги, по мнению «тайного покупателя» является высоким. В качестве рекомендаций респондент предлагал *«увеличить сроки проведения кампании» и «отображать на портале при заполнении заявки информацию о наличии «свободных мест» на участке/возможности выбора конкретного врача).*

Выводы и рекомендации

Таким образом, качество оказания услуги «Прикрепление к медицинской организации» вне зависимости от способа ее получения (электронная, бумажная) высоко оценивается респондентами. Опрошенные считают ее удобной и доступной. При этом у части граждан возникают сложности, связанные с техническими барьерами (ЭЦП, мобильное приложение). Некоторое недовольство вызывала невозможность смены поликлиники несколько раз в год.

Порталу «электронное правительство»:

1. Провести анализ наиболее частых запросов, поступающих к «виртуальному ассистенту» по услуге от пользователей г. Астаны, и на основе результатов расширить и актуализировать базу ответов. Это позволит повысить информативность сервиса и улучшить качество обратной связи с услугополучателями.

Уполномоченному государственному органу:

1. Рассмотреть возможность внесения изменений в Правила оказания государственной услуги, предусматривающих право граждан в исключительных случаях получать услугу более одного раза в год. Это позволит учесть жизненные обстоятельства граждан и повысит гибкость и доступность услуги для населения.
2. Перевод на проактивный формат в случае изменения адресной регистрации.

3.60. Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 3105002 Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан

Ответственный госорган: местные 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 №ҚР ДСМ -103. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 15 октября 2021 года №24765.

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная), бумажная

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: субъекты здравоохранения; веб-портал «электронного правительства».

Сроки оказания госуслуги:

1. С момента сдачи услугополучателем документов услугодателю - не более 3 (трех) часов; максимально допустимое время ожидания для сдачи документов – тридцать минут; максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – тридцать минут.
2. Через портал - с момента сдачи документа не более 30 (тридцати) минут.

Результат оказания госуслуги:

1. При непосредственном обращении к услугодателю – предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан.
2. При обращении на портал – предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан в режиме просмотра информации в Личном кабинете портала «электронного правительства»;
3. Мотивированный отказ в оказании услуги.

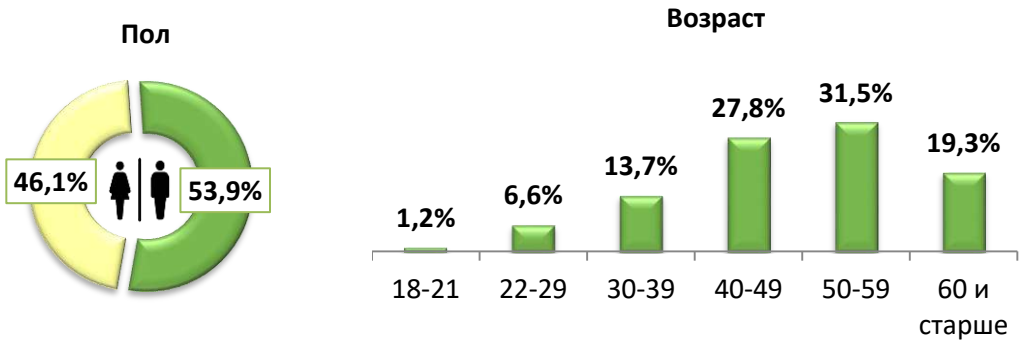
Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе принял участие 518 услугополучателей. Доля женщин составила 46,1%, мужчин – 53,9%. К услуге чаще прибегают граждане среднего и старшего возраста: 40-49 (27,8%), 50-59 (31,5%) и старше 60 (19,3%) лет. Все услугополучатели являлись физическими лицами, гражданами РК. 1,6% (8 человек) имели повышенные потребности физического доступа, 1 услугополучатель – повышенные потребности в обеспечении коммуникации.

Диаграмма 150-151. Социально-демографический блок

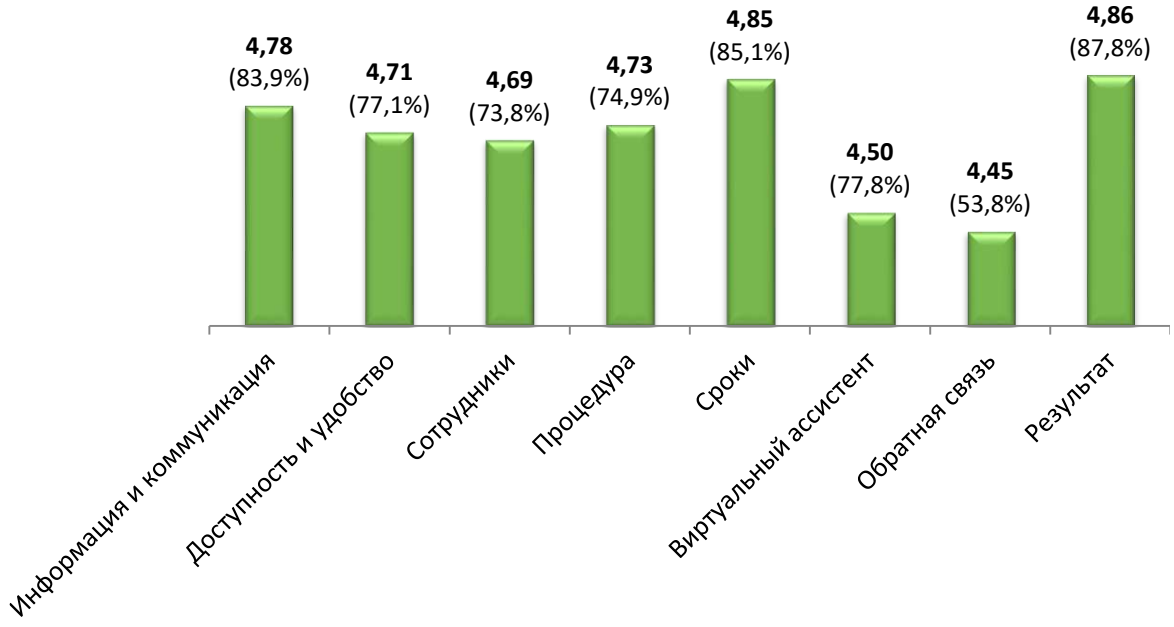


В электронной форме услугу получили 91,9% опрошенных (64,9% через вэб-портал «электронного правительства», 35,1% - через мобильное приложение), в бумажной – 8,1%.

Основные результаты исследования

Общая оценка качества предоставления услуги (в бумажной и электронной форме) составила 4,71 балла, доля полностью удовлетворенных граждан – 76,9%. Оба показателя соответствуют уровню «выше среднего».

Диаграмма 152. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)



Оценка качества оказания услуги в бумажной форме составила 4,75 балла, показатель полной удовлетворенности – 77,4%.

Таблица 100. Распределение баллов

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме**	**Средний балл**	**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)

ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне документов, необходимых для ее получения	4,83	**4,89**	85,7%	89,9%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,81		83,3%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	4,98		97,6%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	4,93		92,9%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,79	**4,75**	78,6%	79,8%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,71		81,0%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,69	**4,69**	73,8%	73,8%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,69	**4,69**	71,4%	72,6%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	4,69		73,8%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,74	**4,77**	73,8%	77,4%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,81		81,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу/вопрос в краткие сроки	4,50	**4,63**	50,0%	62,5%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,75		75,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,83	**4,83**	85,7%	85,7%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,75**		**77,4%**

Высокие оценки получили критерии «результат» (4,83 балла и 85,7%) и «информация и коммуникация» (4,89 балла и 89,9%). Относительно последнего услугополучателями было высказано два пожелания: *«Нужно публиковать где-то список доступных лекарств, что не приходилось зря ходить в больницу»* и *«На стенды необходимо вывешивать перечень имеющихся медикаментов, чтоб не стоять зря в очереди».*

Оценки, соответствующие уровню «выше среднего» получили критерии «доступность и удобство», (4,75 балла и 79,8%), «сотрудники» (4,69 балла и 73,8%), «процедура» (4,69 балла и 72,4%), «сроки» (4,77 балла и 77,4%).

Согласно регламенту, в случае обращения напрямую к услугодателю, лекарственные средства должны быть получены в течение максимум трех часов. В указанные временные рамки услугу смогли получить 26,2% респондентов. От одного до четырех дней результата услуги ждали 59,5% опрошенных, от 5 до 9 дней – 14,3%. Респонденты связывают такое превышение регламента с проблемами логистики данной сферы: *«Не понимаю, почему поликлиники не умеют адекватно планировать поставку лекарств»*, *«Бывают существенные задержки по поставке препаратов, из-за чего приходится ждать продолжительное количество времени, а за собственные средства мой препарат не купить, так как он доступен только для выдачи в специализированной больнице».* Данная ситуация провоцирует дополнительные расходы респондентов, хотя непосредственно услуга предоставляется бесплатно: «*Приходилось покупать жизненно необходимые препараты за свой счет, так как их не было в наличии», «Три раза ездила на такси для получения лекарств, проще и дешевле было бы купить в аптеке».*

Для решения проблемы рекомендованы следующие меры: *«Нужно автоматизировать процесс выдачи таблеток по запросу пациента с подтвержденным диагнозом. Создать портал либо интеграцию eGov и Damumed», «Внедрить электронные рецепты: врач выписывает рецепт, он сразу отражается в аптеке», «Медицинским учреждениям нужно закупать препараты с запасом, чтобы в случае перебоев с поставками люди не теряли возможность непрерывного лечения».*

Не вполне устраивает опрошенных и непосредственно процедура получения услуги: *«Чтобы получить лекарство, нужно постоянно ходить за направлением, зачем это, если я состою на учете? Давно пора создать базу, по которой я смогу получать медикаменты сразу в аптеке», «Было бы удобно, если бы не нужно было нести все справки в больницу, а они автоматически отображались у врача через какие-то программы».*

Оценка клиентоориентированности сотрудников медицинских учреждений не достигла высоких показателей из-за грубости персонала: «*Медсестры так разговаривают, будто выдают лекарства из собственного кармана», «Персонал очень грубый, только криком разговаривают».*

Оценка качества оказания услуги в электронной форме составила 4,67 балла, при показателе полной удовлетворенности 76,4%.

Таблица 101. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,68	**4,68**	78,9%	77,8%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,68		76,7%	

ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,67	**4,67**	77,9%	74,5%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,70		79,7%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,65		66,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,86	**4,77**	86,3%	77,1%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,68		68,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,93	**4,93**	92,8%	92,8%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	4,33	**4,50**	77,8%	77,8%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,67		77,8%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,29	**4,28**	50,0%	45,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,27		40,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,90	**4,90**	89,8%	89,8%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,67**		**76,4%**
	Портал «электронное правительство»		**4,63**		**75,3%**
	Местные субъекты здравоохранения		**4,65**		**71,8%**

Высокие оценки получили критерии «срок» (4,93 балла и 92,8%) и «результат» (4,90 балла и 89,8%).

Критерий «процедура» оценен выше среднего (4,77 балла и 77,1%). В то же время он вызывает больше всего вопросов у услугополучателей: *«Бывают случаи, что врачи не выдают таблетки, так как они расписаны до конца года на определенное количество людей, и врачи, ссылаясь на то, что таблеток не хватит на других пациентов, отказывают в выдаче», «В наличии нет препаратов-аналогов, из-за чего при сильных побочных эффектах нет возможности произвести замену одного препарата на другой», «Нужно закупать больше препаратов и продумывать логистику, потому что или нет в*

наличии, потому что везут, или потому, что закончились», «Нужно как-то учитывать, что за год могут появиться новые больные, которым будут нужны препараты, чтобы они не оставались без лечения», «Рассмотреть возможность приема врача онлайн, если болезнь не может уйти в ремиссию и требует постоянного приема препаратов».

По критерию «доступность и удобство» также были получены оценки выше среднего уровня (4,67 балла и 74,5%). Достижению высоких показателей помешало наличие следующих трудностей: *«Если возникла какая-то ошибка, пациента оповещают об этом не сразу, а через несколько дней, теряется время», «Нужно отменить обязательное прикреплении копии оригинала документа, если имеется его цифровая версия».* Традиционно вопросы вызывала скорость работы онлайн-площадки и ее интерфейс.

Выше среднего уровня оценены критерии «информация и коммуникация» (4,68 балла и 77,8%) и «виртуальный ассистент» (4,50 балла и 77,8%). Оценку 4,28 балла с уровнем удовлетворенности 45,0% имеет критерий «обратная связь» (средний уровень).

Исходя из распределения критериев по зонам ответственности, **деятельность местных субъектов здравоохранения** получила оценку 4,65 балла, удовлетворенность – 71,8%. **Портал «электронного правительства»** оценен на 4,63 балла, удовлетворенность – 75,3%.

Далее представлен рейтинг регионов по качеству оказания услуги «Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан».

Высокое качество оказания услуги (4,8 – 5,0 балла), согласно оценкам, зафиксировано в 8 регионах, оценки находятся в рамках от 4,99 балла и 99,1% у лидера рейтинга Акмолинской области до 4,93 балла и 92,7% в Северо-Казахстанской области.

Оценки, соответствующие уровню «выше среднего» (4,50 – 4,79 балла) получены в семи регионах: Кызылординской (4,74 балла и 73,8%), Карагандинской (4,73 балла и 73,2%), Павлодарской (4,71 балла и 75,3%), Жамбылской (4,70 балла и 71,5%) областях, гг. Астана (4,79 балла и 82,8%), Алматы (4,64 балла и 67,9%), Мангистауской (4,56 балла и 60,4%) и Костанайской (4,53 балла и 67,1%) областях.

Таблица 102. Рейтинг регионов

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1	Акмолинская область	**4,99**	**99,1%**			**4,99**	99,1%
2	Область Жетысу	**4,98**	**98,1%**			**4,98**	98,1%
3	Атырауская область	**4,98**	**97,7%**			**4,98**	97,7%
4	Область Абай	**4,97**	**97,3%**			**4,97**	97,3%
5	Алматинская область	**4,97**	**96,7%**			**4,97**	96,7%
6	Восточно-Казахстанская область			4,95	94,8%	**4,95**	94,8%
7	Шымкент	**4,93**	**92,7%**			**4,93**	92,7%
8	Северо-	**4,93**	**92,7%**			**4,93**	92,7%

	Казахстанская область						
9	Астана	**4,97**	**97,3%**	4,60	63,8%	**4,79**	82,8%
10	Кызылординская область	**4,74**	**73,8%**			**4,74**	73,8%
11	Карагандинская область	**4,73**	**73,2%**			**4,73**	73,2%
12	Павлодарская область	**4,71**	**75,3%**			**4,71**	75,3%
13	Жамбылская область	**4,83**	**84,0%**	4,58	59,1%	**4,70**	71,5%
14	Алматы			4,64	67,9%	**4,64**	67,9%
15	Мангистауская область	**4,56**	**60,4%**			**4,56**	**60,4%**
16	Костанайская область	**4,53**	**67,1%**			**4,53**	67,1%
17	Туркестанская область						
18	Область Улытау						
19	Актюбинская область						
20	Западно-Казахстанская область						

Для более детального изучения качества оказания государственной услуги были использованы глубинные методы: Глубинное интервью, фокус-группа и метод тайного покупателя.

Глубинное интервью

Участник глубинного интервью выделил сильные и слабые стороны предоставления услуги. В качестве плюсов было отмечено: простая схема получения лекарственных средств *(«необходимо просто встать на учет и предоставить свое удостоверение личности»),* конфиденциальность *(«таблетки выдает непосредственно лечащий врач, без привлечения третьих лиц»)* и срок получения услуги *(«таблетки обычно предоставляются сразу, практически без проблем»).*

В процедуре предоставления услуги респондент отметил следующие минусы: несвоевременная выдача лекарственных средств *(«препараты могут не выдать сразу после подтверждения диагноза, ждут, когда состояние пациента ухудшится и вирусная нагрузка на организм станет выше»)* и ограниченный список медикаментов *(«у меня развились сильные побочные эффекты, мне не могли подобрать препарат-аналог и в итоге просто не выдали лекарства»).*

Значимой проблемой является и коммуникация персонала с пациентами: «*Врачи иногда могут сказать что-то, дискриминирующее пациента; в принципе персонал недостаточно образован в вопросах коммуникации с клиентами».*

Для решения выделенных проблем участником глубинного интервью были предложены следующие меры:

- упростить процедуру смены протокола лечения при наличии побочных эффектов;
- исключить задержки начала терапии и обеспечить своевременную выдачу препаратов после постановки диагноза;
- провести тренинги для медицинского персонала по вопросам недопущения стигмы и соблюдения стандартов общения;

- внедрить анонимную систему обратной связи от пациентов;
- усилить контроль качества оказания услуг и соблюдения клинических протоколов.

Тайный покупатель

Тайный покупатель, получивший услугу в Восточно-Казахстанской области, при оценке инфраструктурной обеспеченности здания указал на отсутствие парковки для людей с ограниченными возможностями и ограничение их доступа в здание услугодателя (отсутствие пандуса, кнопки вызова, лифта), наличие традиционно организованных очередей, отсутствие питьевой воды для посетителей.

В остальном инфраструктурная обеспеченность соответствует регламенту: вывешен действующий график работы учреждения и контактная информация, имеются сидячие места, в помещении соблюдается чистота, внешний вид сотрудников опрятен. Услугодателем обеспечены комфортные условия для посетителей: имеются столы, ручки, уборная, обеспечена высокая скорость интернета и пожарная безопасность.

При оценке порядка оказания услуги, тайный покупатель оценил в 1 балл критерий «услуга была доступна онлайн по месту жительства», на 3 балла – критерий «результат» и на 4 балла – клиентоориентированность сотрудников. Критерии «информация», «процедура», «срок» и «обратная связь» были оценены на 5 баллов.

Для повышения качества услуги тайным покупателем было рекомендовано:

- скорректировать график работы местных субъектов здравоохранения, сместив окончание рабочего дня с 16.00 на 18.00.
- обучить сотрудников правилам корректного обращения с пациентами.

Фокус-группа

Участники фокус-групповой дискуссии пришли к единогласному выводу о том, что качество оказания услуги «Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан» за последние три года изменилось в лучшую сторону, что связано с предоставлением рецептов через Информационную систему учета амбулаторного лекарственного обеспечения (ИСЛО) в Медицинской информационной системе (МИС), а также обеспечением лекарств через цифровой сервис «eDensaulyq» , «Социальный кошелек».

Положительно на качество оказания услуги влияют следующие факторы: цифровизация, простота и доступность получения услуги, качественная обратная связь и поддержка пациентов. *«В случае перебоев с получением лекарственных средств, можно позвонить в контакт-центр 1439 для решения проблемных вопросов».*

Негативно на качество услуги влияют неквалифицированный персонал, проблемы логистики, недостаток финансирования, а также сбои в информационных системах. Важнейшей проблемой является также дефицит лекарственных средств.

По мнению участников фокус-группы, существенным минусом является зависимость качества услуги от места нахождения услугополучателя. «Регионы, города и села имеют разный доступ к инфраструктуре, технологиям, квалифицированному персоналу, что напрямую влияет на качество и скорость услуги», «По идее, эта взаимосвязь часто приводит к неравенству в доступе к услуге. Получается качество услуги зависит не столько от действий услугодателя, сколько от социально-экономических характеристик услугополучателя».

Повышение качества услуги участники фокус-группы видят через:

- обеспечение бесперебойной и высокоскоростной работы сети интернет;
- закуп оригинальных лекарственных препаратов в необходимых количествах;

- интеграцию Медицинской информационной системы с программой «Электронный реестр диспансерных больных».

Выводы и рекомендации

Общая оценка качества государственной услуги «Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан» соответствует уровню «выше среднего». Однако, комментарии респондентов и данные, полученные посредством углубленных методов, свидетельствуют о наличии значимых трудностей в получении услуги: длительные сроки получения лекарств, бюрократизированность получения услуги, ограниченный ассортимент лекарств и негибкость алгоритмов лечения, некорректное поведение персонала, неравные возможности доступа к услуге. Помимо этого, при получении услуги в электронной форме, наблюдаются проблемы нестабильной работы онлайн-площадки и медленной скорости интернет-соединения. Для устранения данных факторов рекомендуется:

<u>Порталу «электронное правительство»:</u>

1. С целью решения проблем с загрузкой файлов, рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:
   - **Оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки.
   - **Увеличение максимального размера файла:** пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов).
   - **Возможность продолжения загрузки:** реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

<u>Уполномоченному государственному органу:</u>

1. Рассмотреть возможность автоматизации процесса выдачи лекарственных средств. Создать единую систему или интегрировать существующие (eGov, Damumed, «Электронный реестр диспансерных больных»), чтобы рецепт автоматически отображался в аптеке после выписки.
2. Упростить процедуру смены протокола лечения при выявлении у пациента побочных эффектов.
3. Расширить список лекарственных препаратов, чтобы была возможность заменять их аналогами.
4. Обеспечить равный доступ к услуге независимо от региона проживания, в том числе через развитие телемедицины, чтобы пациенты могли получать консультацию врача онлайн.
5. Перевод на композитный способ оказания услуги.

<u>Администрации учреждений местных субъектов здравоохранения:</u>

1. Проводить регулярные тренинги для медицинского персонала по вопросам этики, коммуникации и недопущения дискриминации пациентов.
2. Усилить контроль качества оказания услуг и соблюдения стандартов общения.
3. Обучить персонал правилам корректного обращения с пациентами.

3.61. Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 3105001 Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах.

Ответственный госорган: Местные исполнительные органы областей, городов Астана, Алматы и Шымкент, районов и городов областного значения, управления образования областей, городов республиканского значения и столицы, отделы образования районов и городов областного значения, организации образования.

Подзаконный нормативный правовой акт: «О реализации пилотного проекта по оказанию государственной услуги «Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах» совместный приказ Министра просвещения Республики Казахстан от 17 ноября 2023 года №341 и Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 17 ноября 2023 года №556/НҚ.

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная), бумажная/проактивная

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: канцелярию услугодателя; веб-портал «электронного правительства».

Сроки оказания госуслуги:

- с момента сдачи документов услугодателю, а также при обращении на портал – 5 (пять) рабочих дней;
- максимально допустимое время ожидания для сдачи документов у услугодателя – 15 минут;
- максимально допутимое время обслуживания услугодателем – 30 минут.

Результат оказания госуслуги: Справка о предоставлении бесплатного и льготного питания в общеобразовательной школе либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

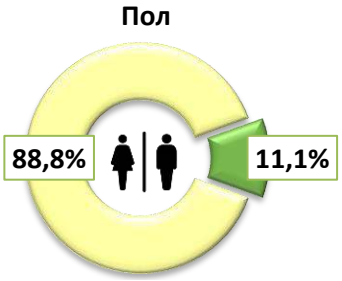
Услугополучатели: физические лица.

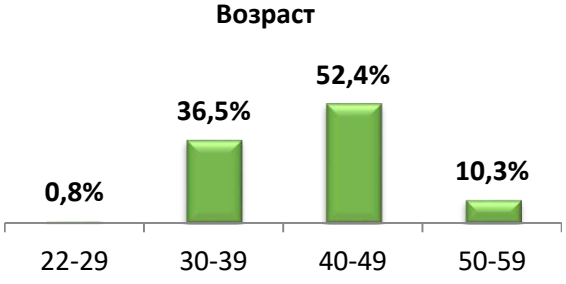
Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе принял участие 501 услугополучатель. Подавляющее большинство пользователей услуги составили женщины (88,8%), доля мужчин – 11,2%. Чаще всего услугу получали граждане в возрасте 30-39 (36,5%) и 40-49 (52,4%) лет.

Диаграммы 153-154. Социально-демографический блок



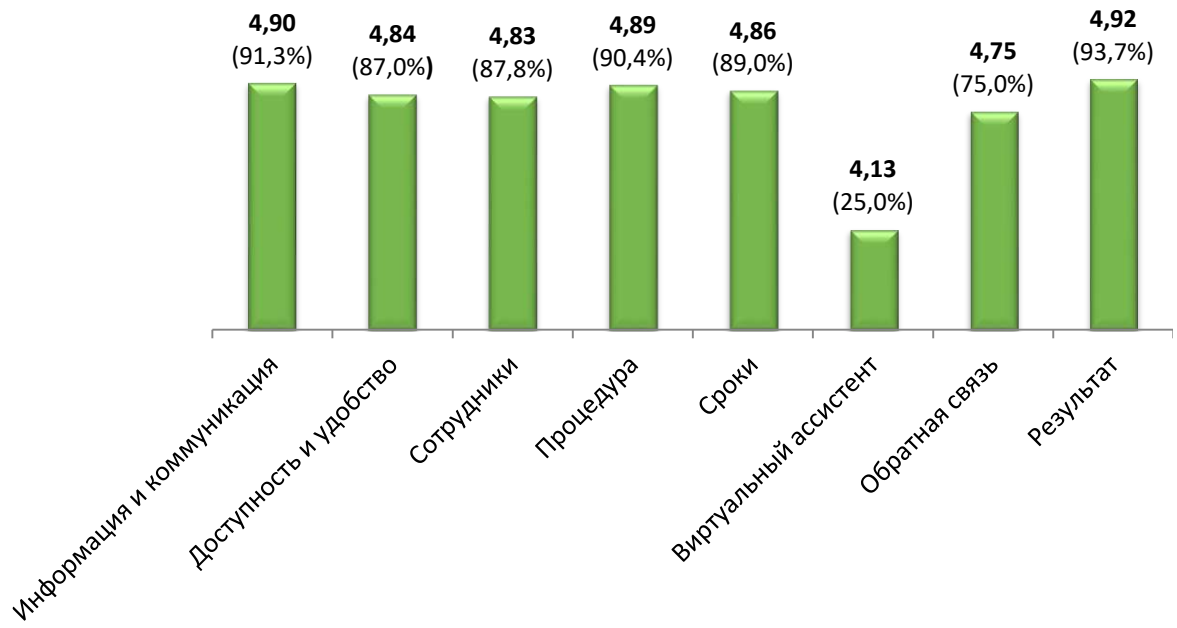


Основная масса опрошенных получили услугу в бумажном формате через канцелярию услугодателя (72,2%), 27,7% - через вэб-портал «электронного правительства».

Основные результаты исследования

Общая оценка качества предоставления услуги (в бумажной и электронной форме) составила 4,81 балла, доля полностью удовлетворенных граждан – 83,3%. Оба показателя соответствуют высокому уровню удовлетворенности.

Диаграмма 155. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)



Оценка качества оказания услуги в бумажной форме составила 4,89 балла, показатель полной удовлетворенности – 91,1%.

Таблица 103. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне документов, необходимых для ее получения	4,89	**4,89**	90,3%	90,7%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,88		90,3%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	4,90		92,3%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись	4,89		89,7%	

	образцы на двух языках				
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,88	**4,86**	89,8%	88,7%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,84		87,6%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,83	**4,83**	87,8%	87,8%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,88	**4,89**	89,8%	90,9%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	4,91		92,8%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,86	**4,85**	87,8%	88,3%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,85		88,7%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу/вопрос в краткие сроки	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,89	**4,89**	91,7%	91,7%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,89**		**91,1%**

Абсолютно все критерии оценены опрошенными выше 4,80 балла, что соответствует высокой удовлетворенности.

Участники опроса из Туркестанской области указали, что неудобство им создал график работы услугодателя, а именно невозможность получить услугу в вечернее время. В силу этого они поставили данному критерию оценку 4,49 балла, показатель полной удовлетворенности 52,9% (средний уровень).

Несмотря на то, что критерий «сроки» был оценен услугополучателями высоко, в комментариях был высказан ряд замечаний: *«в принципе, сроки умеренные, но, учитывая, что документы на питание мы подаем из года в год, можно было бы предоставлять услугу быстрее», «нужно максимально автоматизировать данную услугу, например, создать единый онлайн реестр льготников для автоматического учета», «хорошо бы ввести электронные карты или QR-коды для учета получателей льготного питания».*

Согласно регламенту, срок оказания услуги составляет 5 рабочих дней. Однако в установленных рамках ее получили только 61,1% опрошенных. От 5 до 9 дней результата услуги ожидали 29,6% опрошенных, от 10 до 14 дней – 3,6%, от 15 до 19 дней – 1,9%, 20-24 дня -0,8%.

Нарушения регламента предоставления услуги происходили в г. Шымкент (все услугополучатели ждали ее результата от 5 до 9 дней), Мангистауской (44,4% - 5-9 дней, 5,6% - 10-14 дней), Туркестанской (52,9% - 5-9 дней, 23,5% - 10-14 дней) областях и области Абай (63,6% - 5-9 дней, 9,1% - 10-14 дней). Наиболее существенные нарушения регламента зафиксированы в Павлодарской области, 5-9 дней результата услуги ждали 9,3% опрошенных, 10-14 дней – 16,3%, 15-19 дней – 16,3%, 20-24 дня – 7,0%.

Необходимо отметить, что для многих респондентов качество предоставления услуги бесплатного питания в учреждениях образования неотделимо от качества предоставления услуги государственным органом. В силу этого, было получено значительное количество негативных комментариев, не относящихся к процессу получения государственной услуги. В частности, услугополучатели выказывали недовольство качеством питания (невкусная еда, несбалансированное меню, отсутствие в рационе свежих овощей и фруктов, однообразное питание), отсутствием возможности выбрать меню исходя из вкусовых предпочтений и особенностей здоровья детей, неудовлетворительное состояние мест приема пищи в школах (малая вместимость столовых, старая мебель, антисанитария).

Оценка качества оказания услуги в электронной форме составила 4,73 балла, при показателе полной удовлетворенности 75,4%. Высоко были оценены такие критерии как «информация и коммуникация» (4,92 балла, показатель полной удовлетворенности 91,9%), «доступность и удобство» (4,83 балла и 85,3%), «процедура» (4,89 балла и 90,3%), «срок» (4,87 балла и 89,8%) и «результат» (4,96 балла и 97,5%).

Выше среднего был оценен критерий «обратная связь» (4,50 балла и 50,0%), среднему уровню соответствуют оценки работы Виртуального ассистента (4,13 и 25,5%). Недовольство опрошенных вызвала скорость ожидания ответа на запрос, в силу чего балльная оценка этого подкритерия находится ниже удовлетворительных значений, а показатель полной удовлетворенности является нулевым.

Таблица 104. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,89	**4,92**	89,9%	91,9%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,94		93,9%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,92	**4,83**	92,1%	85,3%

	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,84		85,6%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,72		78,3%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,88	**4,89**	88,5%	90,3%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,89		91,4%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,87	**4,87**	89,8%	89,8%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	4,50	**4,13**	50,0%	25,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	3,75		0,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**4,50**	100,0%	50,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,00		0,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,96	**4,96**	95,7%	95,7%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,73**		**75,4%**
	Портал «электронное правительство»		**4,68**		**72,7%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,74**		**74,8%**

В комментариях участники опроса указывали на сложный интерфейс портала, вызывающий трудности при поиске услуги, медленную скорость работы онлайн-площадки, частые сбои и зависания.

У части опрошенных есть вопросы и к процедуре оказания услуги: «*Каждый год приходится подтверждать социальный статус, почему нельзя это делать автоматически, статус же не меняется», «нужно отслеживать социальный статус в режиме реального времени и продлевать бесплатное питание автоматически».*

Так же, как и участники опроса, получившие услугу в бумажной форме, респонденты не всегда могли разграничить компетенции по оказанию услуги. Много претензий существует к обеспечению бесплатным питанием непосредственно в учреждениях образования. Респонденты недовольны качеством бесплатного питания и размером порций. Большое значение имеет и

этический аспект: *«К самому получению услуги вопросов нет. Но есть вопрос к учителям, из-за которых весь класс знает, что ребенок на бесплатном питании. Например, учитель может попросить всех, кто на бесплатном питании, встать во в время урока и сфотографироваться для отчета», «нужно сделать информацию о том, что ребенок «бесплатник», конфиденциальной»* и т.п.

Исходя из распределения критериев по зонам ответственности, **деятельность уполномоченного государственного органа** получила оценку 4,74 балла, удовлетворенность – 75,4%. **Портал «электронного правительства»** оценен на 4,68 балла, удовлетворенность – 72,7%.

Далее представлен рейтинг регионов по качеству оказания услуги «Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах».

Высокое качество оказания услуги (4,8 – 5,0 балла), согласно оценкам, зафиксировано в 13 регионах, оценки находятся в рамках от 4,99 балла и 99,1% у лидера рейтинга Восточно-Казахстанской области до 4,85 балла и 90,8% в Костанайской области.

Оценки, соответствующие уровню «выше среднего» были получены в Кызыолрдинской области (4,71 балла и 73,0%), г. Алматы (4,66 балла и 67,6%) и Павлодарской области (4,61 балла и 72,5%).

Среднему уровню удовлетворенности соответствует качество предоставления услуги в Мангистауской области (4,44 балла и 63,6%).

Таблица 105. Рейтинг регионов

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1	Восточно-Казахстанская область			4,99	99,1%	**4,99**	99,1%
2	Алматинская область	4,98	97,6%			**4,98**	97,6%
3	Жамбылская область			4,97	97,3%	**4,97**	97,3%
4	Область Улытау			4,97	96,9%	**4,97**	96,9%
5	Шымкент			4,97	96,9%	**4,97**	96,9%
6	Астана	4,95	94,9%			**4,95**	94,9%
7	Акмолинская область	4,94	93,8%	4,94	94,4%	**4,94**	94,1%
8	Туркестанская область			4,91	91,2%	**4,91**	91,2%
9	Северо-Казахстанская область	4,91	94,0%			**4,91**	94,0%
10	Область Абай			4,90	89,6%	**4,90**	89,6%
11	Область Жетысу			4,89	90,8%	**4,89**	90,8%
12	Атырауская область	4,89	89,7%			**4,89**	89,7%
13	Костанайская область	4,85	90,8%			**4,85**	90,8%
14	Кызылординская	4,71	73,0%			**4,71**	73,0%

	область						
15	Алматы	4,66	67,6%			**4,66**	67,6%
16	Павлодарская область			4,61	72,5%	**4,61**	72,5%
17	Мангистауская область	4,81	97,5%	4,06	29,6%	**4,44**	63,6%
18	Актюбинская область						
19	Карагандинская область						
20	Западно-Казахстанская область						

Для более детального изучения качества оказания государственной услуги был использован метод фокусируемого группового интервью и тайного покупателя.

Тайный покупатель

Тайный покупатель получил государственную услугу в текущем году в г. Шымкент. В целом, качество ее предоставления было названо удовлетворительным, однако отмечен ряд проблемных моментов, зафиксированных также и в массовом опросе, и при групповой дискуссии. Одним из главных является забюрократизированность услуги: *«Вот вроде сделали услугу онлайн, это теоретически хорошо. Но на деле это не принесло никаких плюсов, потому что система не использует уже имеющиеся данные. В итоге каждый год я сдаю одни и те же документы. Это какой-то абсурд. При этом я чувствую себя так, будто государство проверяет не хочу ли я его обмануть и получить эти льготы незаконно».*

Сроки оказания услуги не расцениваются тайным покупателем как оптимальные: *«Срок оказания услуги составляет пять рабочих дней. В этом году я ждала восемь дней, в прошлом было быстрее, наверное, как раз пять дней. Для меня непонятно, почему на это выделяется столько времени. Учитывая, что я сдаю документы каждый год, все данные есть в базах, это должно делаться мгновенно, в один клик».*

Тайный покупатель имел также технические замечания к порталу «электронного правительства», назвав скорость его работы низкой и отметив наличие частых сбоев загрузки. Респондент указал, что функция поддержки реализована слабо, приходится искать ответы самостоятельно или звонить в государственный орган.

Глобально тайный покупатель видит необходимость в пересмотре самой системы предоставления государственных льгот. *«Я считаю, что основная проблема заключается не в качестве предоставления услуги госорганом, а в самом отношении государства к этому. Думаю, должен быть отменен принцип выбора поставщика на основе конкурса. Мало того, что они занижают цену, так еще начинают воровать, в итоге то, что попадает детям на стол, трудно даже назвать «питанием». Дети должны получать в школе нормальную, качественную еду, особенно учитывая, что для многих льготников обед в школе является основным приемом пищи».*

Фокус-группа

Участники группового интервью отметили, что основной трудностью при получении услуги «Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах» является нерациональная система сбора документов. *«Если ребенок учится в начальной школе,*

то он автоматически получает бесплатное питание, то есть организовать это в принципе возможно. Почему если он в 5-11 классе, то сразу необходимо предоставить кучу документов?». Одна из участниц интервью указала, что сбор документов занимает у нее катастрофически много времени: *«У меня 7 детей, на протяжении нескольких лет я сталкиваюсь с необходимостью сбора документов на бесплатное питание. Каждый раз я вынуждена предоставлять справку, что я многодетная мама, обладатель подвески «Алтын алка». Я не получаю АСП, поэтому должна предоставить документы о своих доходах, доходах мужа и еще много чего. Нужно сделать это автоматически, чтобы мой статус продлевался».*

Одна из участниц фокус-группы выразила мнение о том, что услуга имеет существенные недостатки в своей сути, которые в конечном итоге лишают доступа к ней реципиентов: «*У меня особенная дочка, у нее есть проблемы с желудком и пищевая аллергия. Я просила в интернате, чтобы ей делали еду отдельно, сказали, что не могут предоставлять такую услугу индивидуально».* Это мнение было поддержано матерью, чей ребенок страдает диабетом: *«Ничего, что дают в школе, ему есть нельзя. В итоге он либо берет еду с собой, либо приходит домой голодный».*

Подводя итог, участники фокус-группы отметили, что для оптимизации качества оказания услуги необходимо внедрить систему автоматического учета получателей услуги и продления их статуса, а также предусмотреть возможность получения диетического питания нуждающимся в этом детям.

Выводы и рекомендации

Общая оценка качества государственной услуги «Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах» является высокой. Однако комментарии услугополучателей и участников фокусируемого группового интервью выявили ряд факторов, приносящих дискомфорт услугополучателям. Для их устранения рекомендуется:

<u>Порталу «электронное лицензирование»:</u>

1. Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев.
2. Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных проблем.
3. Улучшение NLP (обработки естественного языка): Инвестиции в развитие алгоритмов NLP для более точного понимания запросов пользователей, включая сленг, опечатки и неполные фразы.
4. Интеграция с актуальными данными: Обеспечение доступа ассистента к актуальной информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и т.п.
5. С целью решения проблем с загрузкой файлов, рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:
    - **оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки;
    - **увеличение максимального размера файла:** пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер

загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов);

возможность продолжения загрузки: реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

Уполномоченному государственному органу:

1. Рассмотреть возможность создания единого онлайн-реестра льготников для автоматического учета и продления статуса.
2. Рассмотреть возможность предоставления нуждающимся гипоаллергенного или диетического питания.
3. Выявить причины нарушения регламента услуги и обеспечить усиленный контроль над соблюдением установленных сроков в г. Шымкент, Мангистауской, Туркестанской, Павлодарской областях и области Абай.

Администрации учреждений общеобразовательных школ:

1. Обеспечить строгую конфиденциальность информации о статусе ребенка, исключить ситуации, когда учителя или другие сотрудники школы публично выделяют детей, получающих бесплатное питание.
2. Провести обучение для педагогического состава и административного персонала школ по вопросам этичного обращения с детьми-льготниками.

3.62. Выдача лицензии на старательство

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1205016 Выдача лицензии на старательство.

Ответственный госорган: Местные исполнительные органы областей, городов Астана, Алматы и Шымкент

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил оказания государственных услуг в сфере недропользования, за исключением углеводородного сырья и урана и о внесении изменений и дополнения в приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 17 мая 2018 года №339 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения заявлений на выдачу лицензий на старательство» приказ Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 30 мая 2020 года №323. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №20787.

Форма оказания госуслуги: электронная (полностью автоматизированная)

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

Сроки оказания госуслуги: 7 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: лицензия на старательство, переоформленная лицензия, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: физические лица.

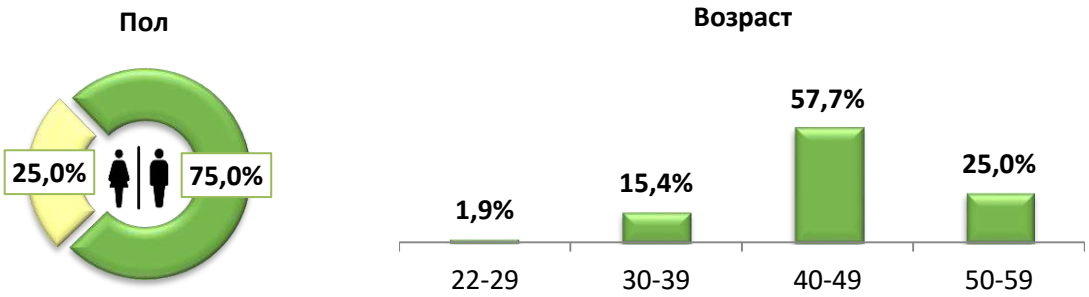
Стоимость:

Сумма подписного бонуса составляет:
Площадь до 0,3 км²– 9 МРП;
Площадь от 0,3 до 0,5 км²– 12 МРП;
Площадь от 0,5 до 0,7 км² – 15 МРП.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 52 услугополучателя. Значительная доля из них мужчины (75,0%). Более половины опрошенных представители возрастной группы 40 - 49 лет (57,7%).

Диаграммы 156-157. Социально-демографический блок



Респонденты получили услугу в электронной форме через портал «электронного лицензирования». 28,8% опрошенных воспользовались переходом с портала «электронного правительства» на портал «электронного лицензирования». Для входа на портал 53,8% респондентов воспользовались ЭЦП, 26,9% - логин/пароль, остальные 19,2% вошли при помощи Digital ID, QR кода.

Основные результаты исследования

Качество оказания государственной услуги было оценено на 4,78 балла, при уровне полной удовлетворенности – 79,8%.

Таблица 106. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,79	**4,85**	78,8%	84,6%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,90		90,4%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,83	**4,75**	82,7%	76,9%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,73		73,1%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,69		75,0%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,81	**4,82**	80,8%	82,7%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,83		84,6%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,81	**4,81**	80,8%	80,8%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Способ оплаты был удобным	5,00		100,0%	
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	4,25	**4,38**	50,0%	50,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,50		50,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**4,75**	100,0%	75,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,50		50,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение,	4,88	**4,88**	88,5%	88,5%

	пособие)				
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,78**		**79,8%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,72**		**76,1%**
	Местные исполнительные органы		**4,83**		**83,3%**

Высокому уровню соответствуют оценки по критериям «затраты» (5,0 балла, 100,0%), «результат» (4,88 балла, показатель полной удовлетворенности – 88,5%), «информация и коммуникация» (4,85 балла, 84,6%), «процедура» (4,82 балла, 82,7%) и «срок» (4,81 балла, 80,8%).

Выше среднего были оценены доступность и удобство получения услуги (4,75 балла,76,9%) и обратная связь (4,75 балла, 75,0%). Последнее оценивалось на основании опыта использования функций «помощь» (1,9%) и «наиболее часто задаваемые вопросы» (3,8%). В комментариях респонденты отмечали, что *«портал не дает полного ответа, а только шаблонные фразы и ссылки»*.

Среднему уровню соответствует оценка виртуального ассистента (4,38 балла, 50,0%). Доля респондентов, воспользовавшихся услугами виртуального ассистента, составила 7,7%. Около 2% респондентов не устраивала полнота ответа на запросы, ввиду чего средняя оценка по данному подкритерию составила 4,25 балла.

Несмотря на то, что услуга была бесплатной, 23,1% респондентов сталкивались с дополнительными расходами в процессе ее получения. Около 86% из них в качестве основной статьи написали транспортные расходы, 7,1% опрошенных указали ксерокопии и платные справки. Наличие дополнительных расходов указывали только услугополучатели из гг. Астана и Алматы.

В процессе поучения услуги 5,8% респондентов столкнулись с различными бюрократическими барьерами: 3,8% опрошенных были вынуждены обратиться в большое количество инстанций для сбора необходимых документов (из г. Алматы), 1,9% участников опроса отмечали, что с них потребовали документы, отсутствующие в первоначальном списке (из Костанайской области). В открытом вопросе о сложностях, возникших при получении услуги респонденты отвечали *«проблема в том, что если хоть маленькая часть находится у лесопользования, то нужны дополнительные разрешения на разработку, что продляет сроки получения услуги. Неужели нельзя сразу это прописать в договоре? Такая же ситуация с лицензией на золото, сначала берешь на разработку, потом на добычу»*. По мнению опрошенных, нужно *«предусмотреть возможность вносить дополнительные документы в процессе рассмотрения заявки», «автоматизировать прикрепление сопутствующих документов, например, документ, подтверждающий право пользования земельным участком (что б он изначально был на портале)».* Кроме того, респонденты считают необходимым более тщательной проверки документов на начальном этапе, чтобы в дальнейшем не возникало ситуаций, когда услулугополучателю сообщают о недостающих документах, которые не были указаны изначально.

В соответствии с распределением критериев по зонам ответственности деятельность **местных исполнительных органов оценена на** 4,83 балла, при показателе полной удовлетворенности – 83,3%, **портал «электронного лицензирования»** - на 4,72 балла, при удовлетворенности - 76,1%.

В исследовании принимали участие услугополучатели из девяти регионов Казахстана.

Высокие оценки качеству оказания услуги были даны в семи регионах: Карагандинской, Кызылординской областях (по 5,0 балла, удовлетворенность -

100,0%), областях Жетысу (4,97 балла, 96,9%) и Абай (4,96 балла, 95,8%), Алмаатинской (4,91 балла, 91,1%), Костанайской (4,83 балла, 83,3%) областях и г. Алматы (4,83 балла, 86,5%).

Уровню «выше среднего» соответствуют оценки качества предоставления услуги в Восточно-Казахстанской области (4,77 балла, 76,9%) - и г.Астана (4,67 балла, 66,7%). Услугополучатели из г.Астана ниже остальных критериев оценили «доступность и удобство», в частности их не всегда устраивала скорость работы онлайн-площадки и существующая система навигации (по 4,0 балла), и работа виртуального ассистента (4,0 балла). В Восточно-Казахстанской области респонденты ниже остальных подкритериев оценили систему навигации на портале (4,57 балла).

Таблица 107.Рейтинг регионов

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма	
1	Карагандинская область	**5,00**	100,0%
2	Кызылординская область	**5,00**	100,0%
3	Область Жетысу	**4,97**	96,9%
4	Область Абай	**4,96**	95,8%
5	Алматинская область	**4,91**	91,1%
6	Костанайская область	**4,83**	83,3%
7	Алматы	**4,83**	86,5%
8	Восточно-Казахстанская область	**4,77**	76,9%
9	Астана	**4,67**	66,7%
10	Шымкент		
11	Актюбинская область		
12	Атырауская область		
13	Акмолинская область		
14	Западно-Казахстанская область		
15	Жамбылская область		
16	Мангистауская область		
17	Северо-Казахстанская область		
18	Туркестанская область		
19	Область Улытау		
20	Павлодарская область		

Тайный покупатель

Участник исследования методом «Тайного покупателя» получал услугу «Выдача лицензии на старательство» через портал «электронного лицензирования». В целом услуга оценена положительно *«портал стабильно работал, подача заявки прошла без технических сбоев»*. При этом он отметил некоторые сложности, которые во многом совпадают с результатами массового опроса услугополучателей.

Основные трудности возникли при подготовке и подаче документов. По словам респондента *«заявление необходимо заполнять строго по установленной форме, малейшая ошибка приводит к возврату документов, можно потерять время из-за неполного или неверно оформленного пакета»*.

Особое неудобство вызвало требование нотариального заверения всех копий документов, включая те, что загружаются на портал, что влекло за собой дополнительные расходы (*«бесплатная услуга сопровождалась дополнительными расходами на нотариуса»)*.

Отдельное внимание респондент уделил вопросу прозрачности: все сведения о поданных заявлениях — включая ФИО, координаты участка и дату подачи — публикуются на сайте акимата. По мнению «тайного покупателя», подобная публичность может создавать ненужную конкуренцию и вызывать жалобы со стороны заявителей, так как *«выходит, что координаты участка становятся известны всем»*.

Сложность также связана с порядком рассмотрения заявлений: если несколько заявителей претендуют на один участок, документы рассматриваются только последовательно. При этом *«следующее заявление не рассматривают, пока не будет окончательно отказано первому, а если он подал в суд — процесс блокируется до завершения судебного разбирательства».* По мнению респондента, это создает риск длительных задержек.

Несмотря на то, что установленный срок оказания услуги формально составляет 7 рабочих дней, на практике процедура значительно затягивается из-за приостановок и возвратов заявлений. «Тайный покупатель» отметил, что *«ожидание становится долгим, если требуется повторная подача документов».*

Таким образом, основные трудности при получении услуги сосредоточены на этапе подготовки документов, их нотариального заверения, а также из-за дублирования требований и рисков длительных задержек.

Выводы и рекомендации

Результаты исследования показывают, что качество оказания услуги оценивается на уровне «выше среднего». Сложности у респондентов вызывала необходимость обращения в несколько инстанций, несоответствие требуемых документов изначальному перечню и дополнительные расходы, преимущественно транспортные. Кроме того, респонденты невысоко оценили работу «виртуального ассистента» и функцию «помощь». В итоге деятельность местных исполнительных органов получила более высокую оценку, чем портал «электронного лицензирования».

По итогам метода «тайный покупатель» помимо вышеперечисленных проблем, были озвучены: необходимость строгого соблюдения формы заявления, дополнительные расходы, длительность ожидания результата и риски задержек при конкуренции заявителей за один участок. Особое внимание «тайный покупатель» уделил вопросу прозрачности — публикация персональных данных и координат участка на сайте акимата воспринималась как потенциальный источник жалоб и конкуренции. Таким образом, выводы двух методов исследования указывают на необходимость оптимизации процедур подготовки документов, сокращения бюрократических барьеров.

<u>Порталу «электронное лицензирование»:</u>

1. Расширение базы знаний «виртуального ассистента», включение подробных инструкций по получению услуг и решению распространенных проблем в разделе «Помощь».
2. Внедрение удобных механизмов для сбора обратной связи от пользователей после каждого взаимодействия с ассистентом, «функцией «помощь», чтобы оперативно выявлять и устранять проблемы.

<u>Уполномоченному государственному органу:</u>

1. Провести аудит оказания государственной услуги в г. Алматы и Костанайской области на предмет соответствия требуемых документов регламенту оказания услуги.

2. Рассмотреть возможность внедрения автоматической предварительной проверки пакета документов, чтобы минимизировать возвраты из-за формальных ошибок.
3. Рассмотреть возможность отмены обязательного нотариального заверения для документов, которые можно проверить через государственные базы данных.
4. Привести в соответствие информацию в Правилах оказания услуги и на порталах «электронного правительства» и «электронного лицензирования». В Правилах указано, что прием заявлений осуществляется через канцелярию услугополучателя и портал «электронного правительства», а также что услуга оказывается в электронной и бумажной формах.

Рисунок 64. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК

Приложение 2
к Правилам оказания государственной услуги "Выдача лицензии на старательство"

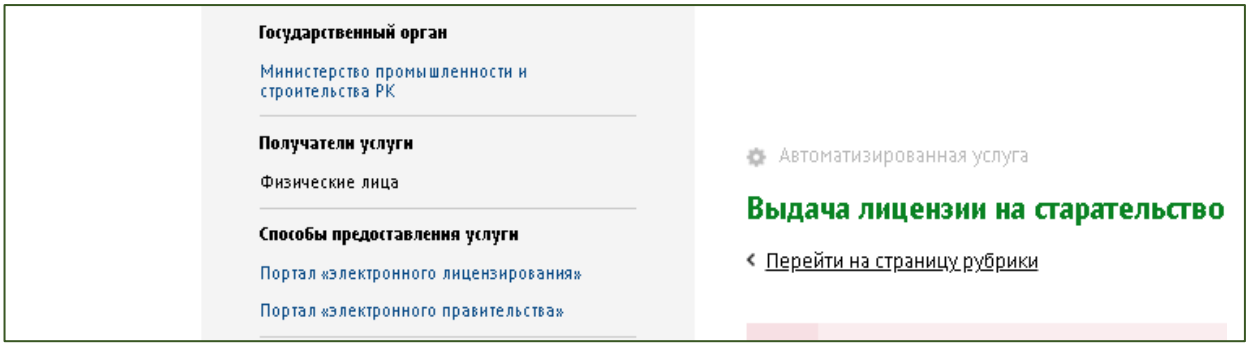
Стандарт государственной услуги "Выдача лицензии на старательство"

1	Наименование услугодателя	Местные исполнительные органы областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент.
2	Способы предоставления государственной услуги	1) канцелярия услугополучателя; 2) веб-портал "электронного правительства".
3	Срок оказания государственной услуги	7 (семь) рабочих дней.
4	Форма оказания государственной услуги	Бумажная/Электронная.
5	Результат оказания государственной услуги	Лицензия на старательство согласно приложению 2 к настоящему стандарту, переоформленная лицензия, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги в случаях и по основаниям, предусмотренным настоящим стандартом.

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/143401/rus/2222

На портале «электронного правительства» в качестве способов предоставления услуг указаны egov.kz и elicense.kz, хотя услуга фактически получается на elicense.kz.

Рисунок 65. Скриншот со страницы услуги на портале «электронного правительства»



Источник: https://egov.kz/cms/ru/services/licensing/pass376-9_miir

5. Внесение изменений в соответствующий НПА в части оказания переоформления лицензий в проактивном формате.

6. Техническая реализация в ЕПН бизнес-процесса по оказанию переоформления лицензии в проактивном формате.
7. Внесение изменений в соответствующий НПА в части сокращения срока с 7 до 6 рабочих дней
8. Техническая реализация в ЕПН сокращения срока оказания государственной услуги.

3.63. Выдача разрешения на застройку территорий залегания полезных ископаемых

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1205010 Выдача разрешения на застройку территорий залегания полезных ископаемых.

Ответственный госорган: Местные исполнительные органы областей, городов Астана, Алматы и Шымкент

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил выдачи разрешения на застройку территорий залегания полезных ископаемых» приказ Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 23 мая 2018 года №367. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №17049.

Форма оказания госуслуги: электронная (полностью автоматизированная)

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

Сроки оказания госуслуги: 9 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: разрешение на застройку территорий залегания полезных ископаемых либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

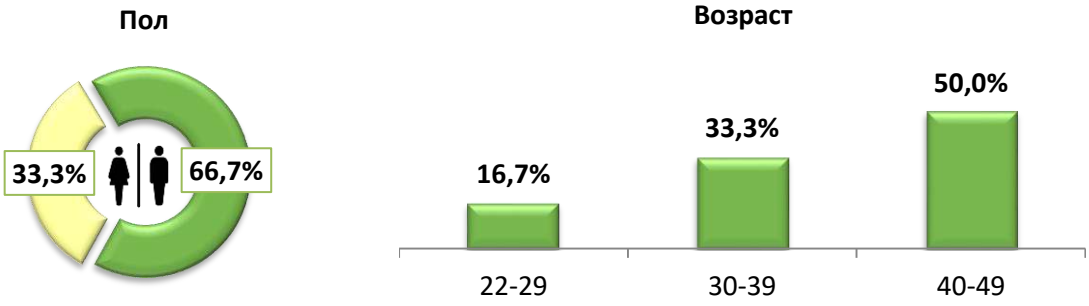
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 6 услугополучателей. Из них мужчин - 66,7%, женщин - 33,3%. Половина опрошенных граждане от 40 до 49 лет.

Диаграмма 158-159. Социально-демографический блок



Респонденты получили услугу в электронном формате посредством портала «электронного лицензирования».

Участниками опроса стали жители Карагандинской (г. Караганда) и Жамбылкой (г. Тараз, район Қызыл Абад и район Мирный г. Тараз) областей.

Основные результаты исследования

Качество оказания государственной услуги респонденты оценили на уровне «выше среднего», оценка составила 4,63 балла, при уровне полной удовлетворенности – 65,9%.

Таблица 108. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,50	**4,75**	50,0%	75,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,50	**4,44**	50,0%	44,4%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,50		50,0%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,33		33,3%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,33	**4,42**	50,0%	58,3%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,50		66,7%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,67	**4,67**	66,7%	66,7%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	4,50	**4,50**	50,0%	50,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,50		50,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,67	**4,67**	66,7%	66,7%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,63**		**65,9%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,54**		**56,3%**

	Местные исполнительные органы		**4,73**		**76,7%**

Высокому уровню соответствует оценка по критерию «обратная связь» (5,0 балла, удовлетворенность – 100,0%). В процессе получения услуги респонденты пользовались функцией «помощь».

Уровню «выше среднего» соответствуют показатели по критериям «информация и коммуникация» (4,75 балла, удовлетворенность - 75,0%), «результат», «срок» (по 4,67, 66,7%), «виртуальный ассистент» (4,5 балла, 50,0%).

Среднему уровню соответствуют оценки доступности, удобству (4,44 балла, удовлетворенность – 44,4%), а также процедуры получения услуги (4,42 балла, 58,3%). Незначительное недовольство у респондентов вызывали скорость работы онлайн-площадки и необходимость хождения по инстанциям для сбора документов. Более низкие оценки по данным подкритериям отмечались у услугополучателей из Жамбылской области

Критерий «затраты» респондентами не оценивался ввиду того, что услуга оказывается бесплатно. Дополнительных затрат в процессе получения услуги у респондентов также не возникало.

В соответствии с распределением критериев по зонам ответственности деятельность **местных исполнительных органов** (4,73 балла, показатель полной удовлетворенности - 76,7%) по оказанию услуги оценена выше, чем **портал «электронного лицензирования»** (4,54 балла, 56,3%).

Как уже отмечалось ранее, в исследовании принимали участие только услугополучатели из Карагандинской и Жамбылской областей.

Респонденты из Карагандинской области дали высокую оценку качеству оказания услуги - 4,92 балла, при удовлетворенности 91,7%. Оценка услугополучателей из Жамбылской области соответствует уровню «выше среднего» - 4,58 балла, 60,5%.

Таблица 109. Рейтинг регионов

№	Регион	Средний балл	Удовлетво-ренность	Средний балл	Удовлетво-ренность
		Электронная форма		**Рейтинг регионов**	
1	Карагандинская область	4,92	91,7%	**4,92**	91,7%
2	Жамбылская область	4,58	60,5%	**4,58**	60,5%
3	Восточно-Казахстанская область				
4	Алматинская область				
5	Область Улытау				
6	Шымкент				
7	Астана				
8	Акмолинская область				
9	Туркестанская область				
10	Северо-Казахстанская область				
11	Область Абай				
12	Область Жетысу				
13	Атырауская область				
14	Костанайская область				
15	Кызылординская область				
16	Алматы				
17	Павлодарская область				

18	Мангистауская область				
19	Актюбинская область				
20	Западно-Казахстанская область				

Выводы и рекомендации

Таким образом, большинство опрошенных довольны качеством оказания услуги «Выдача разрешения на застройку территорий залегания полезных ископаемых», она является доступной и удобной. Некоторые сложности возникали у услугополучателей из Жамбылской области, они выражались в необходимости хождения по инстанциям и невысокой скорости работы Портала.

Местным исполнительным органам Жамбылской области:

1. Осуществить проверку процесса оказания услуги на предмет его соответствия установленному регламенту, особенно в части требований к сбору документов.

Уполномоченному государственному органу:

1. Привести в соответствие информацию в Правилах оказания услуги и на порталах «электронного правительства» и «электронного лицензирования». В Правилах указано, что прием заявлений осуществляется через «единую платформу недропользования».

Рисунок 66. Скриншот правил оказания услуги с Эталонного контрольного банка НПА РК

к Правилам выдачи
разрешения на застройку
территорий залегания
полезных ископаемых

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги «Выдача заключения об отсутствии или малозначительности полезных ископаемых в недрах под участком предстоящей застройки»

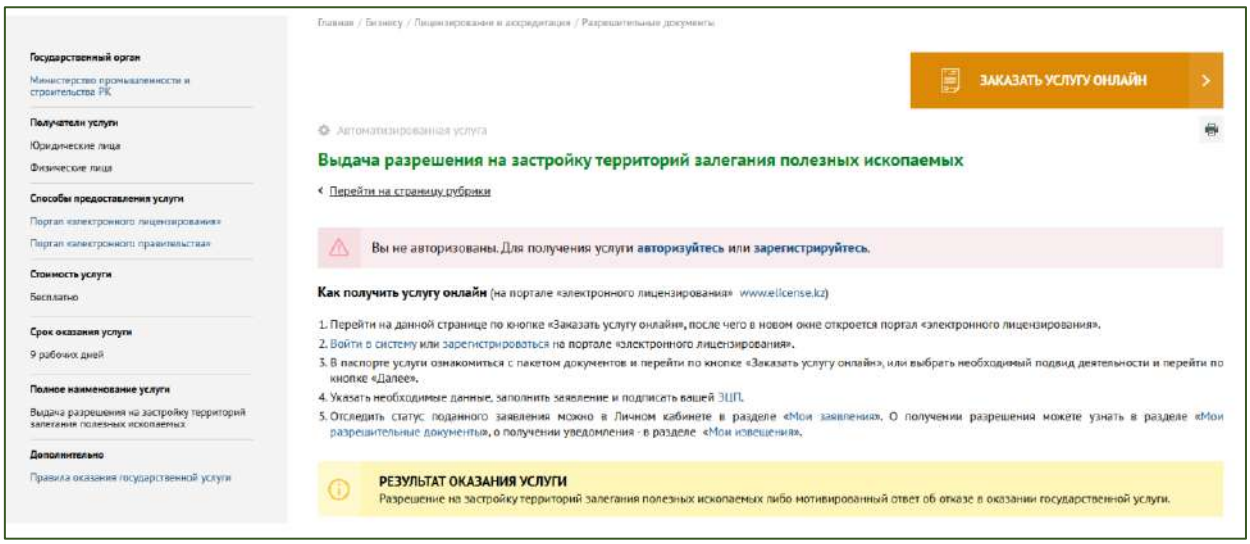
Сноска. Приложение 5 в редакции приказа Министра промышленности и строительства РК от 14.02.2025 № 51 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1	Наименование услугодателя	Местные исполнительные органы областей, городов Астана, Алматы и Шымкент (далее – услугодатель).
2	Способы предоставления государственной услуги	Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются посредством объекта информатизации информационная система «Единая платформа недропользования» (далее – ЕПН)
3	Срок оказания государственной услуги	Срок оказания государственной услуги с момента подачи документов на ЕПН – 9 (девять) рабочих дней.
4	Форма оказания государственной услуги	Электронная (частично автоматизированная).
5	Результат оказания государственной услуги	Результат государственной услуги – заключение об отсутствии или малозначительности полезных ископаемых в недрах под участком предстоящей застройки по форме согласно приложению 2 к настоящим Правилам или письмо-уведомление о наличии полезных ископаемых под площадью предстоящей застройки либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги в случаях и по основаниям, предусмотренных пунктом 10 настоящего перечня основных требований к оказанию государственной услуги Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная. Результат оказания государственной услуги в форме электронного документа, подписанного ЭЦП уполномоченного лица местного исполнительного органа направляется и хранится в «личном кабинете» услугополучателя.
6	Размер оплаты, взимаемой с услугополучателя при оказании государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан	Государственная услуга оказывается на бесплатной основе физическим и юридическим лицам.

Источник: https://zan.gov.kz/client/#!/doc/122582/rus/528

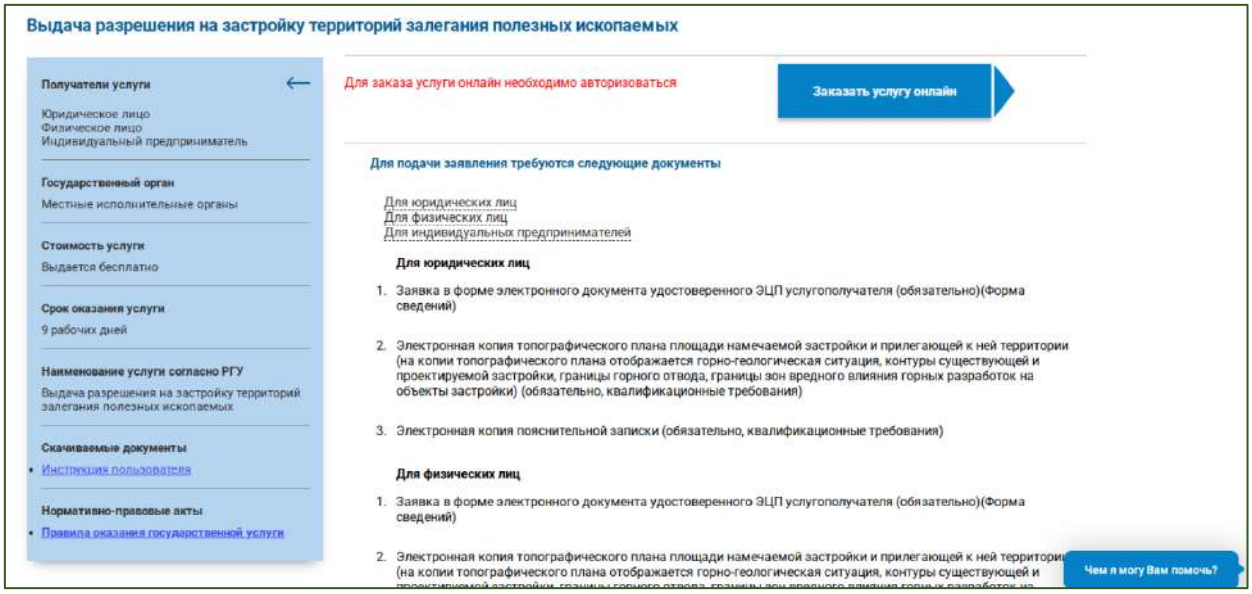
На порталах указаны egov.kz и elicense.kz, хотя услуга фактически получается на elicense.kz.

Рисунок 67. Скриншот со страницы услуги на портале «электронного правительства»



Источник: https://egov.kz/cms/ru/services/369_mir

Рисунок 68. Скриншот со страницы услуги на портале «электронного лицензирования»



Источник:https://elicense.kz/LicensingContent/Passport?servicesType=EI4&servicesParameters=%7B%22PackageCode%22%3A%222013.МИНТ.P14_2%22%2C%22ServiceCode%22%3A%222013.МИНТ.P14_2%22%2C%22VersionPackage%22%3A%221.0.3%22%2C%22OperationTypeId%22%3A%221%22%2C%22ActivityTypeCode%22%3A%22EL4-R13_MINT14-V2%22%7D

3.64. Присвоение/упразднение адреса объекта недвижимости

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 2602001 Присвоение/упразднение адреса объекта недвижимости.

Ответственный госорган: Местные исполнительные органы городов Астана, Алматы и Шымкент, районов и городов областного значения.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил по оказанию государственной услуги «Присвоение/упразднение адреса объекта недвижимости» Приказ и.о. Министра промышленности и строительства Республики Казахстан от 19 июля 2024 года №270. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов года №34774 *(Сноска. Приложение 1 в редакции приказа Министра промышленности и строительства РК от 15.05.2025 №163 (вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования))*.

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная).

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

Сроки оказания госуслуги: для столицы, городов республиканского и областного значения – 3 (три) рабочих дня; для районов – 5 (пять) рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: 1) письмо-уведомление о присвоении адреса объекту недвижимости либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги; 2) письмо-уведомление об упразднении адреса объекта недвижимости либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

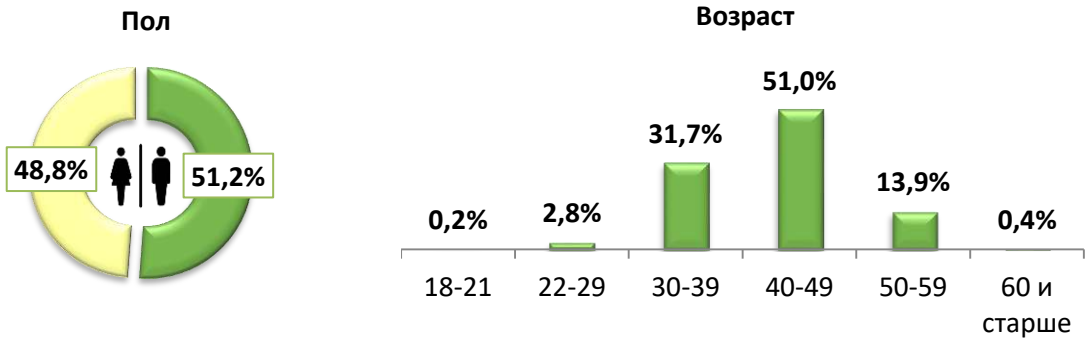
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

Участниками опроса стали 990 получателей услуги, доли мужчин и женщин из них примерно равны – 51,2% и 48,8% соответственно. Чаще всего услугу получали люди в возрасте 40-49 (51,0%) и 30-39 (31,7%) лет.

Диаграмма 160-161. Социально-демографический блок



Все услугополучатели являлись гражданами РК. 96,9% для получения услуги воспользовались порталом «электронного правительства», 3,1% – его мобильной версией. Для входа в систему респонденты чаще всего пользовались ЭЦП (67,7%), 27,3% зашли с помощью логина и пароля, а 5,1% – посредством Digital ID/QR-кода.

Большинство опрошенных получили услугу в качестве физического лица (95,2%).

Основные результаты исследования

Оценка качества оказания целевой услуги составила 4,89 балла при доле полностью удовлетворенных 91,2%. Все критерии были оценены на высоком уровне.

Таблица 110. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,85	**4,91**	86,1%	92,0%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,97		98,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,81	**4,81**	85,0%	85,6%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,82		88,0%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,80		83,7%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,91	**4,92**	91,7%	93,2%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,94		94,7%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,82	**4,82**	84,6%	84,6%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	

РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,89	**4,89**	91,8%	91,8%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,89**		**91,2%**
	Портал «электронное правительство»		**4,86**		**89,3%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,92**		**93,6%**

Выше всего респонденты оценили систему обратной связи (5,00 балла, 100,0%).

Несколько ниже и примерно на одном уровне были оценены качество процедуры оказания услуги (4,92 балла, 93,2%), информация и коммуникация (4,91 балла, 92,0%), а также конечный результат (4,89 балла, 91,8%). Некоторые участники опроса сталкивались с недостатком информации на Портале о порядке оказания госуслуги (*«некоторые шаги оформления нежно сделать более понятными, особенно для тех, кто не часто пользуется онлайн-сервисами», «неясные формулировки», «пришлось немного поискать, где именно подтверждать услугу в приложении», «если что-то пошло не так, не всегда ясно, куда обращаться или как исправить», «процесс занял больше времени из-за неясных формулировок», «процесс оформления оказался сложным из-за недостатка информации»*), в связи с чем они заявили о необходимости создания пошаговой инструкции (*«добавить пошаговую инструкцию в SMS или приложении, чтобы даже новичок смог пройти процесс без звонков в колл-центр», «иногда не совсем понятно, что нужно делать дальше – было бы лучше, если бы инструкции были пошаговыми и более четкими», «стоит добавить короткую инструкцию», «при оформлении услуги в первый раз пришлось искать инструкцию в интернете»*). Чаще это отмечалось респондентами из Атырауской, Кызылординской и Павлодарской областей.

Оценки по критериям «срок» и «доступность и удобство» составили 4,82 и 4,81 балла соответственно при показателях полной удовлетворенности 84,6% и 85,6%. Несколько чаще о неприемлемости срока предоставления услуги заявляли ее получатели из Астаны и Кызылординской области. Что касается доступности и удобства, то услугополучатели заявляли о некоторых трудностях с регистрацией на портале «электронного правительства», сложности с ориентированием на нем (*«неудобный интерфейс», «трудно разобраться в системе», «много «ручных» действий»*), а также перебоях в скорости его работы (*«сбои работы портала», «низкая скорость работы портала», «система иногда не работает»*). Подобные проблемы чаще отмечались услугополучателями из Астаны (чаще респондентов не устраивала скорость работы онлайн-площадки), Атырауской (проблемы с регистрацией на портале и неудобный интерфейс), Кызылординской (проблемы с регистрацией на портале, неудобный интерфейс, низкая скорость работы онлайн-площадки), Мангистауской (проблемы с регистрацией на портале и неудобный интерфейс), Павлодарской (проблемы с регистрацией на портале и неудобный интерфейс) и Туркестанской (проблемы с регистрацией на портале и неудобный интерфейс) областей.

Критерии «затраты» и «виртуальный ассистент» не оценивались респондентами, так как услуга оказывается бесплатно, и никто из них не прибегал к помощи виртуального помощника.

Полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности. Согласно полученным данным, деятельность уполномоченных государственных органов была оценена несколько выше (на 4,92 балла при показателе полной удовлетворенности в 93,6%), чем работа портала «электронного правительства» (4,86 балла, 89,3%).

Согласно, распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей, был сформирован рейтинг регионов по рассматриваемой государственной услуге. Ответы были получены во всех регионах республики, за исключением Западно-Казахстанской области. Первое место по качеству оказания государственной услуги заняли Алматы (4,98 балла, доля полностью удовлетворенных услугой – 98,0%) и Алматинская область (4,98 балла, 97,8%). Также высокие показатели качества (4,8 – 5,0 балла) зафиксированы практически во всех регионах РК: Шымкент (4,96 балла, 96,7%), Восточно-Казахстанская область (4,94 балла, 94,7%), Карагандинская область (4,94 балла, 94,7%), Костанайская область (4,94 балла, 94,7%), область Жетысу (4,94 балла, 95,3%), Северо-Казахстанская область (4,89 балла, 91,1%), область Улытау (4,88 балла, 88,3%), область Абай (4,88 балла, 90,6%), Акмолинская область (4,88 балла, 89,8%), Актюбинская область (4,87 балла, 89,3%), Жамбылская область (4,87 балла, 89,3%), Астана (4,83 балла, 87,9%), Туркестанская область (4,82 балла, 85,5%), Мангистауская область (4,81 балла, 84,8%).

В оставшихся трех областях регионах полученные оценки соответствовали уровню «выше среднего» (4,5 – 4,79 балла): Атырауская область (4,78 балла, 80,5%), Павлодарская область (4,77 балла, 79,6%), Кызылординская область (4,57 балла, 64,6%). Как уже было отмечено выше, получатели услуги в данных областях сталкивались с проблемами системного характера в виде сложностей с регистрацией на портале, неудобным интерфейсом и низкой скоростью работы онлайн-площадки.

Таблица 111. Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма	
1	Алматы	**4,98**	98,0%
2	Алматинская область	**4,98**	97,8%
3	Шымкент	**4,96**	96,7%
4	Восточно-Казахстанская область	**4,94**	94,7%
5	Карагандинская область	**4,94**	94,7%
6	Костанайская область	**4,94**	94,7%
7	Область Жетысу	**4,94**	95,3%
8	Северо-Казахстанская область	**4,89**	91,1%
9	Область Улытау	**4,88**	88,3%
10	Область Абай	**4,88**	90,6%
11	Акмолинская область	**4,88**	89,8%
12	Актюбинская область	**4,87**	89,3%
13	Жамбылская область	**4,87**	89,3%
14	Астана	**4,83**	87,9%
15	Туркестанская область	**4,82**	85,5%
16	Мангистауская область	**4,81**	84,8%
17	Атырауская область	**4,78**	80,5%
18	Павлодарская область	**4,77**	79,6%

19	Кызылординская область	**4,57**	64,6%
	Западно-Казахстанская область		

Выводы и рекомендации

Таким образом, оценка качества предоставления государственной услуги «Присвоение/упразднение адреса объекта недвижимости» является высокой. Большинство участников опроса выразили полную удовлетворенность ее получением, несмотря на то, что сталкивались с некоторыми проблемами системного характера, которые касались работы портала «электронного правительства» (люди испытывали сложностей с регистрацией на портале, а также отмечали его неудобный интерфейсом и перебои со скоростью работы). Вероятно, в связи с этим качество получения услуги через Портал было оценено несколько ниже, чем в местных исполнительных органах городов и районов.

Порталу «электронное правительство»:

1. Для улучшения пользовательского интерфейса Портала и повышения его интуитивной понятности с учетом потребностей пользователей с разным уровнем цифровой грамотности:
   - провести всесторонний аудит текущего UX/UI-дизайна Портала с участием независимых профильных специалистов;
   - организовать опросы и тестирования с участием целевых групп граждан для выявления проблемных зон при взаимодействии с Порталом;
   - разработать обновленный интерфейс, соответствующий принципам простоты и доступности (включая WCAG-стандарты), а также адаптивности под различные устройства;
   - внедрить пошаговые инструкции, интерактивные подсказки и обучающие модули для новых пользователей. Дополнить раздел «Помощь» пошаговыми алгоритмами действий для наиболее популярных вопросов, с которыми услугополучатели обращаются в контакт-центр;
   - упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей.
2. Для бесперебойной работы Портала:
   - увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала;
   - обеспечить регулярное нагрузочное тестирование (проводить стресс-тесты для проверки устойчивости Портала к высокому количеству пользователей и своевременного выявления потенциальных проблем).

Местным исполнительным органам:

1. Проверить установленный срок оказания услуги за 2025 год и установить причины нарушения срока исполнения (объективные или по вине ответственных исполнителей), особенно, в Астане и Кызылординской области.
2. Оперативно устранить причины затяжки срока оказания услуги.
3. В случае возникновения аналогичных ситуаций, оперативно уведомлять услугополучателей о возникшей задержке и ее причине, а также обеспечить приоритетное рассмотрение заявки.

3.65. Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 705002 Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью.

Ответственный госорган: местные исполнительные органы городов Астана, Алматы и Шымкента, районов и городов 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 реабилитации 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: веб-портал «электронного правительства», абонентское устройство сотовой связи, МИО городов Астана, Алматы и Шымкент, районов и городов областного значения, НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан».

Сроки оказания госуслуги:

- при обращении в отделения Госкорпорации, горуправления, отделы занятости – 5 рабочих дней со дня регистрации пакета документов *(при обращении в отделения Госкорпорации день приема документов не входит в срок оказания государственной услуги)*;
- при оказании проактивной услуги – 5 рабочих дней с даты поступления согласия;
- при обращении через веб-портал – 5 рабочих дней.

Результат оказания государственной услуги предоставляется горуправлениями, отделами занятости в отделения Госкорпорации не позднее чем за сутки до истечения срока оказания государственной услуги. Максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов в отделениях Госкорпорации – 15 минут, в горуправлениях, отделах занятости – 30 минут. Максимально допустимое время обслуживания заявителя в отделениях Госкорпорации – 15 минут, в горуправлениях, отделах занятости – 30 минут.

Результат оказания госуслуги: Уведомление об оформлении документов на предоставление лицам с инвалидностью протезно-ортопедической помощи либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги (Госкорпорация информирует заявителя о принятом решении посредством передачи смс-уведомления на абонентское устройство заявителя; при обращении через веб-портал, результат оказания государственной услуги направляется в «личный кабинет» заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП) уполномоченного лица).

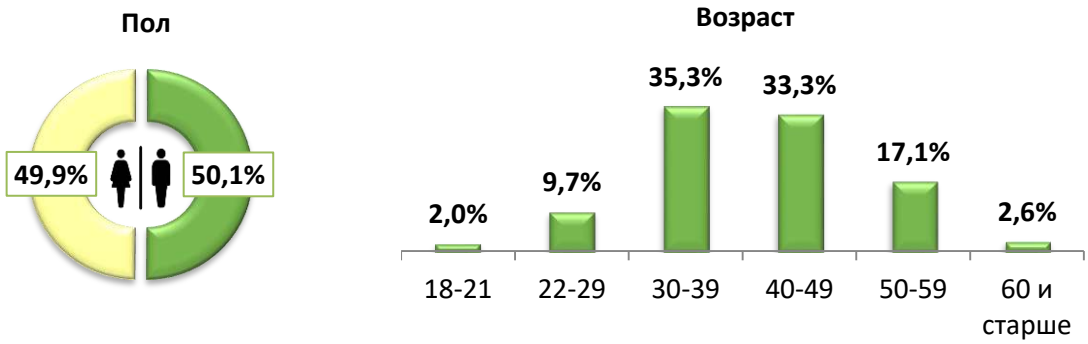
Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 567 получателей услуги (50,1% мужчин и 49,9% женщин). Из них 88,9% являются лицами с инвалидностью (имеют повышенные потребности обеспечения физического доступа), а 11,1% – люди без дополнительных потребностей. Возрастные категории респондентов представлены следующим образом: 18-21 год – 2,0%, 22-29 лет – 9,7%, 30-39 лет – 35,3%, 40-49 лет – 33,3%, 50-59 лет – 17,1%, 60 лет и старше – 2,6%. Все услугополучатели являются гражданами РК.

Диаграммы 162-163. Социально-демографический блок

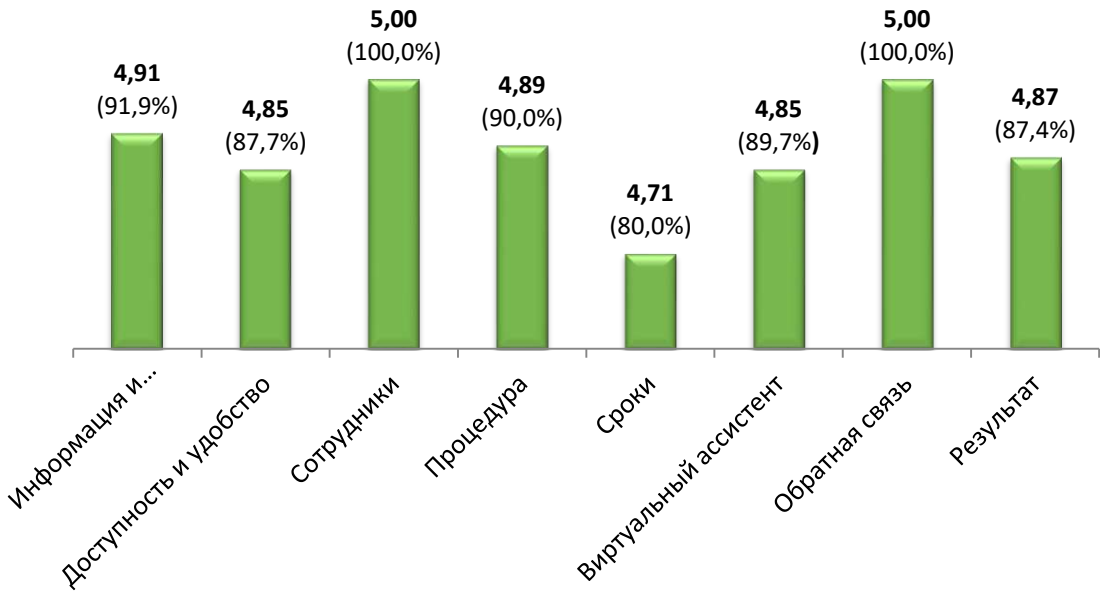


В бумажной форме (через ЦОНы) услугу получили 10,6% участников опроса, в электронной – 89,4% (из них 82,4% воспользовались порталом «электронного правительства» (веб-версией), а 17,6% получили услугу в зоне самообслуживания в ЦОНах). При посещении Портала участники опроса в основном использовали ЭЦП (97,2%).

Основные результаты исследования

Средняя оценка качества оказания услуги (с учетом бумажного и электронного форматов) составила 4,87 балла при доле полностью удовлетворенных в 89,5%.

Диаграмма 164. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)



Оценка качества оказания государственной услуги в бумажной форме составила 4,88 балла (88,9%). Практически по всем целевым критериям зафиксированы высокие оценки.

Таблица 112. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне документов, необходимых для ее получения	4,87	**4,92**	86,7%	91,7%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,80		80,0%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	5,00		100,0%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,90	**4,95**	90,0%	95,0%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	5,00		100,0%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,77	**4,88**	76,7%	88,3%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	5,00		100,0%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,57	**4,73**	67,9%	78,6%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,89		89,3%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу/вопрос в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,80	**4,80**	80,0%	80,0%

	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,88**		**88,9%**
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (ЦОН)		**4,92**		**92,3%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,83**		**84,9%**

Опрошенные услугополучатели максимально высоко оценили работу сотрудников, оказывающих данную услугу (5,00 балла, 100,0%).

Близкие к максимальному баллы зафиксированы относительно доступности и удобства оказания услуги (4,95 балла, 95,0%), а также информации и коммуникаций (4,92 балла, 91,7%). У некоторых респондентов возникали сложности с ориентированием внутри здания услугодателя и поиском необходимых сотрудников (Западно-Казахстанская область).

Несколько ниже, однако тоже на высоком уровне участники опроса оценили качество процедуры оказания услуги (4,88 балла, 88,3%) и полученный результат (4,80, 80,0%). Некоторые затруднения вызвал процесс сбора необходимых документов, что отмечалось в Актюбинской и Западно-Казахстанской областях.

Критерий «сроки» является единственным, оценка по которому соответствует уровню «выше среднего» (4,73 балла и 78,6%). Это обусловлено тем, что, по мнению респондентов, срок, необходимый для получения услуги, не всегда был приемлемым (о чем говорили в Актюбинской и Западно-Казахстанской областях), в то время как время ожидания на месте обслуживания устроило большинство получателей данной услуги. 6,7% опрошенных услугополучателей считают, что сроки предоставления услуги искусственно затягивались, что свидетельствует о бюрократических проволочках. Все участники опроса, получившие услугу в бумажной форме, заявили, что с момента подачи пакета документов/заявки фактически затратили для получения этой услуги более 30 дней, что значительно нарушает регламентированный срок ее предоставления (5 рабочих дней).

Ввиду того, что услуга оказывается бесплатно, критерий «затраты» не учитывался в общем расчете. Однако, некоторые респонденты понесли дополнительные расходы при получении этой услуги, о чем заявили 26,7% участников опроса (53,8% из них оплатили транспорт, 46,2% – покупку флешки). При этом, сумма была для них приемлемой и не вызвала каких-либо затруднений.

Что касается обратной связи, то никто из респондентов не обращался с жалобой на качество оказания услуги, хотя у 13,3% были претензии к нему. Таким образом, данный критерий также не был учтен в расчете.

В качестве рекомендаций участники опроса предлагали: 1) уменьшить срок предоставления услуги; 2) консультировать граждан по подбору и использованию протезов; 3) давать более точную информацию по срокам изготовления протезов.

Качество оказания государственной услуги в «Госкорпорации «Правительство для граждан» была оценена выше (4,92 балла, 92,3%), чем в уполномоченном органе (4,83 балла, 84,9%).

Стоит отметить, что люди с инвалидностью оценили качество получения услуги в бумажном формате несколько ниже, чем респонденты без дополнительных потребностей (4,88 балла против 5,00). Больше всего их не устраивал срок оказания услуги. Также некоторые из них испытывали проблемы внутри здания услугодателя (им было сложно ориентироваться и находить необходимых сотрудников) и в процессе сбора необходимых документов, который порой вызывал сложности и занимал много времени).

Оценка качества оказания государственной услуги в электронном формате составила 4,86 балла, показатель полной удовлетворенности – 90,1%.

Таблица 113. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,82	**4,90**	86,4%	92,1%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,98		97,8%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,86	**4,74**	87,5%	80,5%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,75		80,3%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,61		73,8%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,91	**4,89**	91,9%	91,7%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,87		91,6%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,70	**4,70**	81,5%	81,5%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	5,00	**4,85**	100,0%	89,7%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,69		79,5%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,95	**4,95**	94,9%	94,9%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,86**		**90,1%**
	Портал «электронное правительство»		**4,82**		**87,1%**

	Уполномоченный государственный орган		**4,91**		**93,6%**

По пяти из восьми целевых критериев были достигнуты высокие оценки. Максимально респонденты оценили обратную связь при получении данной услуги (5,00 балла, 100,0%).

Результат полностью устроил 94,9% получателей услуги (оценка по данному критерию составила 4,95 балла).

Информацию и коммуникации респонденты оценили на 4,90 балла, большинство выразили полную удовлетворенность (92,1%). При этом некоторые указывали, что информация на портале «электронного правительства» о порядке оказания госуслуги и перечне необходимых документов не всегда была простой и понятной. Это отмечалось респондентами из Павлодарской и Туркестанской областей, а также областей Абай, Жетысу и Улытау.

Процедура получения услуги была оценена на 4,89 балла, ею полностью удовлетворены 91,7% опрошенных услугополучателей. Оба подкритерия респонденты оценили одинаково высоко: «сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам» (4,91 балла, 91,9%), «Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал» (4,87 балла, 91,6%).

Качество работы виртуального ассистента, по итогам опроса получателей услуги, является высоким – 4,85 балла, доля полностью удовлетворенных составила 89,7%. Респонденты остались абсолютно довольны полнотой ответа на их запросы (5,00 балла, 100,0%), однако некоторые вопросы вызвала скорость ответа на запросы, в связи с чем этот подкритерий был оценена на 4,69 балла, а доля полностью довольных им составила 79,5% (*«были проблемы, связанные со скоростью созвона с ассистентом»*). В основном с этой проблемой сталкивались участники опроса из Северо-Казахстанской области и Алматы.

Оценка, соответствующая уровню «выше среднего», была зафиксирована по критерию «доступность и удобство» (4,74 балла, 80,5%). Респондентам порой было сложно ориентироваться на Портале и искать необходимую информацию (*«было сложно разобраться на Портале», «информацию на Портале было сложно понять», «на Портале было сложно ориентироваться», «местами были проблемы с Порталом», «услугой в целом удовлетворен, но Портал можно сделать более удобным»*), чаще это отмечалось в Шымкенте, Западно-Казахстанской, Мангистауской областях, а также в областях Жетысу и Улытау. Также скорость работы онлайн-площадки не всегда была высокой (*«все очень долго грузится, Портал не работает как надо и сам по себе не удобен», «не устраивает скорость работы площадки», «не устроила скорость площадки Портала – плохо грузит», «Портал лагает», «Портал еле не работал, когда подавали документы в первый раз», «скорость загрузки документов вызвала проблемы», «услуга оказана качественно, но скорость Портала оставляет желать лучшего»*), с чем сталкивались во многих регионах РК (Алматы, Шымкент, Алматинская, Актюбинская, Западно-Казахстанская, Восточно-Казахстанская, Мангистауская, Северо-Казахстанская, Павлодарская, Туркестанская области, а также области Абай и Жетысу).

Приемлемость срока оказания услуги полностью устроила 81,5% респондентов, оценка составила 4,70 балла и соответствует уровню «выше среднего». Нарушение срока отмечалось в Алматы, Актюбинской, Восточно-Казахстанской, Северо-Казахстанской и Туркестанской областях: *«долгий срок предоставления услуги», «невыносимо большие сроки», «неоправданно большой*

срок представления услуги», «очень долгий процесс от начала до конца получения услуги».

Критерий «затраты» не оценивался получателями услуги, так как она предоставляется бесплатно. Тем не менее, 5,5% получателей услуги понесли дополнительные затраты в виде транспортных расходов (82,1%), ксерокопий (28,6%), покупки флешек (25,0%) и услуг нотариуса (3,6%). Об этом заявляли участники опроса из Алматинской, Западно-Казахстанской, Восточно-Казахстанской (*«для получения ЭЦП мне пришлось покупать флэшку и это ударило по моему бюджету»*), Карагандинской (*«транспортные расходы для примерки протезов не покрываются, очень бьют по карману»*) и Костанайской областей (сумма составила больше 100,0%, так как респонденты могли выбрать сразу несколько вариантов, характеризующих их затраты). Значительная доля из тех, кто понес дополнительные расходы, заявила о том, что сумма была вполне разумной (67,9%). У остальных же она вызвала определенные затруднения: в 17,9% сумма была выше ожидаемой и вызвала дискомфорт, а в 14,3% она была неоправданно большой и затруднила получение услуги (это отмечалось в Карагандинской области).

Общие оценки респондентов с повышенными потребностями обеспечения физического доступа и людей без дополнительных потребностей примерно одинаковы – 4,86 и 4,85 балла соответственно. И те, и другие, как правило, сталкивались с одними и теми же проблемами: сложное оформление Портала и его невысокая скорость, в том числе, работы виртуального ассистента. Помимо этого, людей с инвалидностью чаще не устраивал срок оказания услуги, а лиц без дополнительных потребностей – процедура сбора документов (порой требовалось посещать дополнительные инстанции).

Опрошенные услугополучатели имели возможность оставить свои рекомендации для повышения качества оказания данной государственной услуги:

- добавить специалистов по подбору протезов;
- улучшить качество материалов на некоторые протезы, так как они ломаются;
- предусмотреть бесплатный ремонт в случае сломанного протеза;
- сделать выбор моделей и производителей что бы был выбор;
- сократить срок оказания услуги;
- рассмотреть возможность отслеживания статуса заявки (чтобы понимать, на какой она стадии рассмотрения);
- сделать напоминание и уведомления о том какие документы еще не сданы;
- добавить возможность загрузки всех файлов в одном месте;
- сократить количество требуемых справок;
- упростить формулировки на Портале.

Полученные оценки были распределены среди услугодателей в зависимости от их зон ответственности. В отличии от бумажного формата, в данном случае выше была оценена деятельность уполномоченного государственного органа (4,91 балла, 93,6%). Оценка качества предоставления услуги на портале «электронного правительства» составила 4,82 балла (87,1%).

Большинство участников опроса не сталкивались с проявлениями волокиты и бюрократии в ходе получения услуги. Однако 5,1% заявили о таких случаях. 3,0% из них считают, что сроки предоставления услуги искусственно затягивались (Актюбинская, Мангистауская, Северо-Казахстанская, Туркестанская области, а также области Абай и Жетысу), 1,2% отметили, что в процессе получения услуги с

ни потребовали дополнительные документы, не указанные в изначальном списке (Алматы и Алматинская область), а 1,0% пришлось обратиться в большое количество инстанций, чтобы собрать необходимый пакет документов (Алматинская и Северо-Казахстанская области). Во избежание этих моментов опрошенные порекомендовали уменьшить срок получения услуги (так как некоторые ждали результата по полгода).

Согласно, распределению оценочных значений опрошенных услугополучателей, был составлен рейтинг регионов РК по целевой услуге. Ответы были получены не во всех регионах страны. Так, исследованием качества услуги в бумажном формате были охвачены Алматинская и Западно-Казахстанская области, в электронном – все регионы, за исключением Астаны, Акмолинской и Жамбылской областей. Первую строчку рейтинга заняла Карагандинская область, где суммарная оценка качества оказания услуги составила 4,94 балла, а доля полностью удовлетворенных получателей – 94,7%. В тройку также вошли Павлодарская (4,91 балла, 91,0%) и Западно-Казахстанская (4,90 балла, 91,4%) области. Помимо данных регионов, высокие оценки зафиксированы еще в 11-ти (в Таблице XXX они занимают строчки с 1-й по 14-ю). В оставшихся трех регионах полученные оценки соответствуют уровню «выше среднего»: Шымкент (4,79 балла, 87,3%), Туркестанская область (4,77 балла, 85,0%), Северо-Казахстанская область (4,72 балла, 81,8%).

В Шымкенте опрошенные отмечали сложность интерфейса онлайн-платформы и ее низкую скорость (включая работу виртуального ассистента), так же некоторых не устроил срок оказания услуги.

В Северо-Казахстанской области респондентами отмечались неполадки со скоростью портала «электронного лицензирования» (включая работу виртуального ассистента), неприемлемость срока оказания услуги и трудности при загрузке необходимых документов.

В Туркестанской области сложности вызвала информативная составляющая (информация на Портале о порядке оказания услуги и перечне документов не всегда проста и понятна ее получателям). Также, по мнению некоторых респондентов, срок, необходимый для получения услуги, не приемлем.

Таблица 114. 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	4,94	94,7%			**4,94**	94,7%
2	Павлодарская область	4,91	91,0%			**4,91**	91,0%
3	Западно-Казахстанская область	4,92	93,1%	4,88	89,6%	**4,90**	91,4%
4	Алматинская область	4,89	89,8%	4,88	88,9%	**4,89**	89,4%
5	Область Улытау	4,87	91,6%			**4,87**	91,6%
6	Алматы	4,86	87,9%			**4,86**	87,9%
7	Атырауская область	4,86	91,8%			**4,86**	91,8%
8	Костанайская	4,86	90,9%			**4,86**	90,9%

	область						
9	Область Абай	4,85	87,2%			**4,85**	87,2%
10	Актюбинская область	4,85	88,3%			**4,85**	88,3%
11	Восточно-Казахстанская область	4,84	91,5%			**4,84**	91,5%
12	Мангистауская область	4,83	85,4%			**4,83**	85,4%
13	Кызылординская область	4,82	92,5%			**4,82**	92,5%
14	Область Жетысу	4,80	84,2%			**4,80**	84,2%
15	Шымкент	4,79	87,3%			**4,79**	87,3%
16	Туркестанская область	4,77	85,0%			**4,77**	85,0%
17	Северо-Казахстанская область	4,72	81,8%			**4,72**	81,8%
18	Астана						
19	Акмолинская область						
20	Жамбылская область						

Выводы и рекомендации

Оценка государственной услуги «Назначение государственного социального пособия по инвалидности», несмотря на некоторые трудности, с которыми сталкивались граждане в ходе ее получения, является высокой и большинство опрошенных остались удовлетворены качеством ее оказания. Исследование показало, что качество услуги в бумажном и электронном форматах примерно одинаково.

Порталу «электронное правительство»:

1. Для улучшения пользовательского интерфейса Портала и повышения его интуитивной понятности с учетом потребностей пользователей с разным уровнем цифровой грамотности:
   - провести всесторонний аудит текущего UX/UI-дизайна Портала с участием независимых профильных специалистов;
   - организовать опросы и тестирования с участием целевых групп граждан для выявления проблемных зон при взаимодействии с Порталом;
   - разработать обновленный интерфейс, соответствующий принципам простоты и доступности (включая WCAG-стандарты), а также адаптивности под различные устройства;
   - внедрить пошаговые инструкции, интерактивные подсказки и обучающие модули для новых пользователей. Дополнить раздел «Помощь» пошаговыми алгоритмами действий для наиболее популярных вопросов, с которыми услугополучатели обращаются в контакт-центр;
   - упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей.
2. Для бесперебойной работы Портала:
   - увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала;

- обеспечить регулярное нагрузочное тестирование (проводить стресс-тесты для проверки устойчивости Портала к высокому количеству пользователей и своевременного выявления потенциальных проблем).

3. Для бесперебойной работы «виртуального ассистента»:
   - оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев (особенно, в Северо-Казахстанской области).
4. Для упрощения информационной составляющей на Портале:
   - четкое описание этапов предоставления услуги;
   - полный перечень документов, необходимых для получения услуги;
   - требования к оформлению документов, включая необходимые формы для заполнения и образцы заполнения;
   - сроки предоставления услуги;
   - примеры оснований для отказа в предоставлении услуги;
   - контактную информацию сотрудников местных исполнительных органов для получения консультации.

Территориальным органам Комитета труда и социальной защиты:

1. Проверить установленный срок оказания услуги за 2025 год и установить причины нарушения срока исполнения (объективные или по вине ответственных исполнителей), особенно, в Алматы, Актюбинской, Восточно-Казахстанской, Западно-Казахстанской, Северо-Казахстанской и Туркестанской областях.
2. Оперативно устранить причины затяжки срока оказания услуги.
3. В случае возникновения аналогичных ситуаций, оперативно уведомлять услугополучателей о возникшей задержке и ее причине, а также обеспечить приоритетное рассмотрение заявки.
4. Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления услуги.
5. Провести анализ административных процедур, сопровождающих сбор документации, с целью выявления избыточных требований или дублирующих этапов, особенно, в Актюбинской и Западно-Казахстанской областях.
6. Упростить перечень необходимых документов, исключив те, которые могут быть получены государственными органами в рамках межведомственного электронного взаимодействия.
7. Усилить информационную работу с населением – обеспечить доступность и актуальность информации о требуемых документах, сроках и порядке их предоставления на веб-портале «электронного правительства», а также в ЦОНах и территориальных органах Комитета труда и социальной защиты МТСЗН РК.
8. Внедрить и тиражировать успешные цифровые практики, направленные на автоматизацию и упрощение процедур сбора документов.

3.66. Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 705006 Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения

Ответственный госорган: МИО городов Астана, Алматы и Шымкент, районов и городов 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: Бумажная/ проактивная/ электронная (частично автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через:

- Некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан»;
- МИО городов Астаны, Алматы и Шымкент, районов и городов областного значения;
- абонентское устройство сотовой связи – проактивная услуга;
- веб-портал «электронного правительства».

Сроки оказания госуслуги:

- При обращении в Госкорпорацию, горуправления, отделы занятости - со дня регистрации пакета документов – 5 рабочих дней;
- При оказании проактивной услуги – с даты поступления согласия - 5 рабочих дней;
- При обращении через веб-портал – 5 рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: Уведомление об оформлении документов на предоставление лицам с инвалидностью специальных средств передвижения либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги. Госкорпорация информирует заявителя о принятом решении посредством передачи смс-уведомления на абонентское устройство заявителя. При обращении через веб-портал, результат оказания государственной услуги направляется в "личный кабинет" заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью уполномоченного лица.

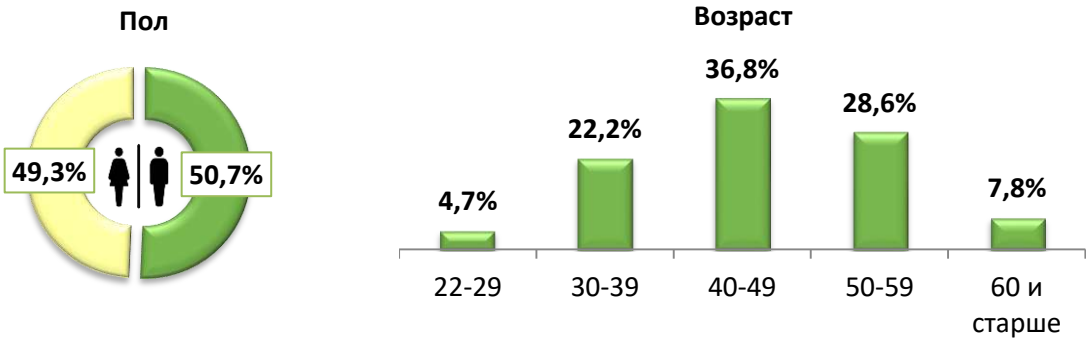
Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 618 респондентов. Среди них мужчины составили 50,7%, женщины — 49,3%. Наибольшая часть участников исследования (87,5%) в возрасте от 30 до 59 лет.

Диаграммы 165-166. Социально-демографический блок



Большинство опрошенных (87,9%) воспользовались электронной формой получения услуги. Из них 90,0% оформили ее через портал egov.kz (в том числе 2,3% — в зоне самообслуживания в ЦОН), а 10,0% — через мобильное приложение eGovmobile.

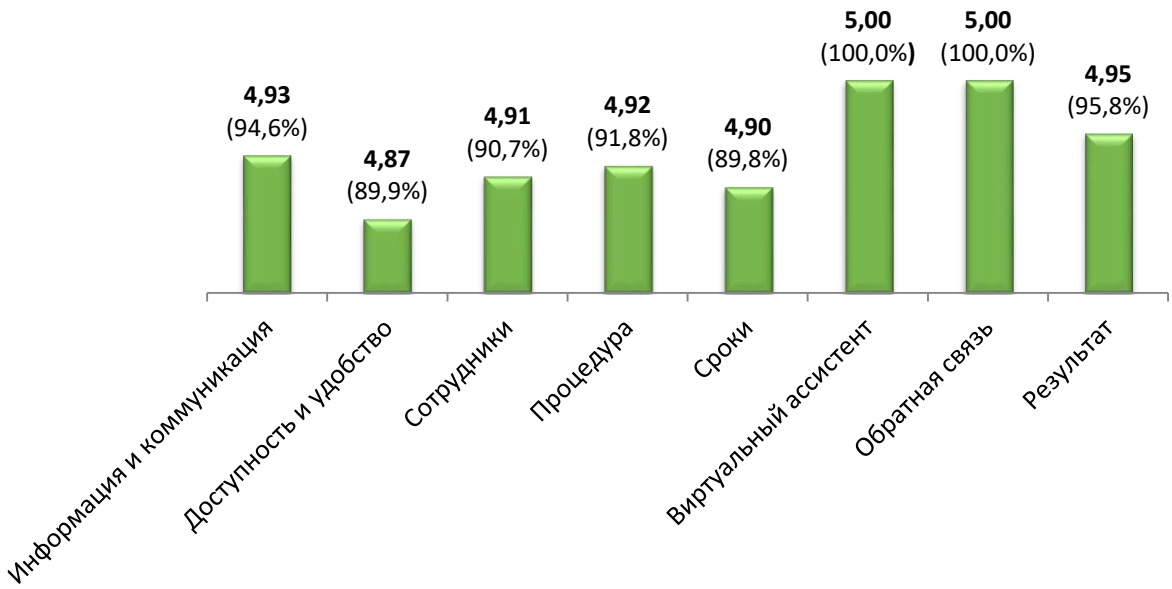
Услугу в бумажном формате получили 12,2% респондентов, обратившись для этого в ЦОН.

Основные результаты исследования

Средний показатель удовлетворенности респондентов качеством оказания государственной услуги (в бумажной и электронной форме) составил 4,93 балла, показатель полной удовлетворенности – 93,4%).

В соответствии с распределением критериев по зонам ответственности деятельность МИО оценена на 4,95 балла (удовлетворенность – 94,9%), работа ЦОН получила оценку 4,89 балла (удовлетворенность (91,7%), портал «электронного правительства» оценен на 4,93 балла (93,3%).

Диаграмма 167. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)



Средняя оценка качества оказания услуги в бумажной форме составила 4,92 балла, показатель полной удовлетворенности – 93,3%.

Таблица 115. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне документов, необходимых для ее получения	4,84	**4,92**	87,2%	93,9%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,87		93,0%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	4,99		98,8%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	4,97		96,5%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,86	**4,87**	90,7%	90,7%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,87		90,7%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,91	**4,91**	90,7%	90,7%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,94	**4,95**	94,2%	95,3%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	4,97		96,5%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,94	**4,92**	94,2%	92,4%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,91		90,7%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу/вопрос в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,97	**4,97**	96,5%	96,5%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,92**		**93,3%**
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (ЦОН)		**4,89**		**91,7%**

	МИО городов Астана, Алматы и Шымкент, районов и городов областного значения		**4,96**		**95,6%**

Два критерия из 8 не оценивались респондентами («затраты» и «обратная связь»), так как услуга предоставлялась бесплатно, и респонденты не обращались с жалобами на качество оказания услуги. Все остальные критерии получили высокие оценки (4,80-5,00 балла): «процедура» (4,95 балла, удовлетворенность – 85,8%), «сроки» (4,92 балла, 92,4%), «информация и коммуникация» (4,92 балла, 93,2%), «сотрудники» (4,91 балла, 90,7%), «доступность и удобство» (4,87 балла, 90,7%).

Число респондентов, указавших, что сталкивались с трудностями в процессе получения услуги, невелико. 1,2% отметили, что с них потребовали документы, отсутствующие в изначальном списке. Еще столько же респондентов указали что понесли дополнительные затраты на получение услуги, а именно транспортные расходы.

Стоит обратить внимание, что срок предоставления услуги соответствует регламенту, однако с момента получения уведомления об оформлении документов до момента получения лицом с инвалидностью специального средства передвижения проходит много времени *«очень долго везли коляску», «очень долго ждали»*. Недовольство респондентов также вызывало качество предоставляемых средств передвижения *«нам дают самые дешевые, коляски быстро ломаются», «очень плохую коляску привезли, мы их покупаем за свой счет».*

Исходя из распределения критериев по зонам ответственности центрального государственного органа и учреждения, оказывающего услугу, были получены следующие результаты: **Государственная корпорация** – 4,89 балла, при удовлетворенности 91,7%, **МИО городов Астана, Алматы и Шымкент, районов и городов областного значения** – 4,96 балла,95,6%.

Оценка качества оказания услуги в электронной форме составила 4,93 балла, при показателе полной удовлетворенности 93,6%.

Таблица 116. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,91	**4,95**	91,4%	95,4%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,99		99,4%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,93	**4,88**	93,8%	89,2%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,88		88,3%	

	Скорость работы онлайн-площадки	4,82		85,3%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,88	**4,88**	88,7%	88,3%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,87		88,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,87	**4,87**	87,2%	87,2%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,94	**4,94**	95,1%	95,1%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,93**		**93,6%**
	Портал «электронное правительство»		**4,93**		**93,3%**
	МИО городов Астана, Алматы и Шымкент, районов и городов областного значения		**4,94**		**94,2%**

Респонденты, получавшие услугу электронной форме, не оценивали только критерий «затраты». Оценки остальных критериев соответствуют высокому уровню. Максимальный балл (5,0 балла) получили критерии «виртуальный ассистент» и «обратная связь». Обратная связь оценивалась респондентами на основании опыта использования рубрики «наиболее часто задаваемые вопросы».

Информация об услуге оценена на 4,95 балла, при удовлетворенности 95,4%. Результат получил оценку 4,94 балла, доля респондентов, полностью удовлетворенных результатом, составила 95,1%.

Критерии «доступность и удобство» и «процедура» оценены на 4,88 балла (удовлетворенность – 89,2% и 88,3% соответственно). Срок оказания услуги оценен на 4,87 балла, показатель полной удовлетворенности – 87,2%. Также, как и при получении услуги в бумажной форме респонденты указывали на длительность ожидания средства передвижения *«долго ждали пока привезут».* Кроме того, услугополучатели были недовольны качеством предоставляемых колясок *(«коляска очень дешевая, мы брали за 1 млн тенге, она была лучше»,*

«коляску привезли быстро, но она была устаревшей модели», «хотелось бы чтобы привозили новые модели»).

Доля респондентов, сталкивающихся при получении услуги с проявлениями бюрократии мала: 0,6% указали на искусственное затягивание сроков получения услуги, 0,3% - на отказ в получении услуги.

Таким образом, деятельность услогодателей была высоко оценена респондентами: **МИО городов Астана, Алматы и Шымкент, районов и городов областного значения** - 4,94 балла, удовлетворенность – 94,2%, **Портал «электронного правительства»** - 4,93 балла, удовлетворенность – 93,3%.

По итогам исследования, высокие оценки оказания услуги отмечаются в 18 из 20 регионов страны. Первое место в рейтинге регионов занимает Акмолинская область (4,99 балла, показатель полной удовлетворенности – 99,0%), второе - г. Алматы (4,98 балла, 97,4%). На третьем месте в рейтинге с одинаковым количеством баллов находятся Костанайская область (4,97 балла, 97,2%), область Жетысу (4,97 балла, 97,2%), гг. Астана и Шымкент (по 4,97 балла, 97,1%), Карагандинская и Павлодарская области (по 4,97 балла, 96,5%).

В двух регионах оценки соответствуют уровню «выше среднего»: область Абай (4,77 балла, 76,9%) и Кызылординская область (4,59 балла, 60,4%). В области Абай респонденты оценили качество предоставления услуги в бумажной форме несколько ниже, чем в электронной (4,58 балла против 4,96 балла), за счет критерия «сотрудники» - 4,0 балла. В Кызылординской области оценки услуги в бумажной и электронной форме примерно одинаковы. Из критериев оценки бумажной формы получения услуги респонденты реже были довольны «доступностью и удобством» (расположением здания, обеспечением безбарьерного доступа для лиц с ограниченными возможностями, режимом работы) – 4,29 балла. Этот же критерий получил более низкую оценку респондентов, получавших услугу электронно (4,27 балла). В данном случае под доступностью и удобством подразумевалось регистрация/авторизация на портале, удобство навигации, Скорость работы онлайн площадки.

Таблица 117. Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1	Акмолинская область	4,99	99,0%			**4,99**	99,0%
2	Алматы	4,98	97,7%	4,97	97,1%	**4,97**	97,4%
3	Костанайская область	4,97	97,2%			**4,97**	97,2%
4	Область Жетысу	4,99	98,6%	4,96	95,8%	**4,97**	97,2%
5	Астана	4,97	97,1%			**4,97**	97,1%
6	Шымкент	4,97	97,1%			**4,97**	97,1%
7	Карагандинская область	4,97	96,9%			**4,97**	96,9%
8	Павлодарская область	4,97	96,5%			**4,97**	96,5%
9	Западно-Казахстанская область	4,94	94,4%			**4,94**	94,4%
10	Область Улытау	4,93	92,8%			**4,93**	92,8%

11	Восточно-Казахстанская область	4,88	94,4%	4,97	98,8%	**4,92**	96,6%
12	Мангистауская область	4,93	92,6%	4,90	90,4%	**4,92**	91,5%
13	Жамбылская область	4,91	90,8%			**4,91**	90,8%
14	Атырауская область	4,89	93,1%			**4,89**	93,1%
15	Алматинская область	4,88	88,5%			**4,88**	88,5%
16	Северо-Казахстанская область	4,88	88,2%			**4,88**	88,2%
17	Туркестанская область	4,86	86,0%			**4,86**	86,0%
18	Актюбинская область	4,74	74,1%	4,97	96,6%	**4,85**	85,4%
19	Область Абай	4,96	95,5%	4,58	58,3%	**4,77**	76,9%
20	Кызылординская область	4,59	61,9%	4,58	58,9%	**4,59**	60,4%

Для более тщательного анализа качества предоставления государственной услуги был применен дополнительный метод исследования — **глубинное интервью**.

Глубинное интервью

В целом услуга оценивается положительно: она предоставляется бесплатно, количество задействованных сотрудников и подразделений является достаточным, сроки оказания услуги оптимальны. Однако в процессе получения отмечаются отдельные трудности.

Основные сложности возникают у лиц преклонного возраста. Для них процедура сбора документов и взаимодействие с государственными органами оказывается затруднительной. При получении услуги в электронном формате данная категория граждан сталкивается с проблемами при регистрации, авторизации на онлайн-площадке. Учитывая низкую компьютерную грамотность, им сложно ориентироваться на Портале. Иногда возникает необходимость собирать документы офлайн, что усложняет процесс.

Особое внимание участник интервью уделял срокам эксплуатации специальных средств передвижения *«согласно Приложению 3 к Правилам 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, срок эксплуатации специальных средств передвижения (комнатная кресло-коляска – 7 лет, прогулочная кресло-коляска – 4 года). На практике такие средства быстро изнашиваются, что вызывает недовольство и люди обращаются с просьбой о замене»*. В связи с этим респондент рекомендовал пересмотреть установленные сроки эксплуатации.

Выводы и рекомендации

Качество оказания услуги «Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения» как в бумажной, так и в электронной форме высоко оценивается респондентами. Выделяемые услугополучателями проблемы напрямую не относятся к данной услуге. Респондентов не устраивали сроки доставки специальных средств передвижения, их качество, а также установленные сроки замены специальных средств передвижения с момента их получения.

Министерству труда и социальной защиты населения РК:

1. Рассмотреть возможность сокращения сроков замены специальных средств передвижения.
2. Проводить регулярный мониторинг отзывов получателей специальных средств передвижения.
3. Пересмотреть закупки колясок, обеспечив поставку современных и качественных моделей с учетом отзывов и потребностей людей с инвалидностью.

Центрам обслуживания населения:

1. Организовать для сотрудников ЦОН области Абай обучение навыкам работы с гражданами с инвалидностью и внедрить практику приоритетного обслуживания этой категории услугополучателей.
2. Провести внутренний аудит ЦОН Кызылординской области на предмет соответствия требованиям безбарьерной среды и обеспечить устранение недостатков (в случае их выявления).

3.67. Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы (Выдача разрешения на привлечение иностранной рабочей силы по первой, второй, третьей, четвертой категориям и для сезонных иностранных работников)

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 702001 Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы (Выдача разрешения на привлечение иностранной рабочей силы по первой, второй, третьей, четвертой категориям и для сезонных иностранных работников).

Ответственный госорган: Местные исполнительные органы областей, городов республиканского значения, столицы

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил и условий выдачи или продления разрешений работодателям на привлечение иностранной рабочей силы, а также осуществления внутрикорпоративного перевода» приказ Заместителя Премьер-Министра - Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 июня 2023 года №279. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 30 июня 2023 года №32977.

Форма оказания госуслуги: электронная (полностью автоматизированная).

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: веб-портал «электронного правительства», веб-портал «электронного лицензирования» или портал migration.enbek.kz.

Сроки оказания госуслуги:

Выдача разрешения осуществляется в течении 19 рабочих дней, из них:

- уведомление о принятом решении о выдаче/продлении разрешения на привлечение иностранной рабочей силы – в течение 8 (восемь) рабочих дней;
- срок внесения оплаты сбора за выдачу разрешения 10 рабочих дней, со дня принятия решения о выдаче/продлении разрешения на привлечение иностранной рабочей силы;
- переоформление разрешения – 6 (шесть) рабочих дней;
- продление разрешения - 3 (три) рабочих дней;
- согласование выдачи или продления разрешения с действием в пределах более одной административно-территориальной единицы – 3 рабочих дней;
- уведомление о принятом решении о выдаче либо об отказе в выдаче разрешения – в течение 4 (четыре) рабочих дня;

Результат оказания госуслуги: Разрешение, переоформленное и продленное разрешение работодателям на привлечение иностранной рабочей силы по форме согласно приложению 1 настоящих Правил, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

Услугополучатели: юридические лица, индивидуальные предприниматели

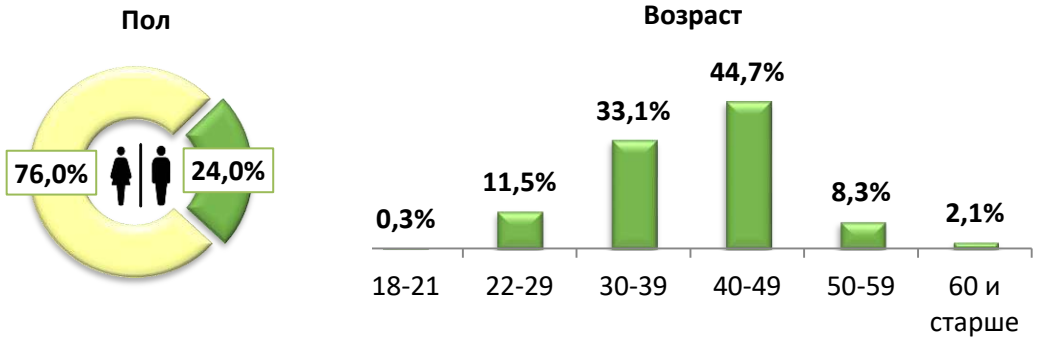
Стоимость: платно/бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 338 респондентов. В опросе принимали участие мужчины – 257 респондентов (76,0%) и женщины - 81 респондентов (24,0%), всех возрастных категорий, наибольшее количество респондентов в возрасте 30-39 лет

(33,1%), 40-49 лет (44,7%), большинство услугополучателей являлись индивидуальными предпринимателями (91,1%, 308 человек), остальные – юридическими лицами (9,9%, 30 человек), в 99,7% случаев услугополучатели являлись гражданами Казахстана.

Диаграммы 168-169. Социально-демографический блок



Для получения услуги в 44,4% случаев респонденты использовали переход на портал «электронного лицензирования» через портал «электронного правительства» egov.kz, в 55,6% - напрямую обратились на elicense.kz.

Основные результаты исследования

Качество оказания услуги соответствует высокому уровню – средний балл составил 4,85 балла.

Таблица 118. Распределение баллов

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,76	**4,82**	80,8%	85,7%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,88		90,5%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,78	**4,80**	81,7%	83,6%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,80		84,6%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,82		86,4%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,85	**4,85**	86,4%	87,3%

	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,85		88,2%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,88	**4,88**	88,2%	88,2%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	4,85	**4,89**	84,6%	89,3%
	Способ оплаты был удобным	4,94		93,9%	
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,75	**4,63**	75,0%	62,5%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,50		50,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,91	**4,91**	91,4%	91,4%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,85**		**86,0%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,87**		**89,4%**
	Местные исполнительные органы		**4,79**		**79,3%**

Критерий «информация и коммуникация» услугополучатели оценили на 4,82 балла (удовлетворенность 85,7%), ниже респонденты оценили подкритерий о достаточности и понятности информации о процессе получения услуги на Портале (4,76 балла), также они отметили, что не вся информация была доступна на двух языках (4,88 балла), вероятно, это связано с тем, что при переходе на портал «электронного лицензирования» и переходе по ссылкам на Правила оказания услуги доступен русский вариант (даже если услугополучатель использует казахоязычный вариант интерфейса Портала). Ниже оценен данный подкритерий в Акмолинской области (4,73 балла), Карагандинской области (4,69 балла), г. Шымкент (4,60 балла) и области Жетысу (4,56 балла), что свидетельствует о большей востребованности в этих регионах информации на двух языках.

Критерий «доступность и удобство» оценен на 4,80 балла (удовлетворенность 83,6%), услугополучатели отметили недостатки как в скорости работы портала «электронного лицензирования», так и сложности с регистрацией на ресурсе и навигацией/поиском необходимой информации.

Процедуру получения услуги респонденты оценили на 4,85 балла (87,3%), отметив, что, несмотря на электронный формат услуги, им пришлось обратиться в уполномоченные инстанции для сбора документов, чаще с этим столкнулись услугополучатели из Западно-Казахстанской области (4,73 балла), Кызылординской области (4,64 балла) и области Жетысу (4,56 балла). Также

часть респондентов отметили трудности с загрузкой необходимых документов на Портал.

Срок оказания услуги удовлетворил практически всех услугополучателей, данный критерий оценен на 4,88 балла. Стоимость услуги также удовлетворила большинство респондентов – 4,89 балла, несколько чаще они отмечали, что сумма была неприемлема для них, поэтому данный подкритерий был оценен на 4,85 балла. В 3,3% случаев услугополучатели отметили, что понесли дополнительные затраты, в виде транспортных услуг, ксерокопий и нотариальных услуг – в половине случаев сумма дополнительных расходов вызвала у услугополучателей дискофорт и затруднения.

Респонденты, у которых возникли трудности с получение услуги, воспользовались помощью через виртуальный ассистент – данный критерий получил наивысший балл – 5,00 балла.

Критерий «обратная связь» оценен выше среднего - на 4,63 балла, большинство респондентов устроило качество оказания услуги, и они не обращались с жалобой. Среди тех, кто обратился – двое обратились в раздел «помощь», двое – к виртуальному ассистенту. Принятые меры их удовлетворили не полностью, ввиду чего подкритерий оценен на 4,50 балла.

Критерий «результат» респонденты оценили высоко – на 4, 91 балла. Стоит отметить, что один из услугополучателей выразил недовольство качеством оказания услуги при помощи портала миграционной службы, указав, что на елиценз/егов услуга была реализована более удобно.

Ввиду того, что услугодателями (ответственными государственными органами) являются местные исполнительные органы областей, городов был составлен рейтинг качества оказания услуги. Из 17 регионов, принявших участие в опросе, в 14 оценки соответствуют высоким значения от 4,80 балла в Акмолинской области до 4,96 балла в Павлодарской области и области Улытау. В трех регионах оценки выше среднего: 4,76 балла – Актюбинская область, 4,74 балла – г. Шымкент и 4,65 балла – область Жетысу.

На оценки в данных регионах оказало первоочередное влияние недовольство качеством оказания услуги по таким критериям (оценки не соответствуют высокому уровню, менее 4,8 балла):

в г. Шымкент – «информация и коммуникация» (4,57 балла), «доступность и удобство» (4,71 балла), «обратная связь» (4,50 балла).

в Актюбинской области – «информация и коммуникация» (4,70 балла), «доступность и удобство» (4,69 балла), «процедура» (4,77 балла), «срок оказания услуги» (4,73 балла).

в области Жетысу – «информация и коммуникация» (4,54 балла), «доступность и удобство» (4,63 балла), «процедура» (4,62 балла), «срок оказания услуги» (4,68 балла).

Таблица 119. Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность
		Рейтинг регионов	
1	Павлодарская область	**4,96**	96,1%
2	Область Улытау	**4,96**	96,2%
3	Восточно-Казахстанская область	**4,95**	95,3%
4	Костанайская область	**4,92**	92,9%
5	Жамбылская область	**4,90**	90,3%
6	Атырауская область	**4,90**	89,5%

7	Алматы	**4,89**	91,6%
8	Область Абай	**4,88**	88,2%
9	Западно-Казахстанская область	**4,87**	87,1%
10	Мангистауская область	**4,86**	86,3%
11	Алматинская область	**4,85**	85,3%
12	Кызылординская область	**4,84**	84,3%
13	Карагандинская область	**4,83**	83,1%
14	Акмолинская область	**4,80**	88,0%
15	Актюбинская область	**4,76**	82,7%
16	Шымкент	**4,74**	87,1%
17	Область Жетысу	**4,65**	69,6%
18	Астана		
19	Северо-Казахстанская область		
20	Туркестанская область		

Оценка деятельности портала «электронного лицензирования» соответствует высокому уровню – 4,87 балла, деятельность Уполномоченного органа, которым в данном случае являются местные исполнительные органы власти, оценена выше среднего – на 4,79 балла.

Фокус-группа

Участники фокус-групповой дискуссии оценили качество оказания услуги выше среднего. Работодатели отметили, что в целом процесс оказания услуги является простым и не вызывает серьезных затруднений. Все респонденты отметили, что за последние несколько лет качество улучшилось ввиду того, что получить разрешение можно в электронном формате.

Положительными факторами участники фокус-группы назвали: получение услуги на портале «электронного лицензирования», возможность обратиться к сотрудникам государственных органов за консультациями, прозрачность сроков оказания услуги, цифровизация и автоматизация процесса.

Негативными факторами, по мнению работодателей, являются перегрузки на портале в период массового привлечения сезонных работников, необходимость дополнительного подтверждения документов иностранных рабочих (подтверждение квалификации, дипломов), несвоевременная актуализация информации на официальных ресурсах о требованиях к необходимым документам.

Доступность информации респонденты оценили на 4 балла, отметив, что получили данные об услуге можно на разных ресурсах, однако, существуют моменты, когда информация является неактуальной – ввиду того, что обновления происходят не регулярно. Также, часть респондентов указали на отсутствие уведомлений о происходящих изменениях, по их мнению, введение такой функции значительно бы оптимизировало процесс получения разрешений.

Процедуру оформления участники назвали понятной, не вызывающей серьезных трудностей. По мнению большинства, сроки оказания услуги приемлемы и чаще всего соблюдаются, несколько респондентов отметили, что могут возникать задержки в период привлечения сезонных работников, или, когда необходимо проведение согласования с дополнительными ведомствами.

Коррупционные риски единогласно респонденты назвали минимальными, ввиду того, что услуга оказывается в электронном формате и не требует взаимодействия с представителями государственных органов.

Для повышения качества услуги участники интервью предложили:

- обеспечить стабильность работы Портала, особенно в пиковый период, когда компании массово привлекают иностранных рабочих на сезонные работы;
- обеспечить доступность информации: внедрить систему уведомлений работодателей о происходящих изменениях в Правилах оказания услуги;
- оптимизировать процесс проверки документов – внедрить автоматическую проверку полноты документов при загрузке на Портал;
- рассмотреть возможность упрощения процедуры признания/верификации квалификации иностранных работник и их дипломов об образовании;
- упростить язык инструкций, размещенных на онлайн-площадке, сделать разъяснения более понятными для разных категорий услугополучателей.

Выводы и рекомендации

Таким образом, качество оказания услуги «Выдача или продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы (Выдача разрешения на привлечение иностранной рабочей силы по первой, второй, третьей, четвертой категориям и для сезонных иностранных работников)» является высоким. Проблемные моменты связаны с некорректной работой портала «электронного лицензирования» в части регистрации на портале, а также нехваткой информации, размещенной на ресурсе о процессе получения услуги, в том числе, отсутствием части информации на двух языках – что востребовано в отдельных регионах Казахстана. Ввиду чего данный подкритерий был низко оценен в г. Шымкент, Акмолинской и Карагандинской областях, области Жетысу.

Основными претензиями к деятельности местных исполнительных органов, как услугодателя, являются необходимость посещения инстанций для получения требуемых документов, несмотря на электронный формат оказания услуги и несоблюдение сроков.

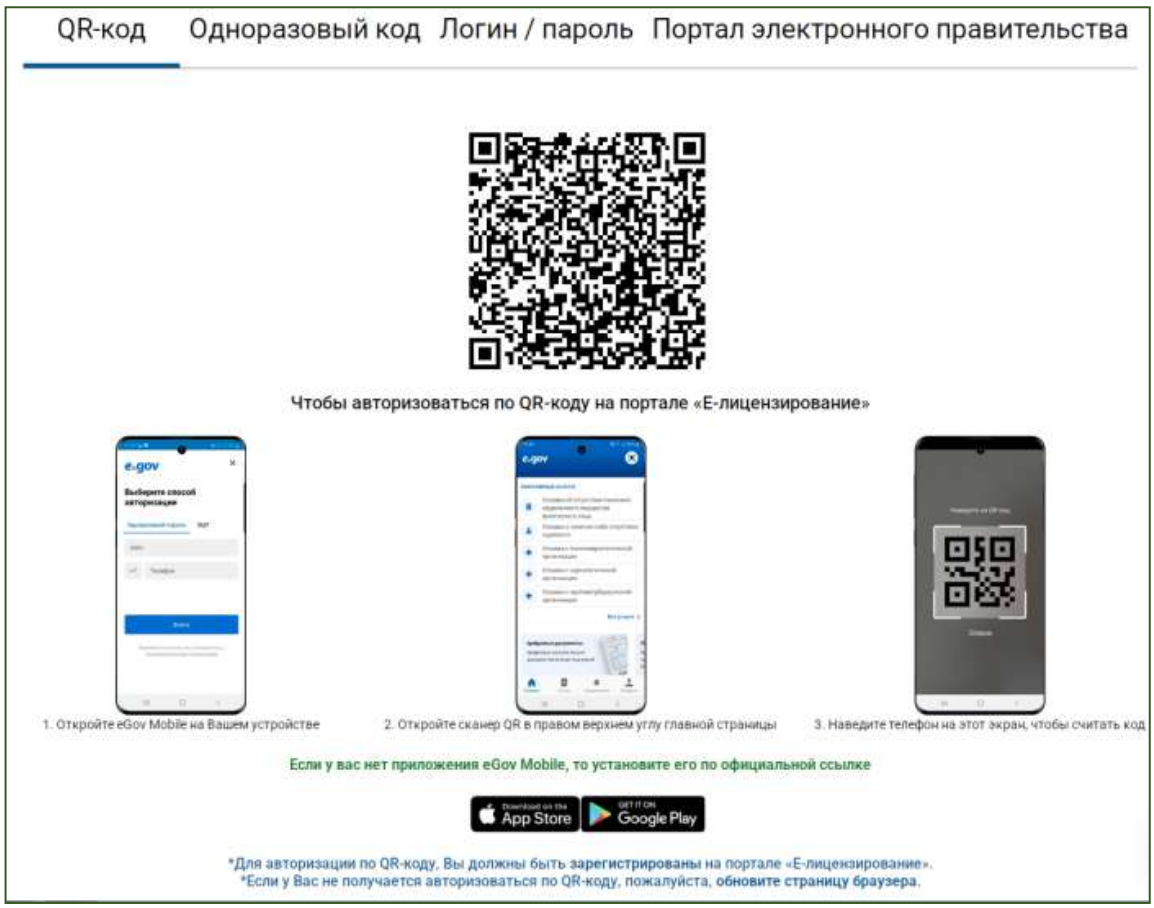
Также стоит отметить, что для получения услуги доступны два способа (онлайн-площадки) – это портал «электронного лицензирования» и migration.enbek.kz, учитывая, что для работы данных площадок требуются значительные технические ресурсы (обеспечение бесперебойной работы серверов, техническая поддержка и т.п.) возможно государственным органам стоит рассмотреть переход на оказание услуги только через один портал, что позволит обеспечить качественное оказание услуги. Также одним из работодателей был дан комментарий, что для компаний с большим штатом сотрудников портал миграционной службы не является удобным, т.к. алгоритм получения услуги отличается (требуется прикрепление большого количества документов, в том числе трудовых договоров).

Для повышения качества оказания услуги рекомендуется реализовать следующие предложения.

<u>Порталу «электронное лицензирование»:</u>

1. С целью упрощения и оптимизации процесса регистрации на портале необходимо разработать и внедрить механизм **единой точки входа (Single Sign-On)**. На данный момент на Портале предусмотрена авторизация через сканирование QR-кода через egov.kz и egovMobile, однако, если услугополучатель не зарегистрирован на Портале он не может на нем авторизоваться и ему необходимо пройти процедуру регистрации на сайте elicense.kz

Рисунок 69. Скриншот со страницы услуги на портале «электронного лицензирования»



Источник: https://elicense.kz/LicensingContent/ServicesList?scode=РД68

2. Устранить ошибку, возникающую при переходе с портала «электронного правительства» на портал «электронного лицензирования». Если услугополучатель использует на egov.kz казахский или русский интерфейс, то при переходе ему открывается страница на другом языке (отличном от того, который он выбрал на портале «электронного правительства»).
3. С целью решения проблем с загрузкой файлов на портал рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:
   - **Оптимизация размера файлов:** Внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки.
   - **Увеличение максимального размера файла:** Пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов).
   - **Возможность продолжения загрузки:** Реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

Уполномоченному государственному органу, в том числе местным исполнительным органам областей:

1. Обратить внимание на качество оказания услуги в г. Шымкент, Актюбинской области и области Жетысу, где оценки услугополучателей были ниже, чем в других регионах, особое внимание уделить тому факту, что несмотря на

электронный формат оказания услуги, респонденты в данных областях указывали, что при сборе документов им пришлось обращаться в уполномоченные инстанции.

2. Провести аудит качества оказания услуги в Актюбинской области и области Жетысу на предмет соблюдения сроков получения итогового результата, определить на каких этапах услугополучатели столкнулись с данной проблемой, оптимизировать работу для недопущения затягивания сроков в будущем.
3. Рассмотреть целесообразность оказания услуги на двух порталах elicense.kz и migration.enbek.kz. Провести аудит на предмет качества оказания услуги на данных порталах, выявить слабые и сильные стороны, принять решение на каком из порталов качество услуги является оптимальнее и внести в Правила оказания услуги один из лучших вариантов.

3.68. Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 203005 Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту

Ответственный госорган: Местные исполнительные органы районов, городов областного значения

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил выдачи, продления и отзыва разрешения трудовому иммигранту» приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 15 апреля 2022 года №123. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 15 апреля 2022 года №27595.

Форма оказания госуслуги: Электронная (полностью автоматизированная)/ бумажная

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Прием документов и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (далее – Государственная корпорация) либо через веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz или www.migration.enbek.kz.

Срок оказания госуслуги: Со дня подачи пакета необходимых документов в Государственную корпорацию – 2 (два) рабочих дня не считая день поступления заявления; максимально допустимое время обслуживания в Государственной корпорации – 20 (двадцать) минут; при обращении через портал – 30 (тридцать) минут. Со дня подачи пакета необходимых документов через портал 2 (два) рабочих дня не считая день поступления заявления.

Результат оказания госуслуги: Результат оказания государственной услуги – выдача и продление разрешения трудовому иммигранту либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги, в случаях и по основаниям, предусмотренными настоящими правилами.

На портале www.egov.kz или www.migration.enbek.kz результат оказания государственной услуги либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги направляется в «личный кабинет» в форме электронного документа, подписанного ЭЦП уполномоченного лица услугодателя.

Форма предоставления результата государственной услуги: электронная или бумажная.

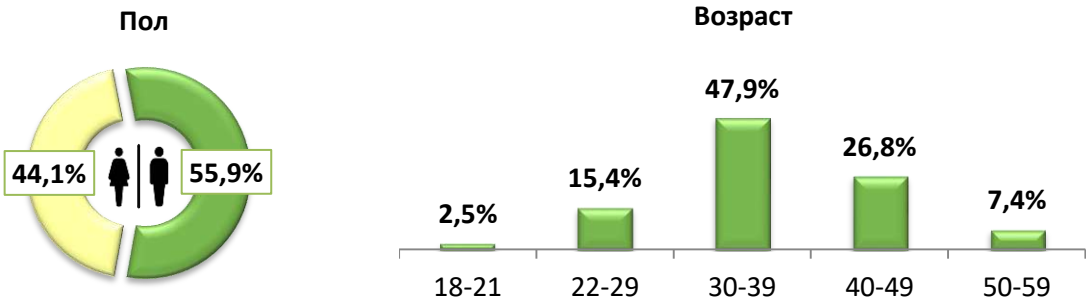
Услугополучатели: физические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе принял участие 846 услугополучателей. Большинство пользователей услуги составили мужчины (55,9%), доля женщин – 44,1%. Чаще всего услугу получали граждане в возрасте 30-39 (47,9%) и 40-49 (26,8%) лет. Все услугополучатели являются физическими лицами, негражданами РК.

Диаграммы 170-171. Социально-демографический блок



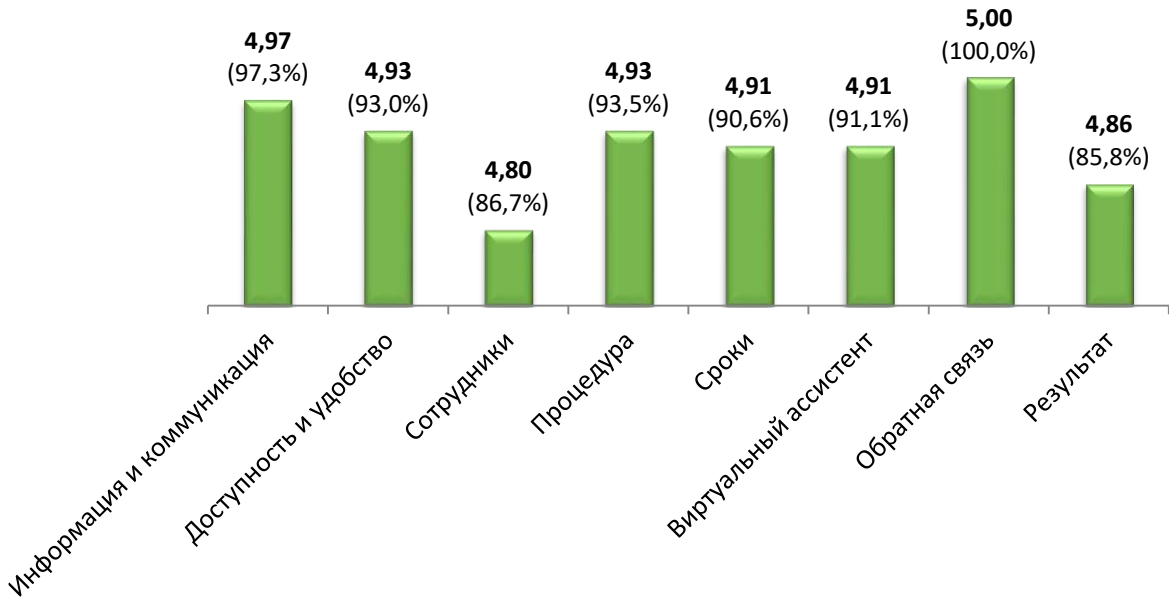
Большинство опрошенных получили услугу в электронном формате через вэб-портал «электронного правительства» - 82,0%, остальные обращались к сотрудникам центров обслуживания населения и получали услугу в бумажном формате – 18,0%.

Основные результаты исследования

Общая оценка качества предоставления услуги (в бумажной и электронной форме) составила 4,91 балла, доля полностью удовлетворенных граждан – 92,1%. Оба показателя соответствуют высокому уровню удовлетворенности.

Несколько выше оценены критерии «обратная связь» (5,00 балла), «информация и коммуникация» (4,97 балла). На 4,93 балла респонденты оценили критерии «доступность и удобство», «процедура». На 4,91 балла оценены критерии «срок оказания услуги» и «виртуальный ассистент». Итоговый результат оценен на 4,86 балла. Самую низкую оценку из всех получил критерий «сотрудники» - 4,80 балла.

Диаграмма 172. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)



Оценка качества оказания услуги в бумажной форме составила 4,90 балла, показатель полной удовлетворенности – 91,5%.

Таблица 120. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне документов, необходимых для ее получения	4,97	**4,98**	96,7%	97,5%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,97		96,7%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	5,00		100,0%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	4,97		96,7%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,97	**4,98**	96,7%	98,3%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	5,00		100,0%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,80	**4,80**	86,7%	86,7%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,83	**4,90**	86,7%	91,7%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	4,97		96,7%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,83	**4,92**	83,3%	91,7%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	5,00		100,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу/вопрос в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				

РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,83	**4,83**	83,3%	83,3%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,90**		**91,5%**
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (ЦОН)		**4,96**		**96,7%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,89**		**89,3%**

Критерий «информация и коммуникация» респонденты оценили на 4,98 балла, среди возникших проблем несколько респондентов отметили, что им было непросто найти необходимую информацию об услуге, было затруднительно ориентироваться и искать сотрудников в ЦОНе и бланки для заполнения не были предоставлены на двух языках, ввиду чего данные подкритерии оценены на 4,97 балла. О данных недостатках заявили опрошенные из Актюбинской и Карагандинской областей.

Критерий «доступность и удобство» оценен на 4,98 балла, часть респондентов отметили, что здание услугодателя расположено неудобно, такого мнения придерживались опрошенные в Актюбинской области. Претензий к графику работы ЦОНов услугополучатели не выражали.

Критерий «сотрудники» был оценен на 4,80 балла, респонденты из Актюбинской и Карагандинской областей в меньшей степени были удовлетворены клиентоориентированностью сотрудников ЦОНа, отметив, что специалисты давали разную информацию о порядке оказания услуги и необходимых для сбора документов.

Критерий «процедура» был оценен на 4,90 балла, чаще респонденты отмечали сложности, возникшие в процессе сбора необходимых документов – данный подкритерий оценен на 4,83 балла, трудности на данном этапе получения услуги возникли у услугополучателей в Актюбинской и Карагандинской областях.

Сроки оказания услуги удовлетворили большинство опрошенных, получивших услугу в бумажной форме – критерий оценен на 4,92 балла, неприемлемым срок назвали респонденты из Актюбинской и Восточно-Казахстанской областей. Несмотря на то, что большинство респондентов остались удовлетворены сроком оказания услуги, анализ ответов свидетельствует о несоблюдении сроков, указанных в Правилах оказания услуги. Согласно Правилам, выдача результата осуществляется через 2 рабочих дня, тогда как большинство услугополучателей отметили, что получили результата в теечние 10-14 дней (66,7%).

Несмотря на то, что услуга оказывается бесплатно, часть респондентов понесли дополнительные затраты – это ксерокопии, транспортные услуги и покупка оборудования (флешки). Для большинства (88,9%) сумма дополнительных расходов не вызвала затруднений, а в 11,1% случаев респонденты отметили, что сумма была выше ожидаемой и вызвала дискомфорт.

Результатом оказания услуги остались удовлетворены большинство респондентов (4,83 балла), в числе причин неудовлетворенности респонденты отметили проблемы в процессе сбора документов и долгий срок оказания услуги, об этом заявляли опрошенные из Актюбинской и Восточно-Казахстанской областей.

Деятельность центров обслуживания населения респонденты оценили на 4,96 балла (69,7% удовлетворенность). Деятельность местных исполнительных

органов, которые являются услугодателями, оценена несколько ниже на 4,89 балла – на оценку повлияли трудности, возникшие у части респондентов в процессе сбора документов, а также долгий срок оказания услуги.

Оценка качества оказания услуги в электронном формате также является высокой – средний балл составил 4,91 балла (удовлетворенность 92,7%).

Таблица 121. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,94	**4,97**	94,3%	97,1%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,90	**4,87**	90,8%	87,7%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,89		88,7%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,83		83,6%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,97	**4,95**	96,8%	95,4%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,94		94,0%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,90	**4,90**	89,6%	89,6%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	5,00	**4,91**	100,0%	91,1%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,82		82,1%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	

РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,88	**4,88**	88,3%	88,3%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,93**		**92,7%**
	Портал «электронное правительство»		**4,91**		**91,7%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,95**		**94,9%**

Критерий «информация и коммуникация» оценен на 4,97 балла, ввиду того, что небольшая часть опрошенных отметили, что информация, размещенная на Портале, не была проста для понимания – такого мнения придерживались услугополучатели в Алматинской области (4,80 балла) и области Абай (4,85 балла).

Критерий «доступность и удобство» получил самый низкий, в сравнении с остальными критериями, балл – 4,87. Часть респондентов столкнулась с проблемами при регистрации на портале (4,90 балла) – это чаще отмечали опрошенные в Актюбинской, Акмолинской (по 4,80 балла) и Западно-Казахстанской областях (4,78 балла); навигацией на портале «электронного правительства» (4,89 балла). Чаще всего у респондентов вызывала нарекания скорость работы онлайн-площадки (4,83 балла).

Критерий «процедура» респонденты оценили на 4,95 балла, чаще они сталкивались с проблемами при загрузке необходимых документов на Портал (4,94 балла), один из респондентов оставил комментарий к данному критерию: *«при неправильном прикреплении одного документа приходится загружать заново весь пакет, вместо того, чтобы переделать один документ».* В Карагандинской области несколько респондентов отметили, что для получения услуги *«пришлось обратиться в большое количество инстанций, чтобы собрать необходимый пакет документов»*

Срок оказания услуг был оценен на 4,90 балла, часть респондентов отметили, что сроки искусственно затягивались (Карагандинская область), а также, что из-за затягивания сроков работник не может приступить к исполнению своих обязанностей.

Работу виртуального ассистента репсонденты оценили на 4,91 балла, если полнота ответов на запрос удовлетворила всех опрошенных, то чатсь остались недовольны скоростью работы виртуального помощника (4,82 балла).

Критерий «обратная связь» оценен на 5,00 балла, всех обратившихся за помощью устроили и скорость ответа на жалобу и принятые меры по их запросу.

Итоговый результат респонденты оценили на 4,88 балла (удовлетворенность 88,3%), данная оценка обусловлена тем, что респонденты столкнулись с проблемами при сборе документов, например, в Карагандинской области услугополучатели отмечали, что для получения услуги им пришлось обратиться в несколько инстанций, также оценка снижена за счет нарушения сроков оказания услуги.

Деятельность портала «электронного правительства» оценена на 4,91 балла (91,7%), уполномоченного государственного органа на 4,95 балла.

Согласно проведенным расчетам, во всех регионах Казахстана, несмотря на выявленные трудности, качество оказания услуги является высоким: чуть выше баллы в г. Алматы (4,99 балла), г. Астана (4,98 балла) и Атырауской области (4,97

балла), замыкает рейтинг регионов Актюбинская область (4,87 балла), область Абай (4,87 балла) и Алматинская область (4,85 балла).

Таблица 122. Рейтинг регионов

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1	Алматы	4,99	98,8%			**4,99**	98,8%
2	Астана	4,98	98,4%			**4,98**	98,4%
3	Атырауская область	4,97	96,7%			**4,97**	96,7%
4	Костанайская область	4,96	95,8%			**4,96**	95,8%
5	Западно-Казахстанская область	4,94	95,1%			**4,94**	95,1%
6	Восточно-Казахстанская область	4,94	93,5%	4,95	95,0%	**4,94**	94,3%
7	Туркестанская область	4,94	94,2%			**4,94**	94,2%
8	Северо-Казахстанская область	4,93	93,0%			**4,93**	93,0%
9	Карагандинская область	4,94	94,0%	4,92	94,2%	**4,93**	94,1%
10	Область Жетысу	4,93	92,7%			**4,93**	92,7%
11	Кызылординская область	4,92	91,7%			**4,92**	91,7%
12	Шымкент	4,91	90,8%			**4,91**	90,8%
13	Павлодарская область	4,90	90,3%			**4,90**	90,3%
14	Жамбылская область	4,89	89,4%			**4,89**	89,4%
15	Акмолинская область	4,89	89,3%			**4,89**	89,3%
16	Актюбинская область	4,90	90,3%	4,84	85,4%	**4,87**	87,8%
17	Область Абай	4,87	87,1%			**4,87**	87,1%
18	Алматинская область	4,85	84,7%			**4,85**	84,7%
19	Мангистауская область						
20	Область Улытау						

Тайный покупатель

Для более детального изучения качества оказания государственной услуги был использован метод «тайного покупателя». Данный метод был применен для оценки качества оказания услуги как в бумажном, так и в электронном формате. В обоих случаях «тайные покупатели» оценили качество оказания услуги высоко.

«Тайный покупатель» высоко оценил внешний вид сотрудника, указал, что в ЦОНе присутствовала необходимая контактная информация и образцы для заполнения заявления, однако, отмечено, что в учреждении отсутствовали информационные стенды для лиц с инвалидностью с применением тактильных средств информации.

Инфраструктура ЦОНа была оценена высоко, имелись места для получения услуги, стойки обслуживания, канцелярские товары, работа уборная для посетителей, но не было питьевой воды в зале ожидания, также организован удобный подъезд к зданиям.

Для подачи жалобы на качество оказания услуги имеется корзина и книга для жалоб и предложений.

Критерий безопасность оценен низко: пожарная безопасность обеспечена (в наличии огнетушители и план эвакуации), антитеррористическая безопасность не обеспечена – информационные брошюры и правила поведения в экстренных ситуациях «покупателем» не были найдены. Также не обеспечена антисейсмическая безопасность – отсутствовали зоны безопасности и таблички с обозначением таких зон.

Порядок оказания услуги по всем критериям был оценен на 5 баллов. В качестве проблем «тайный покупатель» отметил, что при оказании услуги из информационных систем не подтягивался ИИН услугополучателя и для оформления требовалось наличие у работодателя недвижимости (в Правилах оказания услуги данный пункт отсутствует). Также было указано, что при сдаче документов долгое время заняла регистрация телефона услугополучателя.

Выводы и рекомендации

Общая оценка качества государственной услуги «Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту» является высокой. Однако существует несколько факторов, которые оказывают влияние на удовлетворенность процессом оказания услуги – это проблемы при работе с порталом «электронного правительства» (в части регистрации на Портале и загрузке документов), клиентоориентированность сотрудников в отдельных областях, работа виртуального ассистента. Для устранения выявленных проблем необходимо реализовать следующие предложения.

<u>Порталу «электронное правительство»:</u>

1. Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев.
2. Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных проблем.
3. Улучшение NLP (обработки естественного языка): Инвестиции в развитие алгоритмов NLP для более точного понимания запросов пользователей, включая сленг, опечатки и неполные фразы.
4. Интеграция с актуальными данными: Обеспечение доступа ассистента к актуальной информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и т.п.
5. С целью решения проблем с загрузкой файлов, рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:

- **Оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки.
- **Увеличение максимального размера файла:** пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов).
- **Возможность продолжения загрузки:** реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

Уполномоченному государственному органу:

1. Рассмотреть возможность изменения подхода к выдаче разрешения для иммигрантов на более долгий срок. На момент проведения респонденты отмечали, что услугу приходится получать каждый год.
2. Выявить причины нарушения регламента услуги и обеспечить усиленный контроль над соблюдением установленных сроков в Актюбинской и Восточно-Казахстанской областях
3. Обеспечить центры обслуживания населения необходимыми бланками для заполнения на двух языках, данная проблема актуальна в Актюбинской и Карагандинской областях.

3.69. Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 2201005 Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка.

Ответственный госорган: Министерство сельского хозяйства**,** Местные исполнительные органы областей, городов Астаны, Алматы и Шымкента, районов, городов областного значения, акимы городов районного значения, поселков, сел, сельских округов по месту нахождения земельного участка

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 Министерстве юстиции Республики Казахстан 6 октября 2020 года №21366.

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

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: 1) Государственная корпорация «Правительство для граждан»; 2) веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz

Срок оказания госуслуги:

- в случае изменения целевого назначения земельного участка, расположенного в черте населенного пункта – в срок до 8 (восьми) рабочих дней;
- в случае изменения целевого назначения земельного участка, расположенного за пределами населенного пункта – в срок до 16 (шестнадцати) рабочих дней.

В указанные сроки не входят сроки:

- заключение договора купли-продажи земельного участка или временного (краткосрочного, долгосрочного) возмездного (безвозмездного) землепользования (аренды).

Результат оказания госуслуги: Решение услугодателя об изменении целевого назначения земельного участка с приложением договора купли-продажи земельного участка или временного (краткосрочного, долгосрочного) возмездного (безвозмездного) землепользования (аренды) (в случае выкупа земельного участка), либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги.

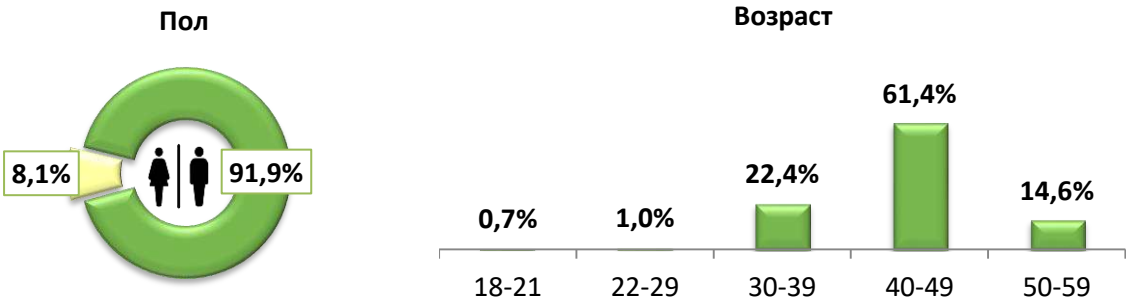
Услугополучатели: физические лица, юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 295 услугополучателей. Подавляющее большинство пользователей услуги составили мужчины (91,9%), доля женщин – 8,1%. Чаще всего услугу получали граждане в возрасте 30-39 (22,4%) и 40-49 (61,4%) лет. Физические лица получили услугу в 78,9%, остальные 21,4% являлись представителями юридического лица. Абсолютное большинство имеют гражданство РК (99,7%).

Диаграмма 173-174. Социально-демографический блок



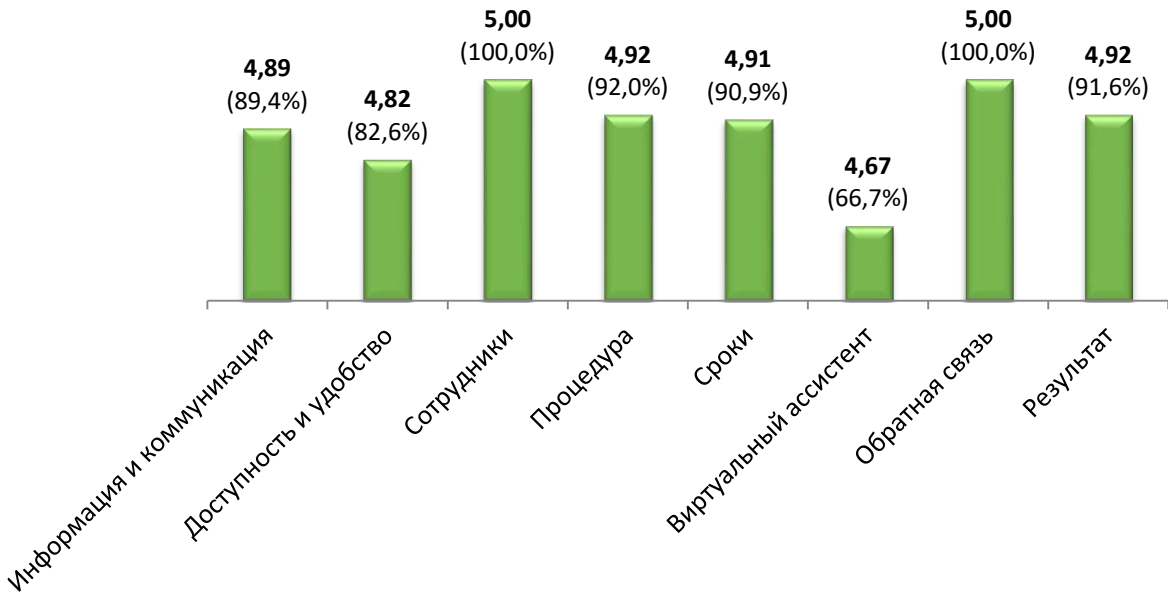
Большинство опрошенных получили услугу в электронном формате через вэб-портал «электронного правительства», в том числе в зонах самообслуживания в ЦОНах - 92,9%, остальные обращались к сотрудникам центров обслуживания населения и получали услугу в бумажном формате – 7,1%

Основные результаты исследования

Оценка качества оказания услуги, вне зависимости от способа предоставления, является высокой – средний балл 4,89 балла. Показатель полной удовлетворенности составил 89,7%.

Два критерия были оценены на 5,00 балла – это «сотрудники» и «обратная связь». На 4,92 балла услугополучатели оценили процедуру оказания услуги и итоговый результат. Сроки оказания услуги были оценены на 4,91 балла, критерий «информация и коммуникация» на 4,89 балла, «доступность и удобство» на 4,82 балла. Ниже всего респонденты оценили критерий «виртуальный ассистент» - 4,67 балла, данная оценка соответствует уровню – выше среднего.

Диаграмма 175. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)



Оценка качества оказания услуги в бумажной форме составила 4,96 балла, показатель полной удовлетворенности – 96,4%.

Таблица 123. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне документов, необходимых для ее получения	5,00	**4,94**	100,0%	94,0%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,90		90,5%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	5,00		100,0%	
	Формы, бланки и другие документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках	4,86		85,7%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,90	**4,86**	90,5%	85,7%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,81		81,0%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,95	**4,98**	95,2%	97,6%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	5,00		100,0%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	5,00		100,0%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу/вопрос в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,96**		**96,2%**
	Государственная корпорация «Правительство для граждан»		**4,95**		**94,6%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,96**		**96,2%**

По всем критериям оценки являются высокими. Наивысший балл (5,00 балла) получили три критерия: «сотрудники», «сроки оказания услуги» и «результат».

Критерий «процедура» респонденты оценили на 4,98 балла, ввиду того, что один из опрошенных отметил, что у него возникли сложности в процессе сбора необходимых документов –данный подкритерий оценен на 4,95 балла. С трудностями столкнулся респондент из области Улытау.

Критерий «информация и коммуникация» был оценен на 4,94 балла, сложности у части респондентов были связаны с тем, что в зданиях центров обслуживания населения было сложно ориентироваться и находить сотрудников – данный подкритерий оценен на 4,90 балла, об этом заявляли опрошенные, получившие услугу в г. Шымкент; также респонденты ниже оценили подкритерий о наличии бланков и образцов заявлений на двух языках (4,86 балла), об отсутствии документации на необходимом языке также заявили услугополучатели в г. Шымкент.

Ниже остальных критериев была оценена доступность и удобство получения услуги (4,86 балла/85,7% удовлетворенность). В первую очередь, часть респондентов не устроил график работы учреждений и недостаточная комфортность зоны ожидания (4,81 балла), а также неудобное расположение зданий ЦОНов (4,90 балла) – по обоим подкритериям недовольство выразили только опрошенные в г. Шымкент.

В целом деятельность Государственной корпорации «Правительство для граждан» оценена высоко – 4,96 балла.

Оценка качества оказания услуги в электронном формате также является высокой, но в сравнении с бумажной формой, средний балл несколько ниже – 4,83 балла, уровень полной удовлетворенности – 83,1%.

Таблица 124. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,75	**4,84**	76,3%	84,7%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,92		93,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,80	**4,76**	79,9%	79,4%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,81		81,4%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,76		77,0%	

ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,85	**4,85**	85,4%	86,3%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,86		87,2%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,81	**4,81**	81,8%	81,8%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	4,67	**4,67**	66,7%	66,7%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,67		66,7%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,83	**4,83**	83,2%	83,2%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,83**		**83,1%**
	Портал «электронное правительство»		**4,78**		**78,5%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,90**		**90,1%**

Единственным критерием, который получил 5,00 балла, является «обратная связь».

Высоким значениям соответствуют оценки критериев: «информация и коммуникация» (4,84 балла), «процедура» (4,85 балла), «результат» (4,83 балла) и «срок оказания услуги» (4,81 балла).

При оценке критерия «информация и коммуникация» ниже был оценен подкритерий *«Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна»* (4,75 балла), о сложностях с пониманием размещенной информации чаще заявляли респонденты из области Абай (4,60 балла), Западно-Казахстанской области (4,55 балла), области Улытау (4,55 балла), г. Алматы (4,53 балла), Атырауской области (4,50 балла) и Восточно-Казахстанской области (4,29 балла). Также часть респондентов отметила, что не вся информация на Портале была доступна на двух языках, потребность в этом испытали услугополучатели из нескольких регионов, ввиду чего оценки подкритерия были ниже – г. Алматы (4,81 балла), Актюбинская область (4,80 балла) и Туркестанская область (4,70 балла).

Подкритерии процедуры оказания услуги были оценены на 4,85 балла, часть респондентов столкнулась с необходимость обращения в уполномоченные инстанции при сборе документов несмотря на электронный формат оказания

услуги – об этом чаще заявляли опрошенные в Атырауской (4,70 балла), ЗКО (4,64 балла), Туркестанской (4,70 балла) областях и области Улытау (4,64 балла). С проблемами при загрузке документов на портал «электронного правительства» также столкнулись услугополучатели из нескольких регионов, в первую очередь, в г. Алматы (4,56 балла), Восточно-Казахстанской области (4,71 балла), Костанайской области (4,0 балла).

Срок оказания услуг был оценен на 4,81 балла, несоблюдение сроков чаще отмечали опрошенные из Атырауской области (4,60 балла), Восточно-Казахстанской области (4,79 балла), областей Абай и Улытау (4,60 балла и 4,73 балла).

Критерий «результат» респонденты оценили 4,83 балла, ввиду того, что респондентов из вышеуказанных областей возникали трудности с получением услуги, они оценили данный критерий ниже: Актюбинская область (4,60 балла), Атырауская обалсть (4,70 балла), Западно-Казахстанская область (4,73 балла), Туркестанская область (4,70 балла), области Абай и Улытау (4,70 балла и 4,64 балла).

Выше среднего были оценены два критерия «доступность и удобство» (4,76 балла) и «виртуальный ассистент» (4,63 балла).

Относительно доступности оказания услуги чаще респонденты не были удовлетворены скоростью работы Портала (4,76 балла), также у респондентов возникали сложности с регистрацией на онлайн-площадке (4,80 балла) и навигацией/поиском информации на Портале (4,81 балла). Ниже данный критерий был оценен опрошенными из г. Алматы (4,64 балла), Атырауской области (4,57 балла), Восточно-Казахстанской области (4,62 балла), Костанайской области (4,43 балла), Туркестанской области (4,60 балла) и области Абай (4,63 балла).

Работу виртуального ассистента оценили только опрошенные из области Жетысу, в равной степени их не удовлетворили и полнота ответа на запрос и скорость работы помощника (4,67 балла).

Деятельность **портала «электронного правительства»** респонденты оценили на 4,78 балла (78,1% удовлетворенность), что соответствует значению «выше среднего». **Деятельность уполномоченного органа**, в данном случае, ими являются местные исполнительные органы, оценена на высоком уровне – 4,90 балла (удовлетворенность 90,1%).

Ввиду того, что ответственным государственным органом являются местные исполнительные органы, был составлен рейтинг регионов по качеству оказания услуги. В опросе приняли участие услугополучатели из 17 регионов Казахстана. В 10 административно-территориальных единицах средний балл является высоким – первую тройку составили г. Шымкент (4,96 балла/96,3%), Карагандинская область (4,96 балла/96,0%) и Мангистауская область (4,91 балла/91,3%).

В 7 областях РК итоговые баллы соответствуют значению «выше среднего», самые низкие показатели зафиксированы в области Абай (4,71 балла/70,7%), Атырауской области (4,68 балла/68,3%) и Костанайской области (4,66 балла/65,7%), где респонденты отмечали наибольшее колчиество проблем в процессе получения услуги – от сложностей при регистрации на Портале до несоблюдения сроков оказания услуги.

Таблица 125. Рейтинг регионов

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1	Шымкент			4,96	96,3%	**4,96**	96,3%
2	Карагандинская область	4,96	96,0%			**4,96**	96,0%
3	Мангистауская область	4,91	91,3%			**4,91**	91,3%
4	Северо-Казахстанская область	4,91	91,0%			**4,91**	91,0%
5	Алматинская область	4,90	90,7%			**4,90**	90,7%
6	Кызылординская область	4,88	88,0%			**4,88**	88,0%
7	Павлодарская область	4,87	86,8%			**4,87**	86,8%
8	Область Жетысу	4,84	87,9%			**4,84**	87,9%
9	Область Улытау	4,71	71,2%	4,96	95,8%	**4,84**	83,5%
10	Алматы	4,80	83,3%			**4,80**	83,3%
11	Актюбинская область	4,76	76,3%			**4,76**	76,3%
12	Западно-Казахстанская область	4,76	76,1%			**4,76**	76,1%
13	Восточно-Казахстанская область	4,76	76,0%			**4,76**	76,0%
14	Туркестанская область	4,73	73,0%			**4,73**	73,0%
15	Область Абай	4,71	70,7%			**4,71**	70,7%
16	Атырауская область	4,68	68,3%			**4,68**	68,3%
17	Костанайская область	4,66	65,7%			**4,66**	65,7%
18	Астана						
19	Акмолинская область						
20	Жамбылская область						

Выводы и рекомендации

Общая оценка качества государственной услуги «Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка» является высокой, основные трудности возникали у респондентов, которые получали услугу в электронном формате. В деятельности портала «электронного правительства» услугополучатели отмечали такие проблемы, как сложности с регистрацией, нехватка информации о порядке получения услуги, в том числе, отсутствие информации на двух языках, проблемы с загрузкой документов на портал. В

деятельности местных исполнительных органов респонденты отмечали такие недостатки как несоблюдение сроков оказания услуги и необходимость сбора документов в инстанциях несмотря на электронный формат оказания услуги.

Респонденты, получавшие услугу в ЦОНах, основные претензии выражали неудобному графику работы учреждений, инфраструктуре центров обслуживания населения и отсутствию необходимой документации (бланков) на двух языках.

Порталу «электронное лицензирование»:

1. Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев.
2. Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных пробле.;
3. Улучшение NLP (обработки естественного языка): Инвестиции в развитие алгоритмов NLP для более точного понимания запросов пользователей, включая сленг, опечатки и неполные фразы.
4. Интеграция с актуальными данными: Обеспечение доступа ассистента к актуальной информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и т.п.
5. С целью решения проблем с загрузкой файлов, рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:
   - **Оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки.
   - **Увеличение максимального размера файла:** пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов).
   - **Возможность продолжения загрузки:** реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

Уполномоченному государственному органу:

1. Выявить причины нарушения регламента услуги и обеспечить усиленный контроль над соблюдением установленных сроков в Атырауской, Восточно-Казахстанской областях, областях Абай и Улытау.
2. Направление постановки задач по автоматизации процесса согласования в МИИЦР РК и НАО «ГК «ПДГ» для включения в план модификации ИС ЕГКН на I полугодие 2027 года.
3. Проработка вопроса по автоматизации процесса согласования.
4. Внесение изменений и дополнений в приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 1 октября 2020 года № 301 «Об утверждении Правил по оказанию государственных услуг в сфере земельных отношений»
5. Включение постановки задач в план модификации ИС ЕГКН на I полугодие 2027 года.
6. Техническая доработка в ИС ЕГКН в части автоматизации процесса согласования

3.70. Утверждение маршрутов и расписания движений регулярных городских (сельских), пригородных и внутрирайонных автомобильных перевозок пассажиров и багажа

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1101008 Утверждение маршрутов и расписания движений регулярных городских (сельских), пригородных и внутрирайонных автомобильных перевозок пассажиров и багажа

Ответственный госорган: Местные исполнительные органы районов, городов областного значения, городов Астана, Алматы и Шымкент

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил оказания государственной услуги «Утверждение маршрутов и расписания движений регулярных городских (сельских), пригородных и внутрирайонных автомобильных перевозок пассажиров и багажа» приказ и.о. Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 29 апреля 2020 года №251. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 6 мая 2020 года №20587.

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная)

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

Сроки оказания госуслуги: 4 (четыре)рабочих дня

Результат оказания госуслуги: Уведомление об утверждении маршрутов и расписания движений регулярных городских (сельских), пригородных и внутрирайонных автомобильных перевозок пассажиров и багажа, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

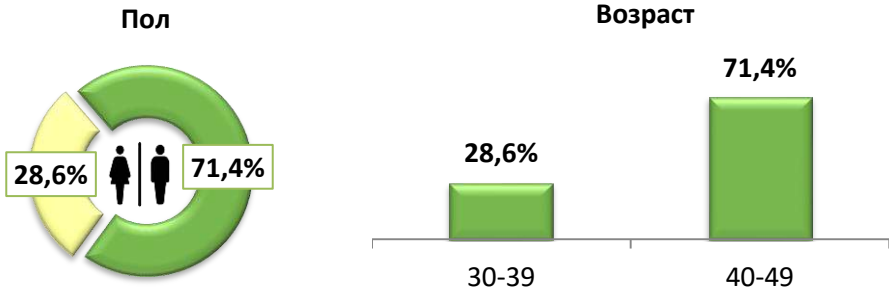
Услугополучатели: физические и юридические лица.

Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 7 услугополучателей, 71,4% мужчин, 28,6% женщин. В возрасте 30-39 лет находилось 28,6% респондентов, 40-49 лет – 71,4%.

Диаграммы 176-177. Социально-демографический блок



Все опрошенные получили услугу в электронной форме, через портал «электронного лицензирования».

Основные результаты исследования

Общая оценка качества предоставления услуги составила 4,75 балла (выше

среднго), показатель полной удовлетворенности – 75,2%.

Максимальные оценки (5,00 балла и 100,0%) получили критерии «срок» и «результат».

Таблица 126. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,57	**4,79**	57,1%	78,6%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	5,00		100,0%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,43	**4,48**	42,9%	47,6%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,57		57,1%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,43		42,9%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,71	**4,50**	71,4%	50,0%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,29		28,6%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)				
	Скорость ответа на Ваш запрос				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%

	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,75**		75,2%
	Портал «электронное лицензирвание»		**4,58**		54,8%
	Местные исполнительные органы власти		**4,90**		90,5%

Критерий «информация и коммуникация» оценен на уровне выше среднего - 4,79 балла и 78,6%. Среднему уровню соответствуют оценки критериев «доступность и удобство» - 4,48 балла и 47,6%, «процедура» - 4,50 балла и 50,0%,

Исходя из распределения критериев по зонам ответственности, **деятельность местных органов исполнительной власти** получила оценку 4,90 балла, удовлетворенность – 90,5%. **Портал «электронного лицензирования»** оценен на 4,58 балла, удовлетворенность – 54,8%.

Далее представлен рейтинг регионов по качеству оказания услуги «Утверждение маршрутов и расписания движений регулярных городских (сельских), пригородных и внутрирайонных автомобильных перевозок пассажиров и багажа».

Высоко оценили качество предоставления услуги услугополучатели в Карагандинской (5,00 балла, удовлетворенность 100,0%) и Туркестанской (4,83 балла, 83,3%) областях. В Восточно-Казахстанской области оценка соответствует среднему уровню - 4,69 балла, удовлетворенность – 68,7%.

Таблица 127. Рейтинг регионов

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма	
1	Карагандинская область	**5,00**	100,0%
2	Туркестанская область	**4,83**	83,3%
3	Восточно-Казахстанская область	**4,69**	68,7%
4	Область Жетысу		
5	Астана		
6	Алматы		
7	Шымкент		
8	Алматинская область		
9	Актюбинская область		
10	Атырауская область		
11	Акмолинская область		
12	Западно-Казахстанская область		
13	Жамбылская область		
14	Костанайская область		
15	Кызылординская область		
16	Мангистауская область		
17	Северо-Казахстанская область		
18	Павлодарская область		
19	Область Абай		
20	Область Улытау		

Для детального анализа качества предоставления услуги был использован метод глубинного интервью.

Глубинное интервью

Участник глубинного интервью указал, что столкнулся с некоторыми трудностями при использовании портала «электронного лицензирования». *«При подаче заявки портал все время зависал, меня выбрасывало из системы. Интернет у нас и так медленный, в итоге потратил на это полдня. Еще неудобно, что приходится повторно регистрироваться на «электронном лицензировании».*

Основные претензии услугополучателя связаны с внутренним обеспечением услуги. *«Есть две основные проблемы: несвоевременная оплата и сложная отчетность. В своей деятельности мы напрямую зависим от субсидий, потому что обслуживаем убыточные маршруты. Если государственные выплаты задерживаются, мне не хватает средств на топливо и зарплату. Такое происходит сплошь и рядом. Хорошо бы, что власть откладывала средства на эти цели заранее. Вторая сложность – это отчет. Необходимо предоставить много документов (копии договор, счетов, актов выполненных работ и многое другое). Некоторые документы непонятно зачем нужны, потому что к оплате отношения не имеют. Считаю, что всю эту бюрократию можно упростить».*

Для устранения вышеназванных трудностей респондентом было предложено:

- обеспечить своевременность выплаты государственных субсидий;
- исключить из списка отчетности необязательные документы;
- перейти на фиксированную систему отчетности, заменив подробный отчет о каждой оплате, связанной с маршрутом, на фиксированную сумму.

Выводы и рекомендации

Общая оценка качества государственной услуги «Утверждение маршрутов и расписания движений регулярных городских (сельских), пригородных и внутрирайонных автомобильных перевозок пассажиров и багажа» соответствует уровню «выше среднего». Глубинное интервью выявило ряд проблем, с которыми респондент столкнулся при получении услуги. Для их устранения рекомендуется:

<u>Порталу «электронное лицензирование»</u>

С целью решения проблем с загрузкой файлов, рассмотреть возможность оптимизации работы Портала по следующим направлениям:

- **Оптимизация размера файлов:** внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества. Это позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс загрузки.
- **Увеличение максимального размера файла:** пересмотреть и, при необходимости, увеличить максимально допустимый размер загружаемых файлов, особенно для объемных документов (например, сканированных копий учредительных документов).
- **Возможность продолжения загрузки:** реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.

<u>Местным органам государственной власти:</u>

1. Рассмотреть возможность сокращения списка необходимых для отчетности документов.
2. Разработать стандартизированную форму отчета, где будет достаточно заполнить несколько полей, включая фиксированные оплаты.

3.71. Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 2501006 Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории.

Ответственный госорган: Местные исполнительные органы районов и городов областного значения, акимы районов в городах Нур-Султан, Алматы и Шымкент.

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил присвоения и лишения спортивных званий, разрядов и квалификационных категорий, выдачи нагрудных знаков, а также их описание» приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам спорта и физической культуры от 29 июля 2014 года №300. Зарегистрирован Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов №9675 *(Сноска. Приложение 3 с изменениями, внесенными приказом Министра культуры и спорта РК от 31.12.2021 №414 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); в редакции приказа и.о. Министра культуры и спорта РК от 28.07.2022 №211 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования))*.

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: 10 рабочих дней (максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов – 15 минут, максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – 15 минут).

Результат оказания госуслуги: удостоверение о присвоении квалификационной категории или копии приказа о присвоении квалификационных категорий, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги.

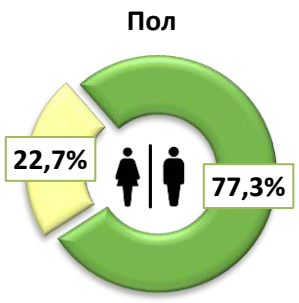
Услугополучатели: физические лица.

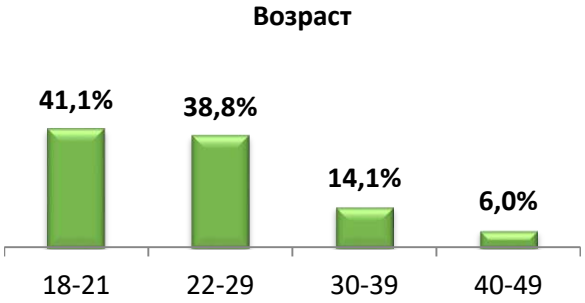
Стоимость: бесплатно.

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 348 респондентов, получивших данную услугу (77,3% мужчин и 22,7% женщин), чаще в возрасте до 29 лет.

Диаграммы 178-179. Социально-демографический блок



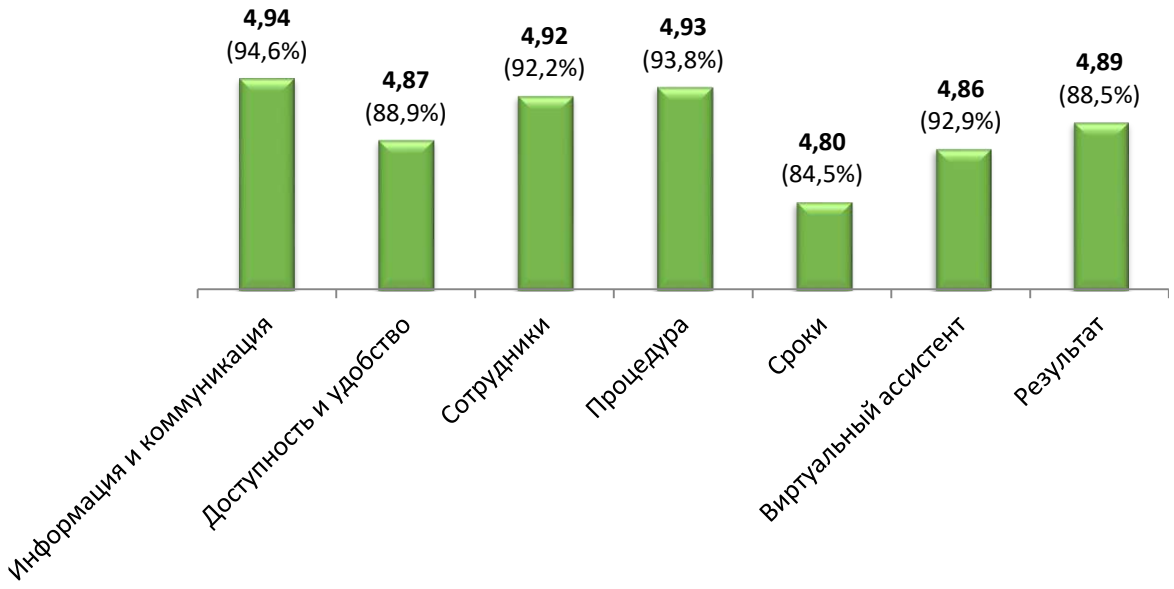


51,4% участников опроса получили услугу в бумажном виде, 48,6% – в электронном, в основном через портал «электронного правительства» (86,4%), чаще предпочитая его веб-версию (94,7%), нежели мобильное приложение (5,3%).

Основные результаты исследования

Средняя оценка качества оказания услуги (в бумажном и электронном формате) составила 4,90 балла, доля полностью удовлетворенных получателей – 91,4%.

Диаграмма 180. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги в бумажной и электронной форме (в разрезе среднего балла и %)



Оценка качества оказания услуги в бумажной форме составила 4,93 балла, что соответствует высокому уровню удовлетворенности (доля полностью удовлетворенных – 93,4%).

Таблица 128. Распределение баллов (бумажная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в бумажной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Мне было просто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе, о перечне документов, необходимых для ее получения	4,89	**4,97**	89,3%	97,0%
	Мне было легко ориентироваться в здании и находить необходимых сотрудников	4,99		99,4%	
	У меня был свободный выбор языка обращения	5,00		100,0%	
	Формы, бланки и другие	4,99		99,4%	

	документы для заполнения были понятны, имелись образцы на двух языках				
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Здание услугодателя удобно расположено, имеется достаточно парковочных мест, обеспечен безбарьерный доступ для лиц с инвалидностью	4,92	**4,95**	92,1%	95,2%
	У учреждения удобный график работы и комфортная зона ожидания	4,98		98,3%	
СОТРУДНИКИ	Клиентоориентированность сотрудников (компетентность, оперативность, вежливость)	4,92	**4,92**	92,2%	92,2%
ПРОЦЕДУРА	Процесс сбора необходимых документов не вызвал у меня сложностей и не занял много времени	4,94	**4,97**	94,3%	97,1%
	Процедура выдачи результатов была для меня удобна	5,00		100,0%	
СРОКИ	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,75	**4,87**	85,4%	91,6%
	Время ожидания на месте обслуживания приемлемое	4,98		97,7%	
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу/вопрос в краткие сроки				
	Принятые меры меня полностью удовлетворили				
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,87	**4,87**	87,2%	87,2%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,93**		**93,4%**
	Государственная корпорация «Правительство для граждан» (ЦОН)		**4,96**		**95,6%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,91**		**93,2%**

Согласно полученным данным, все целевые критерии были оценены высоко, особенно, «информация и коммуникация» (4,97 балла, 97,0%), «процедура» (4,97 балла, 97,1%), «доступность и удобство» (4,95 балла, 95,2%), а также работа сотрудников (4,92 балла, 92,2%). Некоторые участники опроса отмечали, что им было непросто найти информацию о порядке оказания услуги, в том числе – о перечне документов, необходимых для ее получения. Чаще с этим сталкивались респонденты из Актюбинской, Кызылординской, Северо-Казахстанской областях и области Абай.

Оценки по критериям «сроки» и «результат» одинаковы – 4,87 балла. Однако показатель полной удовлетворенности по сроку получения услуги несколько выше, чем ее результатом (91,6% против 87,2%). Некоторые респонденты не удовлетворены сроком получения услуги, чаще это жители

Актюбинской, Северо-Казахстанской областей и области Абай. Несмотря на то, что регламентируемый срок оказания услуги составляет 10 рабочих дней, многие затратили на ее получение значительно большее время.

Критерий «затраты» не учитывался в расчете, так как услуга оказывается бесплатно. Часть опрошенных заявила о понесенных дополнительных затратах (15,6%), однако сумма была разумной и не вызвала у них затруднений.

Критерий «обратная связь» также не брался в расчет, так как участники опроса никуда не обращались с жалобой на качество оказания услуги, при том, что 11,2% имели претензии к качеству.

Деятельность корпорации «Правительство для граждан» и уполномоченных органов была оценена примерно одинаково – 4,96 и 4,91 балла соответственно (показатели полной удовлетворенности, в свою очередь, составили 95,6% и 93,2%).

Оценка качества услуги в электронном формате является высокой (4,87 балла), доля полностью удовлетворенных составила 89,3%.

Таблица 129. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	**Оценка качества оказанной услуги в электронной форме**	**Средний балл**		**Уровень полной удовлетворенности** (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,84	**4,90**	87,0%	92,2%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,97		97,3%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,93	**4,79**	93,5%	82,5%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,81		81,9%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,63		72,2%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,86	**4,89**	88,8%	90,4%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,92		92,1%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,73	**4,73**	77,5%	77,5%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема				
	Способ оплаты был удобным				

ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	5,00	**4,86**	100,0%	92,9%
	Скорость ответа на Ваш запрос	4,71		85,7%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	5,00		100,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,90	**4,90**	89,9%	89,9%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,87**		**89,3%**
	Портал «электронное правительство»		**4,85**		**88,7%**
	Уполномоченный государственный орган		**4,90**		**91,2%**

Пять критериев респонденты оценили высоко, таковыми стали «обратная связь» (5,00 балла и 100,0% полностью удовлетворенных – с жалобами обращались три участника опроса, все остались довольны результатом), «информация и коммуникация» (4,90 балла и 92,2%), «результат» (4,90 балла и 89,9% – отказ в получении услуги получил один участник опроса), «процедура» (4,89 балла и 90,4%) и «виртуальный ассистент» (4,86 балла и 92,9%). В случае с виртуальным помощником, участников опроса не всегда устраивала скорость ответа на запрос. С этой проблемой сталкивались получатели услуги из Северо-Казахстанской области.

Доступность и удобство в процессе получения услуги было оценено на 4,79 балла (82,5%), что соответствует уровню «выше среднего». Некоторые респонденты отмечали перебои в работе онлайн-площадки и проблемы с поиском необходимой информации из-за сложности с ориентированием на Портале (*«Портал интуитивно непонятный», «неудобно искать услугу на портале», «Портал все время не работает», «скорость работы Портала оставляет желать лучшего», «нужно ускорить работу Портала»*). С обеими проблемами сталкивались в Актюбинской, Западно-Казахстанской, Карагандинской, Кызылординской, Мангистауской, Северо-Казахстанской, Павлодарской областях, а также областях Жетысу и Улытау.

Сроком оказания услуги полностью удовлетворены 77,5% участников опроса, оценка по критерию составила 4,73 балла. Неудовлетворенность сроком выразили услугополучатели из Кызылординской и Мангистауской областей (*«время получения услуги слишком растянуто», «очень затянутые сроки получения услуги – удостоверение пришло не сразу», «три месяца ждали удостоверение – срок получения очень затянут»*).

Критерий «затраты» не рассматривался, так как услуга предоставляется бесплатно.

В качестве рекомендаций участники опроса приложили увеличить количество специалистов в ЦОНах и повысить их компетентность, а также модернизировать техническую базу, так как компьютеры в ЦОНах, по их словам, часто «зависают».

Деятельность уполномоченных органов была оценена несколько выше (4,90 балла, 91,2%), чем портала «электронного правительства» (4,85 балла, 88,7%).

Ниже представлен рейтинг регионов РК по данной услуге. В 14-ти регионах зафиксированы высокие оценки качества оказания услуги (выше всего – в Костанайской области, где оценка составила 4,95 балла, а доля полностью удовлетворенных – 96,3%). В остальных 5-ти оценки соответствуют уровню «выше среднего» (Актюбинская, Мангистауская области, область Абай, а также Северо-Казахстанская и Кызылординская области). В Акмолинской области опрос не проводился.

Таблица 130. Рейтинг регионов по качеству оказания услуги

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма		Бумажная форма		Рейтинг регионов	
1	Костанайская область	4,97	98,0%	4,94	94,6%	4,95	96,3%
2	Туркестанская область			4,93	94,2%	4,93	94,2%
3	Атырауская область			4,93	94,9%	4,93	94,9%
4	Восточно-Казахстанская область			4,93	94,6%	4,93	94,6%
5	Шымкент	4,89	92,8%	4,95	96,4%	4,92	94,6%
6	Алматы	4,88	90,9%	4,96	97,1%	4,92	94,0%
7	Павлодарская область	4,96	96,0%	4,88	89,6%	4,92	92,8%
8	Астана	4,91	90,7%	4,93	94,0%	4,92	92,3%
9	Западно-Казахстанская область	4,87	87,3%	4,92	92,3%	4,90	89,8%
10	Жамбылская область	4,88	90,3%	4,91	92,5%	4,90	91,4%
11	Алматинская область	4,85	84,8%	4,89	89,1%	4,87	87,0%
12	Область Улытау	4,87	86,7%			4,87	86,7%
13	Карагандинская область	4,77	80,0%	4,86	86,5%	4,82	83,2%
14	Область Жетысу	4,81	82,8%			4,81	82,8%
15	Актюбинская область	4,83	83,3%	4,71	70,8%	4,77	77,1%
16	Мангистауская область	4,47	46,7%	4,93	94,6%	4,70	70,7%
17	Область Абай			4,69	68,8%	4,69	68,8%
18	Северо-Казахстанская область	4,62	72,2%	4,46	45,8%	4,54	59,0%
19	Кызылординская область	4,48	51,7%	4,54	54,2%	4,51	52,9%
20	Акмолинская область						

Для детального анализа качества предоставления целевой услуги был использован метод глубинного интервью.

Глубинное интервью

Участник глубинного интервью, отметил, что процесс сбора документов прошел без проблем и на поданную заявку пришел положительный ответ. Однако, сдав все необходимые документы в феврале 2025 года, он до сих пор не получил удостоверение тренера-преподавателя высшего уровня квалификации второй категории. В этом он видит халатное отношение как со стороны местных исполнительных органов, так и со стороны Министерства туризма и спорта РК. Он считает, что с этим могли столкнуться и другие услугополучатели, так как *«сама проблема не в выдаче удостоверения, а во времени его ожидания – через несколько месяцев после одобрения заявки (для чего мы столько ждем?)»*. По его мнению, удостоверение необходимо выдавать через несколько дней после приказа о присвоении квалификационной категории. Для этого респондент предлагает ввести соответствующую норму и наказывать ответственных лиц за несвоевременную выдачу удостоверения.

Выводы и рекомендации

На основе проведенного опроса получателей государственной услуги «Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории» можно сделать вывод, что в целом они довольны качеством ее оказания – большинство целевых критериев были оценены высоко (как по бумажному, так и по электронному формату). Проблемные моменты, с которыми сталкивались некоторые услугополучатели, в основном носят системный характер и касались срока оказания услуги, а также работы портала «электронного правительства» (неудобный интерфейс, низкая скорость). Некоторые участники опроса отмечали, что им было непросто найти информацию о порядке оказания услуги и перечне необходимых документов в ЦОНе.

<u>Порталу «электронное правительство»:</u>

1. Для улучшения пользовательского интерфейса Портала и повышения его интуитивной понятности с учетом потребностей пользователей с разным уровнем цифровой грамотности:
   - провести всесторонний аудит текущего UX/UI-дизайна Портала с участием независимых профильных специалистов;
   - организовать опросы и тестирования с участием целевых групп граждан для выявления проблемных зон при взаимодействии с Порталом;
   - разработать обновленный интерфейс, соответствующий принципам простоты и доступности (включая WCAG-стандарты), а также адаптивности под различные устройства;
   - внедрить пошаговые инструкции, интерактивные подсказки и обучающие модули для новых пользователей. Дополнить раздел «Помощь» пошаговыми алгоритмами действий для наиболее популярных вопросов, с которыми услугополучатели обращаются в контакт-центр;
   - упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей.
2. Для бесперебойной работы Портала:

- увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала;
- обеспечить регулярное нагрузочное тестирование (проводить стресс-тесты для проверки устойчивости Портала к высокому количеству пользователей и своевременного выявления потенциальных проблем).

3. Для бесперебойной работы «виртуального ассистента»:
   - оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев (особенно, в Северо-Казахстанской области).

Уполномоченному государственному органу:

1. Проверить установленный срок оказания услуги за 2025 год в разных областях РК, установить причины нарушения срока исполнения (объективные или по вине ответственных исполнителей). Обратить особое внимание на следующие регионы: Актюбинская, Северо-Казахстанская области и область Абай (бумажный формат), Кызылординская и Мангистауская области (электронный формат).
2. Оперативно устранить причины затяжки срока оказания услуги и предоставлять ее в одинаковые (установленные регламентом) сроки во всех регионах РК.
3. В случае возникновения аналогичных ситуаций, оперативно уведомлять услугополучателей о возникшей задержке и ее причине, а также обеспечить приоритетное рассмотрение заявки.
4. Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления услуги.

НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»:

1. Размещение на официальных сайтах местных исполнительных органов полного и актуального описания порядка предоставления государственной услуги, включая:
   - Четкое описание этапов предоставления услуги.
   - Полный перечень документов, необходимых для получения услуги.
   - Требования к оформлению документов, включая необходимые формы для заполнения и образцы заполнения.
   - Сроки предоставления услуги.
   - Примеры оснований для отказа в предоставлении услуги.
   - Контактную информацию сотрудников местных исполнительных органов для получения консультации.
2. Подготовка наглядных информационных материалов:
   - Разработка брошюр и видеоматериалов с пошаговыми инструкциями и разъяснениями по получению государственных услуг.
   - Обеспечение возможности скачивания материалов в удобных форматах (PDF, DOCX).
   - Обеспечение наличия у сотрудников, осуществляющих прием и консультирование граждан, актуальных методических материалов и пошаговых инструкций.
3. Мониторинг качества работы сотрудников, осуществляющих работу с услугополучателями, на предмет их компетентности в части знания нормативно-правовой базы, технической осведомленности, соблюдения норм корректного и вежливого общения и информирования граждан в понятной и доступной форме.

3.72. Выдача разрешений на пользование животным миром

Общая информация о государственной услуге

Наименование госуслуги: 1204011 Выдача разрешений на пользование животным миром

Ответственный госорган: Местные исполнительные органы, Комитет рыбного хозяйства Министерства экологии и природных ресурсов Республики Казахстан

Подзаконный нормативный правовой акт: «Об утверждении Правил выдачи разрешений на пользование животным миром» приказ и.о. Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 19 декабря 2014 года №18-04/675. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 30 января 2015 года №10168.

Форма оказания госуслуги: электронная (частично автоматизированная)

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

Сроки оказания госуслуги: 3 рабочих дня

Результат оказания госуслуги: Разрешения на пользование животным миром выдаются на следующие виды специального пользования животным миром:

- Охота.
- Рыболовство (промысловое, любительское (спортивное), научно-исследовательский лов, мелиоративный лов, лов в воспроизводственных целях).
- Использование животных в научных, культурно-просветительских, воспитательных, эстетических целях, а также в целях предотвращения эпизоотии.
- Использование видов животных в воспроизводственных целях.

Услугополучатели: физические лица, юридические лица

Стоимость: Государственная услуга оказывается на платной/бесплатной основе.

Плата за пользование животным миром осуществляется в соответствии с Кодексом Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет (Налоговый кодекс)». Сумма платы уплачивается в бюджет по месту получения разрешения на пользование животным миром.

Уплата платы за пользование видами животных, являющихся объектами промыслового рыболовства, при превышении суммы платы, подлежащей уплате в бюджет, в сумме более 350-кратного размера месячного расчетного показателя по квотам изъятия объектов промыслового рыболовства текущего года производится долями в следующие сроки:

- до 25 декабря текущего года – 20 процентов от общей квоты, выданной в текущем году;
- до 25 марта года, следующего за годом, в котором выдана квота – 40 процентов от общей квоты, выданной в текущем году;
- до 25 июня года, следующего за годом, в котором выдана квота – 40 процентов от общей квоты, выданной в текущем году.

Плата не взимается:

- При изъятии из природной среды животных для целей мечения, кольцевания, переселения, акклиматизации, искусственного разведения и скрещива-

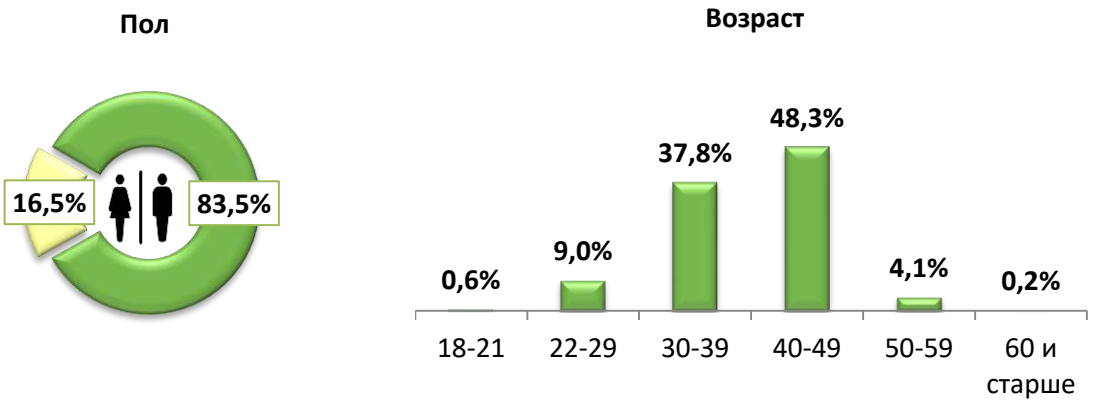
ния в научно-исследовательских и хозяйственных целях с последующим их выпуском в природную среду;

- При использовании объектов животного мира, являющихся собственностью физических и юридических лиц, разведенных искусственным путем и содержащихся в неволе и (или) полувольных условиях;
- При осуществлении уполномоченным государственным органом в области охраны, воспроизводства и использования животного мира контрольного лова рыб и других водных животных в целях биологического обоснования на пользование рыбными ресурсами и другими видами водных животных;
- При изъятии видов животных, численность которых подлежит регулированию в целях охраны здоровья населения, предохранения от заболеваний сельскохозяйственных и других домашних животных, предотвращения ущерба окружающей среде, предупреждения опасности нанесения существенного ущерба сельскохозяйственной деятельности**.**

Социально-демографический блок

В опросе приняли участие 468 услугополучателей. Доля женщин составила 16,5%, мужчин – 83,5%. Значительно чаще представителей остальных возрастных групп услугу получали граждане 30-39 (37,8%) и 40-49 (48,3%) лет. Все услугополучатели являлись гражданами Казахстана, в качестве юридических лиц выступили 13,5%, физических – 86,6%.

Диаграммы 181-182. Социально-демографический блок



Всеми респондентами услуга была получена в электронной форме, на портале «электронного лицензирования» (66,0% перешли по ссылке с портала «электронного правительства»).

Основные результаты исследования

Оценка качества оказания услуги «Выдача разрешений на пользование животным миром» составила 4,78 балла, при показателе полной удовлетворенности 78,2%. Данные оценки соответствуют уровню «выше среднего».

Таблица 131. Распределение баллов (электронная форма)

Критерии оценки	Оценка качества оказанной услуги в электронной форме	Средний балл		Уровень полной удовлетворенности (доля респондентов, оценивших критерий на 5 баллов)	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ	Информация на портале о порядке оказания госуслуги, в том числе, о перечне необходимых документов, проста и понятна	4,88	**4,90**	88,0%	90,2%
	Информация представлена на казахском и русском языках в полном объеме	4,92		92,4%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО	Регистрация на портале для получения онлайн-услуги не вызвала проблем	4,86	**4,84**	89,3%	87,3%
	На портале было легко ориентироваться, удобно искать необходимую информацию	4,88		88,2%	
	Скорость работы онлайн-площадки	4,79		84,2%	
ПРОЦЕДУРА	Сбор документов для получения электронной услуги прошел без хождения по инстанциям и кабинетам	4,91	**4,89**	90,6%	89,9%
	Я не столкнулся с трудностями при загрузке необходимых документов на портал	4,88		89,1%	
СРОК	Срок, необходимый для получения услуги, приемлемый	4,90	**4,90**	91,0%	91,0%
ЗАТРАТЫ	Сумма оплаты была приемлема	4,88	**4,78**	87,7%	77,9%
	Способ оплаты был удобным	4,68		65,7%	
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ	Полнота ответа на Ваш запрос (получили полную, исчерпывающую информацию по запросу)	5,00	**5,00**	100,0%	100,0%
	Скорость ответа на Ваш запрос	5,00		100,0%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	Я получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	4,00	**4,00**	0,0%	0,0%
	Принятые меры меня полностью удовлетворили	4,00		0,0%	
РЕЗУЛЬТАТ	Я удовлетворен полученным результатом (я получил необходимый документ, справку, разрешение, пособие)	4,90	**4,90**	89,5%	89,5%
	СРЕДНИЙ БАЛЛ		**4,78**		**78,2%**
	Портал «электронное лицензирование»		**4,88**		**88,8%**
	Местные органы		**4,60**		**59,8%**

	исполнительной власти				

Максимальную оценку (5,00 балла и удовлетворенность 100,0%) получила работа Виртуального ассистента, как в части полноты, так и скорости ответа на запрос.

Высоко оценены критерии «Информация и коммуникация» (4,90 балла и 90,2%), «Результат» (4,90 балла и 89,5%) и «Доступность и удобство» (4,84 балла и 87,3%). В комментариях к оценке доступности и удобства услуги респонденты указывали, что *«ориентироваться на портале очень сложно», «регистрация вызвала проблемы», «портал плохо прогружается».*

По критерию «Процедура» оценки также соответствуют высокому уровню (4,89 балла и 89,9%), в качестве замечаний было указано: *«чтобы поучить услугу нужно много бумаг, которые больше никогда не понадобятся», «я трачу время, чтобы получить услугу официально, в итоге подлинность этого разрешения никто не проверяет, поддельных разрешений очень много, браконьерство процветает»).*

Оценка критерия «Срок» составила 4,9 балла и 91,0% (высокий уровень), однако часть услугополучателей считает обозначенный регламентом срок в три рабочих дня слишком долгим, предлагая сократить его до 24 часов.

Бесплатно услугу получили 82,7% опрошенных, 17,3% оплатили, назвав сумму оплаты приемлемой (4,88 балла и 87,7%), а способ оплаты – удобным (4,68 балла и 77,6%). Дополнительные затраты понесли около 2% опрошенных, которым пришлось оплатить ксерокопии, услуги нотариуса и дополнительные платные справки, для каждого их них сумма была разумной не вызвала затруднений.

Единственным критерием, оценки которого соответствуют среднему уровню эффективности, является обратная связь. На 4,00 балла была оценена скорость ответа на жалобу и принятые по ней меры, при этом показатель полной удовлетворенности находится на нулевом уровне.

Исходя из распределения критериев по зонам ответственности, **деятельность местных органов исполнительной власти** получила оценку 4,60 балла, удовлетворенность – 59,8% (уровень «выше среднего»). **Портал «электронного лицензирования»** оценен на 4,88 балла, удовлетворенность – 88,8% (высокий уровень).

Далее представлен рейтинг регионов по качеству оказания услуги «Выдача разрешений на пользование животным миром».

Высокое качество оказания услуги (4,8 – 5,0 балла), согласно оценкам, зафиксировано в 11 регионах, оценки находятся в рамках от 4,96 балла и 96,4% у лидера рейтинга Алматинской области до 4, 87 балла и 90,6% балла в Северо-Казахстанской области.

Оценки, соответствующие уровню «выше среднего» (4,50 – 4,79 балла) получены в четырех регионах: Актюбинской области (4,79 балла и 79,3%), областях Жетысу (4,75 балла и 75,1%), Абай (4,72 балла и 74,6%) и Карагандинской области (4,71 балла и 70,7%).

Таблица 132. Рейтинг регионов

№	Регион	Средний балл	Удовлетворенность
		Электронная форма	
1	Алматинская область	**4,96**	96,4%
2	Атырауская область	**4,96**	96,1%
3	Акмолинская область	**4,96**	97,0%
4	Восточно-Казахстанская область	**4,95**	95,5%

5	Мангистауская область	**4,94**	94,4%
6	Костанайская область	**4,93**	94,4%
7	Жамбылская область	**4,92**	94,4%
8	Западно-Казахстанская область	**4,91**	92,8%
9	Кызылординская область	**4,90**	94,4%
10	Павлодарская область	**4,90**	90,0%
11	Северо-Казахстанская область	**4,87**	90,6%
12	Актюбинская область	**4,79**	79,3%
13	Область Жетысу	**4,75**	75,1%
14	Область Абай	**4,72**	74,6%
15	Карагандинская область	**4,71**	70,7%
16	Астана		
17	Алматы		
18	Шымкент		
19	Туркестанская область		
20	Область Улытау		

Для более детального изучения качества оказания государственной услуги был использован метод глубинного интервью.

Глубинное интервью

Участник глубинного интервью указал, что о порядке получения услуги он узнал через поисковую систему Google, затем нашел ее на портале «электронного правительства», откуда перешел по ссылке на портал «электронного лицензирования». Именно система навигации портала «электронное лицензирование» вызвала недовольство респондента: *«Процедура регистрации на «электронном лицензировании» вообще непонятная, я долго там находился, потому что не мог разобраться, так поэтому еще и из системы выбросило. Повторный заход был через 20 минут, и я не смог там сориентироваться, пришлось заново зайти через eGov».*

Респондент подчеркнул, что низкая скорость интернета в сельской местности ограничивает равный доступ к услуге всех слоев населения. *«В районах очень тяжело с интернетом, приходится для получения услуги специально выезжать в районный центр. Плюс ко всему, население в сельской местности недостаточно хорошо владеет компьютерной грамотностью, поэтому получать услугу сложно, особенно дополнительные справки. Например, мне сложно было получить ветеринарную справку».*

Решение проблем в предоставлении услуги участник интервью видит через:

- упрощение/отмену процесса регистрации на портале «электронного лицензирования»;
- создание возможности получать услугу в бумажном виде в районных центрах регионов, для обеспечения равного и комфортного доступа к ней лиц, в недостаточной степени владеющих навыками компьютерной грамотности и с учетом слабого сигнала сети Интернет.

Выводы и рекомендации

Общая оценка качества государственной услуги «Выдача разрешений на пользование животным миром» соответствует уровню «выше среднего». Однако, комментарии респондентов и данные, полученные посредством глубинного интервью, свидетельствуют о наличии нареканий со стороны услугополучателей, которые касаются сроков предоставления услуги, качества обратной связи,

скорости работы интернет-площадки и интерфейса портала электронное лицензирование. Для их устранения данных факторов рекомендуется:

Порталу «электронное лицензирование»:

1. Рассмотреть возможность полной интеграции с порталом "электронного правительства", чтобы избежать необходимости повторной регистрации или авторизации.
2. Внедрить механизм, который позволит пользователям восстанавливать сессию после временного сбоя или выхода из системы.

Уполномоченному государственному органу:

1. Предусмотреть возможность подачи документов на получение услуги в ЦОНах или на базе сельских акиматов, где есть стабильный интернет.
2. Оптимизировать список документов, отменив требование о предоставлении справок, которые государственный орган может получить самостоятельно из других баз данных.
3. Разработать цифровую систему проверки подлинности разрешений, например, с помощью QR-кодов или уникальных идентификационных номеров, что поможет бороться с поддельными документами и браконьерством.
4. Рассмотреть возможность внедрения ускоренной услуги по выдаче разрешения за дополнительную плату.

4. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

По результатам проведенного общественного мониторинга зафиксирован высокий уровень качества оказания государственных услуг – средняя оценка составила 4,88 балла, при показателе полной удовлетворенности в 90,5%. Выявлено сохранение положительной динамики роста качества оказания государственных услуг.

Наиболее востребованным способом получения услуг является электронный формат (86,7%), большинство опрошенных использовали такие онлайн-площадки как портал «электронного правительства» и портал «электронного лицензирования». Бумажный формат оказания услуги использовали 13,3% участников массового опроса.

Высоким значениям соответствуют оценки качества оказания государственных услуг по критериям: «сотрудники» (4,93 балла/85,2%), «затраты» (4,93 балла/94,0%), «результат» (4,90 балла/90,9%), «информация и коммуникация» (4,87 балла/89,2%), «сроки оказания услуги» (4,83 балла/85,7%).

Значению выше среднего соответствуют оценки критериев «доступность и удобство» (4,79 балла/83,3%), «обратная связь» (4,67 балла/75,2%), «виртуальный ассистент» (4,64 балла/74,9%).

В целом выше качество услуг оценивалось респондентами, которые получали их на портале «электронного правительства», ниже на портале «электронного лицензирования» - основные проблемы связаны с техническими трудностями (низкая скорость работы портала, проблемы с авторизацией, загрузкой документации). Проблемы с получением услуг в бумажном формате, в основном, связаны с низким уровнем комфортности учреждений по оказанию государственных услуг (ЦОНов), нехваткой информации о процессе получения услуг, долгим временем ожидания на месте получения услуг, неудобным графиком работы ЦОНов.

Составленные рейтинги качества оказания государственных услуг центральными и местными исполнительными государственными органами демонстрируют высокий уровень в обоих случаях: средняя оценка качества оказания услуг ЦГО составила 4,87 балла (88,0% удовлетворенность), у МИО – 4,86 балла (86,7%).

Рейтинг качества оказания услуг Центральными государственными органами возглавили Генеральная прокуратура РК (5,00 балла/показатель полной удовлетворенность 100,0%), Министерство здравоохранения РК (5,00 балла/99,6%) и Академия Высшего судебного совета (5,00 балла/99,7%).

Первую тройку рейтинга Местных исполнительных органов представляют МИО Карагандинской (4,93 балла, показатель полной удовлетворенности – 93,8%), Акмолинской (4,93 балла, 92,7%) и Восточно-Казахстанской (4,92 балла,92,6%) областей.

Также в рамках исследования была изучена бюрократическая составляющая процесса оказания государственных услуг. Согласно результатам, с бюрократией при получении услуг столкнулись 4,5% участников массового опроса. Из респондентов, получивших услугу в электронной форме, с бюрократией столкнулись 4,5%, в бумажной – 4,2%.

Высокий уровень забюрократизированности процесса получения государственных услуг был выявлен в сферах «цифровое развитие» (65,2%), «торговля» (31,6%) и «транспорт» (25,0%).

Наиболее распространенным формами проявления бюрократии является искусственное затягивание сроков предоставления услуги (47,4%). Избыточное количество инстанций для сбора необходимого пакета документов отметили

32,1% опрошенных, отказы в предоставлении услуги и возврат документов – 25,9%, необходимость предоставления документов, не указанных в изначальном списке – 16,0%.

Также в рамках опроса была изучена удовлетворенность качеством работы портала «электронного правительства» и НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан». Согласно результатам, деятельность Портала оценена на высоком уровне - 4,80 балла; деятельность Госкорпорации оценивалась по 4 направления (структурам, входящим в ее состав) - высоко была оценена работа Центров обслуживания населения (4,86 балла) и Центров по недвижимости (4,80 балла). Уровню «выше среднего» соответствуют оценки Центров по выплате пенсий (4,72 балла), Центров земельного кадастра (4,77 балла). Итоговый балл Государственной корпорации «Правительство для граждан» составил 4,79 балла.

Таким образом, качество оказания государственных услуг, согласно результатам проведенного исследования, является высоким. Основные трудности носят технический характер, в первую очередь, относительно услуг, оказываемых в электронном формате на порталах «электронного правительства» и порталу «электронного лицензирования». В целом отмечается повышение оценок качества оказания государственных услуг.

Рекомендации по результатам исследования

В рамках исследования, при анализе качества оказания государственных услуг (72 услуги массового опроса и 362 услуги онлайн опроса) исследовательской группой были разработаны практические рекомендации, направленные на разработку мер по повышению качества оказания услуг на порталах «электронного правительства» и «электронного лицензирования», в центрах обслуживания населения НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан» и Уполномоченными центральными и местными государственными органами.

По итогам анализа результатов опроса было разработано 581 практических рекомендаций, полная информация о которых содержится в информационно-аналитической части отчета (Блок 3. Удовлетворенность качеством оказания государственных услуг).

В данном разделе будет представлен анализ разработанных рекомендаций с целью обобщения результатов проведенного исследования. В рамках исследования было разработано 127 рекомендаций для оптимизации работы портала «электронного правительства», 183 рекомендации для портала «электронного лицензирования», 250 рекомендаций для Уполномоченных государственных органов/услугодателей и 21 рекомендация, направленная на оптимизацию работы Центров обслуживания населения.

Из-за большого количества выявленных проблем технического характера значительная часть рекомендаций направлена на оптимизацию работы порталов «электронного правительства» и «электронного лицензирования».

Одной из главных проблем, с которой сталкивались услугополучатели, является нестабильность работы Порталов, в части скорости обработки поступающих запросов. Ввиду чего значительный массив разработанных рекомендаций касался оптимизации технической инфраструктуры и серверной части работы порталов «электронного правительства» и «электронного лицензирования».

В связи с этим, **Министерству искусственного интеллекта и цифрового развития РК, совместно с разработчиками/командой технической поддержки**

порталов «электронного правительства» и «электронного лицензирования» необходимо усилить работу по оптимизации IT-инфраструктуры (Back-end Performance) для обеспечения высокой отказоустойчивости и скорость отклика портала даже в часы пиковой нагрузки. Основными мерами в данном направлении должны стать:

- проведение аудита и масштабирования серверной архитектуры (облачные решения, балансировка нагрузки);
- внедрение кэширования часто запрашиваемых данных;
- оптимизация базы данных и алгоритмов запросов, для сокращения времени обработки.

Для решения проблем с загрузкой документации на Порталы необходимо:

- обеспечить внедрение функции возобновления загрузки (resumable upload) при обрыве соединения;
- реализовать автоматическую оптимизацию (сжатие) больших файлов на стороне клиента перед отправкой;
- увеличить лимиты на размер загружаемых файлов.

Значимыми проблемами для пользователей Порталов являются неудобный интерфейс онлайн-площадок и процесс авторизации, сложности с поиском информации о государственных услугах, перегруженность информации об услуге юридическими терминами (недоступность информации на «простом языке»). С целью улучшения пользовательского опыта были разработаны следующие типы рекомендаций:

- Разработка понятных и лаконичных инструкций по процессу получения государственных услуг – изменение языка инструкций с юридического языка на простой, разговорный (в стиле «Что нужно сделать, шаг за шагом»). Внедрение визуальных элементов (инфографика, видеоинструкции, чек-листы) вместо сплошного текста *(*На момент проведения исследования только часть государственных услуг снабжена видеоинструкциями о процессе получения услуги – необходимо разработать инструкции для каждой государственной услуги).*
- Внедрение единой системы авторизации на порталах «электронного правительства» и «электронного лицензирования» (Single Sign-On, SSO) для оптимизации процесса получения услуги, сокращения времени получения услуги. *(*Наличие необходимости отдельной регистрации на портале elicense.kz значительно снижало оценки респондентов).*
- Разработка обновленного интерфейса Порталов соответствующего WCAG-стандартам, позволяющего обеспечить простоту и удобство работы на онлайн-площадке всем категориям пользователей.

Важным этапом в улучшении работы Порталов является оптимизация работы Виртуального ассистента, ввиду чего были разработаны рекомендации, направленные на:

- улучшение алгоритмов обработки естественного языка (NLP/NLU);
- проведение регулярного технического аудита и оптимизацию серверной инфраструктуры (масштабирование, кэширование) для обеспечения высокой скорости отклика даже в часы пиковой нагрузки;
- улучшение и актуализацию базы данных Ассистента;
- внедрение единого чат-бота для всех Порталов;
- решение проблем с выдачей нерелевантных ответов на запрос пользователя;

- внедрение проактивного подхода в предложении помощи Ассистентом.

Блок рекомендаций для **Уполномоченных государственных органов** в основном направлен на информационную актуализацию данных Правил оказания государственных услуг, анализ услуг показал, что существует большое количество расхождений в опубликованных Правилах на ресурсах Эталонного банка НПА РК, adilet.gov.kz и порталах «электронного правительства» и «электронного лицензирования». Ввиду чего, уполномоченным государственным органам рекомендовалось актуализировать данные на порталах в части корректного отображения способов предоставления услуг, информации о необходимых документах для получения услуг, сроках и стоимости. Также в рамках анализа данных было выявлено некорректное наименование ряда государственных услуг.

Рекомендации для **НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан»** в первую очередь, касались проблем компетенции и клиентоориентированности сотрудников Центров обслуживания населения, в связи с этим предложения были направлены обеспечение проведения тренингов и обучающих семинаров для сотрудников на следующие темы: стандарты обслуживания, деловая и этическая коммуникация, работа с трудными и эмоциональными обращениями, управление конфликтами и стрессоустойчивость.

Также ряд рекомендаций касался повышения качества обслуживания населения в части создания комфортных условий в ЦОНах, изменения графиков работы учреждений по оказанию отдельных (наиболее востребованных) видов услуг, обеспечения доступности информации о процессе оказания услуг.

По результатам мониторинга в уполномоченные государственные органы было направлено 250 рекомендаций по повышению качества оказания госдуарственных услуг. Из них 125 приняты к исполнению, что на момент сдачи итогового отчета составляет 50%. Остальные рекомендации находятся на рассмотрении.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПУТИ ПРЕОДОЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ И ТЕХНИЧЕСКИХ БАРЬЕРОВ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Услуга	Соблюдение стандартов оказания государственной услуги	Административные/ технические барьеры, влияющие на качество оказания государственной услуги	Рекомендации, направленные на повышение качества оказания государственной услуги		
			Уполномоченным государственным органам	*Порталам оказания услуг (egov.kz/elicense.kz)*	*ЦОНам*
Тестирование государственных служащих, претендентов на занятие вакантной административной государственной должности и граждан, поступающих на правоохранительную службу и службу в органы гражданской защиты	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **организационные и технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - сложные формулировки тестовых заданий на казахском языке; - несоответствие части тестовых заданий профилю должности, по которой проводится тестирование - недостаточная комфортность условий прохождения тестирования (уровень шума, переполненность аудиторий и т.п.) - недостаточность времени на прохождение тестирования - низкое качество обратной связи, в том числе работы	Проверить корректность формулировок вопросов тестовых заданий на знание законодательства на казахском языке, упростить формулировки вопросов. Рассмотреть возможность увеличения времени прохождения тестирования. Усилить контроль над условиями прохождения тестирования (уровень шума, температура воздуха, достаточность мест, скорость работы программы и прочее).	Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации «лагов», «зависаний» и сбоев; Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по	

		«виртуального ассистента» - проблемы с загрузкой документации на Портал		получению услуг и решению распространенных проблем. Внедрение удобных механизмов для сбора обратной связи от пользователей после каждого взаимодействия с ассистентом, чтобы оперативно выявлять и устранять проблемы.	
Рассмотрение ходатайств о согласии на экономическую концентрацию	Неполное соответствие Правил оказания услуги, размещенных в Эталонном Банке НПА РК и на портале «электронного лицензирования», в части корректного указания срока оказания услуги и способов предоставления	Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - проблемы с регистрацией на портале «электронного лицензирования» - низкая скорость работы портала - проблемы с загрузкой документов на Портал	Провести аудит документации, содержащейся на странице госуслуги на портале «электронного правительства» и в Правилах оказания услуги. На Портале «электронного правительства» указано, что услуга оказывается на egov.kz и elicense.kz. В Правилах указан только портал «электронного правительства», а портал «электронного лицензирования», где непосредственно оказывается услуга, не	Проверить сроки оказания услуги, указанные на странице, на соответствие регламенту. На страницах для каждой подуслуги в elicense.kz указано, что срок оказания составляет 40 календарных дней.	

			упоминается.		
Выдача лицензии на осуществление актуарной деятельности	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - необходимость посещения инстанций при электронном формате оказания услуги - неприемлемость стоимости услуги для части услугополучателей. Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - трудности работы с ЭЦП на портале «электронного лицензирования» - нестабильность работы Портала (зависания, низкая скорость) - проблемы в работе виртуального ассистента (низкая скорость обработки запросов, качество ответов на запросы) - проблемы с загрузкой документации на Портал. - высокая частота получения лицензии	Рассмотреть возможность уменьшения частоты подтверждения квалификации и сдачи тестов – проходить эти процедуры раз в несколько лет, а не ежегодно. Анализ технической возможности перевода госуслуги в проактивный формат с учетом интеграции с другими информационными системами. В случае возможности перевода в проактивный формат определение алгоритма оказания госуслуги в проактивном формате. Подготовка и согласование постановки задачи с МИИЦР и АО «НИТ» Внесение предложений в МНЭ по изменениям в Законы РК. Внесение изменений в Правила оказания государственной услуги Реализация функционала оказания государственной услуги в	Комплексная оптимизация работы портала «электронного лицензирования» и виртуального ассистента: провести аудит и оптимизацию серверной инфраструктуры, увеличить пропускную способность и резервные мощности, внедрить регулярное нагрузочное тестирование, а также развивать функциональность виртуального ассистента - обновление базы знаний, улучшение NLP-алгоритмов и интеграцию с актуальными данными. Добавить возможность автоматического сохранения на Портале ранее поданных	

		(ежегодная процедура)	проактивном формате	документов.	
Государственная регистрация выпуска объявленных акций	Неполное соответствие Правил оказания услуги, размещенных в Эталонном Банке НПА РК и на порталах «электронного лицензирования» и «электронного правительства», в части корректного способов предоставления услуги.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - затянутость сроков оказания услуги Выявленные **технические барьеры** связаны с проблемой загрузки документации на портал.		Порталу «электронного правительства» - Провести аудит страницы оказания услуги и устранить несоответствия. На портале в качестве способов получения услуги указаны портал «электронного правительства» и портал «электронного лицензирования». В Правилах оказания услуги указан - портал центрального депозитария ценных бумаг. С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на портале «электронного правительства», рекомендуется провести оптимизацию функционала загрузки, предусматривающую	

				автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет-соединения.	
Выдача лицензии на право осуществления страховой (перестраховочной) деятельности или исламской страховой (перестраховочной) деятельности по отрасли "общее страхование"	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	**Административные и технические барьеры**, влияющие на качество оказания государственной услуги не выявлены.	Анализ технической возможности перевода госуслуги в проактивный формат с учетом интеграции с другими информационными системами. В случае возможности перевода в проактивный формат определение алгоритма оказания госуслуги в проактивном формате Подготовка и согласование постановки задачи с МИИЦР и АО «НИТ»		

			Внесение предложений в МНЭ по изменениям в Законы РК Внесение изменений в Правила оказания государственной услуги Реализация функционала оказания государственной услуги в проактивном формате		
Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации	Неполное соответствие регламента оказания услуг, в части соблюдения сроков – услугополучатели указали, что получили услугу через 15 дней, вместо 5 дней указанных в Правилах.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгое время ожидания на месте получения услуги - отсутствие удобного способа подачи заявки в электронном формате - неудобный график работы услугодателя.	Рассмотреть возможность изменения формата получения услуги, полного перехода на цифровой/электронный вариант подачи заявления. При этом должен быть реализован способ получения через портал «электронного правительства» или мобильное приложение EgovMobile, а не через направление электронной копии заявления на почтовый адрес Информационно-вычислительного центра Бюро национальной статистики. Направить письмо в КГУ МИИЦР о согласовании бизнес-процесса «ТО ВЕ» проекта услуги	Провести корректировку информации о способах получения услуги. На странице услуги на Портале указано, что услуга получается в государственном органе в бумажном формате, при этом в прилагаемой инструкции «Инфографика государственной услуги», а также в Правилах оказания услуги, размещенной в Эталонном банке НПА РК, указано, что услуга оказывается через услугодателя путем направления заявления на	

			«Предоставление статистической информации, не предусмотренной графиком распространения официальной статистической информации» в электронном формате на веб-портале «электронного правительства». Проработка вопроса включения работ по модификации услуги в электронном формате на веб-портале «электронного правительства» (далее – ПЭП). Проработка вопроса включения работ по реализации сервиса «прием/передача заявок» с ПЭП. Реализация сервиса «прием/передача заявок» с ПЭП. Модификация услуги в электронном формате на ПЭП. Внесение изменений в Правила по оказания государственной услуги, для приведения в	электронную почту info@statdata.kz – что фактически свидетельствует о наличии электронного способа получения услуги.	

			соответствие с электронным форматом оказания услуг. Опубликование пресс-релиза о модификации государственной услуги. Обучение сотрудников БНС АСПР РК и РГП «ИВЦ» по сервису «прием/передача заявок».		
Выдача сертификата государственного аудитора	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - длительные сроки получения итогового результата (до 6 месяцев) - проблемы со сдачей тестирования в электронном формате у услугополучателей с низким уровнем цифровых навыков	Провести анализ внутренних регламентов для определения возможности сокращения срока оказания услуги без ущерба для ее качества. Если сокращение невозможно, предоставить услугополучателям подробное обоснование длительности сроков. Рассмотреть возможность организации дополнительной технической поддержки в пунктах сдачи тестирования. Вариантами реализации данной рекомендации могут быть: - Выделение специального сотрудника (консультанта),		

			оказывающего помощь при прохождении теста; - Подробная пошаговая инструкция в печатном или видеоформате, доступная на месте; - Организация перед началом тестирования кратких обучающих сессий для тех, кто в этом нуждается.		
Актуализация (корректировка) сведений о земельных участках	Выявлено несоблюдение регламента оказания услуги в части способов предоставления. В правилах, размещенных в Эталонном банке НПА РК отсутствует информация о бумажном способе получения услуги.	Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - страница услуги на портале «электронного правительства» находится в другом разделе (несоответствие с инструкцией по оказанию услуги) - долгое время ожидания на месте получения услуги в ЦОНе	Внести изменения в Реестр государственных услуг на портале «электронного правительства» и разместить там актуальную информацию о форматах (способах) оказания государственной услуги.	В целях повышения доступности и удобства получения данной государственной услуги обеспечить ее размещение на своей электронной платформе с отображением в результатах поискового запроса. Это позволит исключить необходимость длительного поиска услуги в интернете и на Портале, а также обеспечит быстрый и прямой переход граждан к ее получению онлайн.	
Изготовление и выдача идентификационного	Проблемы, связанные с нарушением	Существуют **административные барьеры**, влияющие на	Организовать тренинги по развитию навыков клиентоориентированнос	С целью решения проблем, возникающих при	

документа на земельный участок	стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	качество оказания услуги: - недостаточный уровень клиентоориентированности сотрудников ЦОНов - неудобный график работы ЦОНов - недостаточная приемлемость сроков оказания услуги и времени ожидания в ЦОНах - недостаточное удобство сбора документов и выдачи результатов Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала «электронного правительства» - трудности сканирования документов для услугополучателей старшего возраста - проблемы с загрузкой документации на Портал - проблемы с подписью документов ЭЦП	ти, этики общения и управления конфликтными ситуациями в Улытауской и Атырауской областях. Организовать дополнительные парковочные места/создать партнерские программы с близлежащими парковками в Акмолинской и Атырауской областях. Провести установку/ремонт систем кондиционирования В Актюбинской области и области Абай. В областях с большими очередями (Алматы, Акмолинская, Северо-Казахстанская, область Абай) установить дополнительные экраны, отображающие номер очереди и другую важную информацию, либо внедрить возможность получения талона и отслеживания очереди через получения QR-кода. Направление постановки задач по исключению	загрузке файлов на Портале электронного правительства, рекомендуется провести оптимизацию функционала загрузки, предусматривающую автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет-соединения.	

			необходимости истребования земельных проектов, решений МИО в МЦРИАП РК и НАО «ГК «ПДГ» для включения в план модификации ИС ЕГКН на I полугодие 2026 года. Проработка вопроса по исключению необходимости истребования земельных проектов, решений МИО при переводе государственной услуги в ИС ЕГКН. Внесение изменений и дополнений в приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 1 октября 2020 года № 301 «Об утверждении Правил по оказанию государственных услуг в сфере земельных отношений». Включение постановки задач в план модификации ИС «ЕГКН» на I полугодие 2027 года. Техническая доработка по исключению необходимости истребования земельных		

			проектов, решений МИО при переводе государственной услуги в ИС ЕГКН.		
Внесение в информационную систему единого государственного кадастра недвижимости идентификационных и технических сведений зданий, сооружений и (или) их составляющих на вновь созданное недвижимое имущество выдача кадастрового паспорта объекта недвижимости и заключения об установлении расхождений идентификационных и технических сведений по итогам проведенного государственного технического обследования вновь созданного объекта недвижимости	Частичное несоответствие регламенту Правил оказания государственной услуги, размещенных в Эталонном банке НПА РК: - отсутствует информация о стоимости оказания государственной услуги	**Административные и технические барьеры**, влияющие на качество оказания государственной услуги, не выявлены		Порталу «электронного правительства» опубликовать актуальные данные о ценах на государственную услугу. На момент проведения опроса, на Портале данные отсутствуют, в документе «Об утверждении цен на товары (работы, услуги), производимые и (или) реализуемые Государственной корпорацией «Правительство для граждан» соответствующий пункт исключен.	
Выдача сведений о совершении лицом коррупционного	Проблемы, связанные с нарушением	Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество		Оптимизация работы виртуального	

преступления	стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	оказания услуги: - проблемы в работе виртуального ассистента (низкая скорость обработки запросов, качество ответов на запросы)		ассистента на портале «электронного правительства»: развивать функциональность виртуального ассистента — обновление базы знаний, улучшение NLP-алгоритмов и интеграцию с актуальными данными.	
Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания и ожидания результатов услуги - отсутствие возможности подачи коллективной заявки на несколько сотрудников Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - проблемы с загрузкой документов на портал «электронного лицензирования» - проблемы	Внесение изменений в Правила оказания услуги, в части внедрения функций групповой, коллективной и многообъектной подачи, упрощение процедур для подрядчиков и сокращение количества требуемых документов. Проверить установленный срок оказания услуги за 2025 год и установить причины нарушения срока исполнения (объективные или по вине ответственных исполнителей), особенно, в Алматы, Атырауской и	Автоматизация и цифровизация процедур - возможность продления и автоматического продления пропусков, электронная подпись руководителя без нотариального заверения, онлайн-календарь занятости зон. Повышение информативности и прозрачности, добавление отслеживания заявок по номеру телефона, уведомлений о ходе	

		пользовательского интерфейса Портала (сложности поиска информации, непонятность инструкций и т.п.) - проблемы с регистрацией на портале, использованием ЭЦП	Мангистауской областях. Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления государственной услуги «Выдача пропуска на въезд и пребывание в пограничной полосе». Рассмотреть возможность уменьшения пакета необходимых документов и упрощения процедуры подачи заявок для подрядчиков, работающих по госзаказу.	рассмотрения, образцов заявлений, прозрачности проверки документов. Улучшение пользовательского опыта на портале - упрощение интерфейса, улучшение навигации, возможность прикрепления файлов разных форматов, скачивание готового пропуска онлайн. Ускорение и приоритизация рассмотрения заявок - ускорение сроков обработки, приоритет для аварийных и неотложных работ. С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на портале «электронного лицензирования», рекомендуется провести оптимизацию	

				функционала загрузки, предусматривающую автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет-соединения.	
Выдача пропуска на выход в территориальные воды (море) и внутренние воды Республики Казахстан казахстанских маломерных самоходных и несамоходных (надводных и подводных) судов (средств) и средств передвижения по	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания и ожидания результатов услуги Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - - проблемы в работе	Проверить установленный срок оказания услуги за 2025 год в разных областях РК, установить причины нарушения срока исполнения (объективные или по вине ответственных исполнителей). Обратить особое внимание Мангистауской области. Рассмотреть	Оптимизация работы виртуального ассистента на портале «электронного лицензирования»: развивать функциональность виртуального ассистента — обновление базы знаний, улучшение NLP-алгоритмов и	

льду		виртуального ассистента (низкая скорость обработки запросов, качество ответов на запросы)	возможность сокращения сроков предоставления услуги. Рассмотреть возможность прикрепления дополнительных документов к уже поданной заявке. Рассмотреть возможность указания мотивированной причины отказа в уведомление об отказе в оказании государственной услуги.	интеграцию с актуальными данными. Рассмотреть возможность прикрепления дополнительных документов к уже поданной заявке.	
Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан (оформление документов впервые)	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок получения услуги - проблемы с обращением к сотрудникам ЦОНов на удобном языке - долгое время ожидания в ЦОНах, недостаточный уровень комфортности залов ожидания, нехватка парковочных мест. - неудобный график	Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления государственной услуги «Выдача паспортов, удостоверений личности гражданам Республики Казахстан». Рассмотреть возможность автоматизации данной услуги и ее перевод в электронный формат		Централизовать и обновлять информацию об услуге на всех официальных ресурсах (включая eGov и сайты госорганов), сделать её структурированной, визуально понятной (инфографика, видео-гайды, пошаговые инструкции) и доступной для

		работы ЦОНов Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - сложности поиска информации о порядке оказания услуги - низкое качество обратной связи/ответов на жалобы			скачивания на двух языках. Разместить наглядную навигацию в ЦОНах: планы зданий, обозначения кабинетов и зон, QR-коды с информацией о специалистах, а также обеспечить наличие консультантов с опознавательными бейджами. Оснастить помещения ЦОНов кондиционерами, кулерами и дополнительными местами для ожидания. Проводить регулярные тренинги для сотрудников по стандартам обслуживания, коммуникации,

					управлению конфликтами и стрессоустойчивости. Внедрить программы наставничества для новых работников. Установить четкие сроки и стандарты реагирования на запросы и жалобы, обеспечить их вежливое, полное и своевременное рассмотрение с описанием предпринятых мер. Проанализировать нагрузку в ЦОНах, оптимизировать электронную очередь и онлайн-бронирование (уведомления, напоминания,

					распределение по окнам). Увеличить количество сотрудников в часы пик, упростить процедуры и информировать граждан о возможностях предварительной записи и наименее загруженных периодах.
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. Регистрация автотранспорта	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - неудобный график работы ЦОНов - долгое ожидание результата из-за больших очередей - нехватка сотрудников ЦОНов, оказывающих данную услугу. Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги:	Рассмотреть возможность изменения графика работы центров обслуживания населения, ввиду большого спроса на получения услуги. Рассмотреть возможность передачи функции оформления наследственных автомобилей в ЦОНы из структур дорожной полиции. Устранение коллизии. Внесение изменений и дополнений в Правила государственной	Порталу «электронного правительства»: Настроить автоматическое масштабирование серверов (добавление новых) при увеличении нагрузки. Оптимизировать инфраструктуру Портала в части кеширования данных и балансировки нагрузки на сервера, что позволит	

		- зависания государственной регистрационной базы, приводят к затягиванию сроков получения результатов	регистрации и учета отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства, подготовки водителей механических транспортных средств, приема экзаменов и выдачи водительских удостоверений" приказ Министра внутренних дел Республики Казахстан от 2 декабря 2014 года № 862. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 10056.	обеспечить равномерное распределение запросов между несколькими серверами, что предотвратит перегрузку отдельных из них Усилить работу по оптимизации работы государственной базы по переоформлению автомобилей	
Аттестация организаций на право проведения работ в области безопасности плотин	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - затягивание сроков оказания услуги - необходимость посещения инстанций при электронном формате оказания услуги - частичное отсутствие информации об услуге на двух языках.	Актуализировать информацию в Правилах оказания услуги на сайте Эталонный Банк НПА РК, на момент проведения исследования на ресурсе указано, что ответственным органом (услугодателем) является Комитет по водным ресурсам Министерства экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан, в то время как на портале	С целью упрощения и оптимизации процесса регистрации/авторизации на портале необходимо разработать и внедрить механизм **единой точки входа (Single Sign-On)**. На данный момент на Портале предусмотрена авторизация через сканирование QR-кода через egov.kz и	

		Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала «электронного лицензирования» - сложности регистрации на Портале - проблемы с загрузкой документации на портал -сложности с поиском информации об услуге на Портале.	«электронного правительства» и «электронного лицензирования» уполномоченным органом указано Министерство водных ресурсов и ирригации РК. Данное несоответствие, вероятно, связано с тем, что последняя редакция Правил была утверждена в 2020 году, а Министерство водных ресурсов и ирригации РК было выделено из Министерства экологии в 2023 году. Актуализировать информацию в Правилах оказания услуги на сайте Эталонный Банк НПА РК в части способов получения услуги, на момент проведения исследования, на ресурсе указан только способ получения через портал «электронного правительства», фактически услуга оказывается на портале «электронного лицензирования», а	egovMobile, однако, если услугополучатель не зарегистрирован на Портале, он не может на нем авторизоваться и ему необходимо пройти процедуру регистрации на сайте elicense.kz С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на портале «электронного лицензирования», рекомендуется провести оптимизацию функционала загрузки, предусматривающую автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера	

			egov.kz выступает порталом-шлюзом. Рассмотреть возможность изменения процедуры отказа в получении услуги, если услугополучатель не предоставил всю необходимую документацию. Заменить отказ на уведомление пользователя о необходимости предоставления отсутствующих документов, что позволит оптимизировать процесс получения услуги (услугополучателю не нужно будет повторно загружать все документы, создавать новую заявку). Привести в соответствие наименование услугодателя в Правилах оказания государственной услуги	загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет-соединения.	
Согласование удельных норм водопотребления и водоотведения	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной	Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - сложности с регистрацией на портале	Внесение изменений в соответствующий НПА в части предусмотрения процедуры заслушивания согласно АППК	Порталу «электронного лицензирования»: Внедрить единый список документов, доступный как для	

	услуги не выявлены.	«электронного лицензирования» - нехватка информации о порядке оказания услуги.		граждан, так и для должностных лиц, где будет указано, какие документы необходимы и каким способом их можно будет получить. Упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей. Внедрить пошаговые инструкции, интерактивные подсказки и обучающие модули для новых пользователей.	
Государственная регистрация, перерегистрация лекарственного средства или медицинского изделия, внесение изменений в регистрационное досье лекарственного средства или медицинского изделия	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильность работы, низкая скорость работы портала «электронного лицензирования».		Порталу «электронного лицензирования»: В целях увеличения скорости работы электронной платформы (загрузка информации, обработка запросов и т.д.) рекомендуется: Проверить стабильность	

				серверов, на которых размещен Портал, а также модули загрузки и хранения файлов. Обновить и устранить неисправности, связанные с компонентами, отвечающими за прием и обработку загруженных данных. Увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала. Внедрить систему мониторинга и оповещения (использовать инструменты постоянного мониторинга доступности и скорости работы портала с возможностью оперативного реагирования на инциденты). Обеспечить регулярное	

				нагрузочное тестирование (проводить стресс-тесты для проверки устойчивости Портала к высокому количеству пользователей и своевременного выявления потенциальных проблем).	
Выдача лицензии на фармацевтическую деятельность	Выявлено частичное несоблюдение регламента оказания услуги, в части требования документов не указанных в списке.	Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - затягивание сроков оказания услуги - разных подход в оказании услуги в зависимости от места проживания (город/село) - большое количество требуемых документов - низкое качество обратной связи, в том числе работы «виртуального ассистента».	Оптимизировать информационно-разъяснительную работу с сотрудниками, оказывающими данную услугу населению (в целях недопущения повторения подобных ситуаций). В нормативно-правовом акте, описывающим требования и процедуры оказания услуги, указать точный список всех необходимой для предоставления документов и разместить его на всех электронных ресурсах (Egov.kz, Elicense.kz, Adilet.kz, Adilet.zan.kz, Gov.kz и др.). Перевод на проактивный	Порталу «электронного лицензирования»: В целях увеличения скорости работы электронной платформы (загрузка информации, обработка запросов и т.д.) рекомендуется: Проверить стабильность серверов, на которых размещен Портал, а также модули загрузки и хранения файлов. Обновить и устранить	

			формат при изменении фамилии, имени, отчества (при его наличии) физического лица-лицензиата	неисправности, связанные с компонентами, отвечающими за прием и обработку загруженных данных. Увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала. Внедрить систему мониторинга и оповещения (использовать инструменты постоянного мониторинга доступности и скорости работы портала с возможностью оперативного реагирования на инциденты). Обеспечить регулярное нагрузочное тестирование (проводить стресс-тесты для проверки устойчивости	

				Портала к высокому количеству пользователей и своевременного выявления потенциальных проблем). Для улучшения пользовательского интерфейса Портала и повышения его интуитивной понятности с учетом потребностей пользователей с разным уровнем цифровой грамотности: Провести всесторонний аудит текущего UX/UI-дизайна Портала с участием независимых профильных специалистов. Разработать обновленный интерфейс, соответствующий принципам простоты и доступности (включая WCAG-	

				стандарты), а также адаптивности под различные устройства. Внедрить пошаговые инструкции, интерактивные подсказки и обучающие модули для новых пользователей. Упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей.	
Постановка на учет граждан Республики Казахстан, постоянно и временно проживающих за пределами Республики Казахстан	Выявлены факты несоблюдения регламента оказания услуги в части нарушения сроков предоставления результата	Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - проблемы с загрузкой документов на портал «электронного правительства» - неудобный интерфейс Портала -недостаточно доступный язык информации, инструкций на Портале		С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на портале «электронного правительства», рекомендуется провести оптимизацию функционала загрузки, предусматривающую автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества,	

				пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет-соединения. Проверить и обновить серверы, модули загрузки и хранения файлов. Устранить технические неисправности и повысить пропускную способность Портала. Обеспечить совместимость и публикацию списка допустимых форматов файлов. Проводить регулярные	

				нагрузочные (стресс-) тесты для оценки устойчивости системы. Провести аудит UX/UI с привлечением специалистов и пользователей. Обновить интерфейс по принципам простоты, доступности (WCAG) и адаптивности. Добавить пошаговые инструкции, подсказки и обучающие модули. Упростить регистрацию, сократив обязательные поля.	
Государственная регистрация заключения брака (супружества) за рубежом	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок ожидания результата услуги Существуют **технические барьеры**,	Рассмотреть возможность сокращения получения услуги в штатном режиме до 7 рабочих дней.	С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на портале «электронного правительства», рекомендуется провести оптимизацию	

		влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала «электронного правительства» - проблемы с загрузкой документов на Портал		функционала загрузки, предусматривающую автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет-соединения.	
Постановка на учет, переучет, выдача свидетельства отечественного теле-, радиоканала	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала «электронного лицензирования» - сложности поиска необходимой информации об услуге - сложности регистрации на Портале - проблемы с загрузкой документов на Портал		Порталу «электронное лицензирование»: Провести аудит пользовательского интерфейса портала на предмет удобства навигации и поиска; Упростить содержание пользовательской инструкции, адаптировав ее под	

				разные форматы восприятия (на момент проведения исследования инструкция представляет собой документ из 68 страниц). В частности, целесообразно представить инструкцию в виде наглядной инфографики или краткого обучающего видеоролика, что повысит доступность и понимание последовательности действий при получении услуги. Рекомендуется настроить алгоритмы поиска таким образом, чтобы услуга находилась по официальному наименованию, а также ключевым словам. На момент проведения исследования поиск был возможен только при вводе подвидов услуги, что	

				затрудняло доступ к услуге. Порталу «электронное правительство»: Во вкладке «Правила оказания услуги» настроить переход на adilet.zan.kz к приказу Об утверждении Правил оказания государственных услуг в области масс-медиа (на момент опроса при переходе по ссылке открываются правила оказания другой услуги - «Выдача лицензии для занятия деятельностью по распространению теле-, радиоканалов»).	
Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания услуги Существуют **технические барьеры**,	Предложить услугу с ускоренным сроком выдачи результата (например, 3-5 рабочих дней) за дополнительную плату.	Порталу «электронного правительства»: Повысить эффективность рубрики «Часто задаваемые вопросы»:	

		влияющие на качество оказания услуги: - нестабильность работы портала «электронного правительства» - низкое качество обратной связи, раздела «наиболее часто задаваемые вопросы»		переписать ответы простым и понятным языком, избегая юридических терминов; проанализировать реальные запросы пользователей в службу поддержки и включить их в раздел. добавить функцию поиска в разделе, чтобы пользователи могли быстро найти нужный ответ; добавить механизм обратной связи в конце каждого ответа («Был ли данный ответ полезен?» Да/Нет,) чтобы в последующем оптимизировать информацию по ответам, не устраивающих пользователей.	
Прием документов и зачисление в организации высшего и (или) послевузовского	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания	Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа	Рассмотреть возможность внедрения цифровой верификации электронных копий документов, подаваемых	Разработать интуитивно понятные инструкции по получению услуги в	

образования для обучения по образовательным программам высшего образования	государственной услуги не выявлены.	портала «электронного правительства» - проблемы с регистрацией/авторизацией на портале - непонятный язык информации о порядке оказания услуги	при получении услуги в электронном формате. По текущим правилам после приема и зачисления абитуриентов им необходимо предоставлять оригиналы документов в учебное заведение. Данный шаг можно исключить, если электронные копии будет верифицироваться посредством электронно-цифровой подписи (ЭЦП) каждой копии.	графическом и видеоформате. Структурировать имеющуюся информацию, протестировать удобство поиска и понимания информации для разных возрастных категорий Разработать виджет для определения специальностей, на которые могут быть поданы документы для обучения. На момент опроса, на странице услуги расположены два скачиваемых файла, где респондент может ознакомиться со списком специальностей и профильными предметами. Предлагается автоматизировать данный процесс, когда при подаче заявки и выбора специальности, респонденту автоматически будут	

				доступны только соответствующие (правильные) комбинации.	
Проведение государственной научно-технической экспертизы	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - неудобный интерфейс портала оказания услуги is.ncste.kz - трудности с поиском необходимой информации об услуге	Внедрить пошаговое отслеживание пользователем заявки. Например, «Заявка получена» → «Назначена экспертиза» → «Экспертиза в процессе» → «Заключение готово». Для сложных и длительных проектов назначить ответственного сотрудника, к которому можно обратиться напрямую для получения оперативной информации о ходе экспертизы.	Порталу is.ncste.kz: Создать подробную пошаговую инструкцию, сопровождающую пользователя на каждом этапе. Внедрить систему подсказок в реальном времени при заполнении данных. Предусмотреть тестовый режим получения услуги для ознакомления с функционалом приложения. Предусмотреть примеры правильно заполненных форм на каждом этапе предоставления услуги. Предусмотреть интеграцию приложения с популярными	

				мессенджарими для отправки уведомлений. Реализовать автоматическое формирование справки или выписки сразу после подтверждения данных.	
Постановка на учет нуждающихся в служебном жилище военнослужащих Вооруженных Сил Республики Казахстан	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания услуги Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала «электронного правительства» - недостаточная комфортность получения услуги в ЦОНах (нехватка парковочных мест, ограниченное количество сидячих мест и их неудовлетворительное состояние, технические задержки при запуске	Рассмотреть возможность сокращения сроков оказания услуги без ущерба качеству.	Опубликовать на портале инструкцию пользователя по получению услуги, сделав ее в формате видео/инфографики. Привести информацию на Портале в соответствие с Правилами оказания услуги. На Портале указано, что услуга оказывается в течение 30 календарных дней, в Правилах – в течение 15 рабочих дней.	ЦОНам г. Шымкент: Провести внутреннюю проверку достаточности сидячих мест, их состояния в залах ожидания в ЦОН. Произвести ремонт/ замену стульев в случае необходимости. Рассмотреть возможность расширения парковочных зон. Осуществлять запуск техники за 15 минут до

		оборудования)			открытия ЦОН.
Актуализация (корректировка) сведений о воинской службе	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала «электронного правительства» - проблемы с загрузкой документов на Портал	Военкоматам Восточно-Казахстанской области: Установить прямую и автоматическую синхронизацию между внутренней базой данных военкомата и порталом «электронного правительства», что позволит избежать расхождений в статусах граждан (например, "непригоден" в военкомате и "призывник" на портале). Проводить регулярные тренинги для сотрудников военкоматов по работе с порталом «электронного правительства». Персонал должен быть осведомлен о процедурах и иметь четкий алгоритм действий для решения проблем граждан в спорных ситуациях.	С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на Портале «электронного правительства», рекомендуется провести оптимизацию функционала загрузки, предусматривающую автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет-соединения.	
Аккредитация или продление срока аккредитации	Проблемы, связанные с нарушением	Существуют **административные барьеры**, влияющие на	Провести анализ всех требуемых документов на предмет их		

агентства по усыновлению	стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	качество оказания услуги: - долгий срок получения результата услуги - требование избыточного количества документов Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - неудобный формат инструкций о порядке получения услуги - неавтоматизированность процесса оказания услуги, необходимость подачи документов через услугодателя, а не портал.	актуальности и необходимости. Исключить или заменить те, что являются избыточными или дублируют информацию. Переработать правила оказания услуги и требования к документам, сделав их максимально понятными и однозначными. Создать подробные инструкции или пошаговое руководство для услугополучателей, где будет описан каждый этап, даны образцы заполнения документов и разъяснения по всем сложным моментам. Внедрить систему, при которой уполномоченный орган самостоятельно запрашивает информацию у других государственных органов (например, данные о юридическом лице, его учредителях и т.д.) через единые информационные системы.		

			Создать онлайн-сервис или личный кабинет, где заявитель сможет отслеживать статус своей заявки в режиме реального времени, а также получать уведомления о необходимости исправить или предоставить дополнительные документы. Перевести процесс выдачи всех документов в электронный формат для снижения коррупционных рисков. Перевод на безальтернативный электронный способ. Проработать вопрос исключения бумажного формата оказания госуслуги, в том числе проработка вопроса в части вынесения решения об аккредитации агентства принимать после согласования с министерствами		

			юстиции, здравоохранения, труда и социальной защиты населения, внутренних дел и иностранных дел, представляющими соответствующие заключения о возможности аккредитации в пределах своей компетенции		
Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью в сфере начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования, духовного образования, образовательно-оздоровительных услуг несовершеннолетним (Выдача лицензии и/или приложения к лицензии)	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок получения результата Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала «электронного правительства» - сложности регистрации на Портале - проблемы с загрузкой документов на Портал	Актуализировать информацию о способах предоставления услуги в Реестре государственных услуг – в Правилах указана только электронная форма, в РГУ – электронная и бумажная. Внесение изменений в Приказ Министра просвещения Республики Казахстан от 30 ноября 2022 года № 483 в части перевода государственной услуги в проактив (подуслуги «Переоформление лицензии и/или приложения к ней», «Переоформление лицензии и/или приложения к ней при	Опубликовать инструкцию по регистрации на Портале в формате инфографики, либо видеоролика (на момент проведения опроса, документ с инструкцией не открывается). С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на портале «электронного лицензирования», рекомендуется провести оптимизацию функционала загрузки, предусматривающую	

			реорганизации юридического лица» перевести проактивный формат при изменении ФИО, наименования организации, смены адреса) и сокращения срока оказания услуги при переоформлении в части исключения внешнего согласования с 30 до 23 рабочих дней. Техническая реализация бизнес-процесса по переоформлении лицензии проактивным способом и сокращение срока оказания услуги через веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz, www.elicense.kz	автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет-соединения.	
Аккредитация юридических лиц, претендующих на проведение комплексной вневедомственной экспертизы проектов строительства объектов	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - наличие бюрократических проволочек (обращались в большое количество инстанций для сбора необходимых документов, получали	Внести корректировки в Правила оказания государственной услуги. В Правилах указано, каналом предоставления услуги является портал «электронного правительства», при этом услугу можно получить только посредством портала «электронного	Рассмотреть возможность оцифровки документов, необходимых для получения услуги, чтобы исключить бюрократические барьеры и упростить процесс получения услуги.	

		отказ в получении услуги, сталкивались с затягиванием сроков получения услуги, за счет этапа сбора документов) Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала «электронного лицензирования» - неудобная система поиска информации на Портале	лицензирования». Провести анализ причин отказов в получении услуги, выработать меры по их сокращению (в Актюбинской области). Провести аудит качества оказания услуги в г. Астана на предмет соответствия требуемых от услугополучателей документов регламенту.		
Выдача разрешения на извлечение горной массы и (или) перемещение почвы на участке разведки в объеме, превышающем одну тысячу кубических метров	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - наличие отказов в получении услуги, без предоставления мотивированного ответа - необходимость посещения инстанций для сбора документов при электронном формате оказания услуги. Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество	Актуализировать информацию в Правилах оказания услуги на сайте Эталонный Банк НПА РК, на момент проведения исследования на ресурсе указано, что ответственным органом (услугодателем) является Министерство индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан, в то время как на портале «электронного правительства» и «электронного лицензирования»	С целью упрощения и оптимизации процесса регистрации/авторизации на портале необходимо разработать и внедрить механизм **единой точки входа (Single Sign-On)**. На данный момент на Портале предусмотрена авторизация через сканирование QR-кода через egov.kz и egovMobile, однако, если услугополучатель не	

		оказания услуги: - нестабильная работа портала «электронного лицензирования» - проблемы с загрузкой документов на Портал - проблемы с регистрацией на Портале.	уполномоченным органом указано Министерство промышленности и строительства РК. Актуализировать информацию в Правилах оказания услуги на сайте Эталонный Банк НПА РК в части способов получения услуги, на момент проведения исследования, на ресурсе указан только способ получения через портал «электронного правительства», фактически услуга оказывается на портале «электронного лицензирования», а egov.kz выступает порталом-шлюзом. Рассмотреть возможность изменения процедуры отказа в получении услуги, если услугополучатель не предоставил всю необходимую документацию. Заменить отказ на уведомление пользователя о необходимости	зарегистрирован на Портале, он не может на нем авторизоваться и ему необходимо пройти процедуру регистрации на сайте elicense.kz. С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на портале «электронного лицензирования», рекомендуется провести оптимизацию функционала загрузки, предусматривающую автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение	

			предоставления отсутствующих документов, что позволит оптимизировать процесс получения услуги (услугополучателю не нужно будет повторно загружать все документы, создавать новую заявку). Выявить наименование дополнительных справок, необходимых для получения услуги, получение которых возможно только при обращении в инстанции, несмотря на электронный формат оказания услуги. В случае наличия возможности получения данных справок в электронном формате рассмотреть возможность изменения процесса – предусмотреть получение государственным органом электронной копии требуемого документа через запрос в информационные системы	механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет-соединения. Оптимизировать систему навигации/поиска необходимой информации на Портале, в том числе через повышение качества работы виртуального ассистента.	

			государственных органов. Внесение изменений в соответствующий НПА в части сокращения срока с 30 календарных дней до 20 рабочих дней. Техническая реализация в ЕПН сокращения срока оказания государственной услуги		
Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - необходимость посещения инстанций для сбора документов при электронном формате оказания услуги. Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала «электронного лицензирования» - проблемы с загрузкой документов на Портал - проблемы с регистрацией на	В нормативно-правовом акте, описывающим требования и процедуры оказания услуги, указать точный список всех необходимой для предоставления документов и разместить его на всех электронных ресурсах (Egov.kz, Elicense.kz, Adilet.kz, Adilet.zan.kz, Gov.kz и др.). Рассмотреть возможность оптимизации оказания услуги в целях повышения эффективности государственного управления и снижения административной	Проверить и обновить серверы, модули загрузки и хранения файлов. Устранить технические неисправности и повысить пропускную способность Портала. Обеспечить совместимость и публикацию списка допустимых форматов файлов. Проводить регулярные нагрузочные (стресс-) тесты для оценки	

		Портале.	нагрузки на граждан: Проводить регулярный аудит перечня необходимых документов. Минимизировать количество требуемых справок. Исключать требования к предоставлению справок, информацию по которым органы могут получить самостоятельно. Внедрить или расширить автоматизированный обмен данными между ведомствами. Установить технические и нормативные механизмы для получения необходимых сведений по межведомственным запросам без участия гражданина. Перевести предоставление справок в электронный формат через портал	устойчивости системы. Провести аудит UX/UI с привлечением специалистов и пользователей. Обновить интерфейс по принципам простоты, доступности (WCAG) и адаптивности. Добавить пошаговые инструкции, подсказки и обучающие модули. Упростить регистрацию, сократив обязательные поля.	

			«электронного лицензирования». Обеспечить юридическую значимость электронных справок наравне с бумажными. Внесение изменений и дополнений в приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 9 декабря 2014 года № 16-04/647 «Об утверждении Правил выдачи разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории» в части устранения коллизии, также приведение в соответствии действующего Законодательства РК		
Государственное испытание сельскохозяйственных растений на хозяйственную полезность	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - необходимость посещения инстанций	В целях исключения необходимости сбора справок, уже имеющихся в других государственных базах данных, интегрировать портал elicense.kz с	Провести аудит документации, содержащейся на странице госуслуги. На портале «электронного правительства»	

	выявлены.	для сбора документов при электронном формате оказания услуги. Существуют технические барьеры, влияющие на качество оказания услуги: - проблемы с загрузкой документов на Портал.	информационными системами Министерства сельского хозяйства и других ведомств. Это позволит автоматически «подтягивать» сведения о заявителе, данные о земельных участках, информацию о правовом статусе и другие необходимые данные. Проработка вопроса по исключению альтернативы – «прием заявления через канцелярию услугодателя Государственной комиссии». Внесение изменений и дополнений в приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 2 июля 2015 года № 4-2/602 «Об утверждении Правил проведения сортоиспытания сельскохозяйственных растений». Техническая доработка ИС ГБД «Е-лицензирование» в	указаны такие способы получения услуги, как веб-портал «электронного правительства»; Канцелярия Государственной комиссии по сортоиспытанию сельскохозяйственных культур; портал «электронного лицензирования» При переходе по ссылке «Правила оказания государственной услуги» портал «электронного лицензирования», где она по факту оказывается, не упоминается.	

			части оказания госуслуги только в электронном формате.		
Государственная регистрация судов в Государственном судовом реестре морских судов	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок получения результата услуги. Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала «электронного лицензирования» - проблемы с загрузкой документов на Портал - проблемы с регистрацией на Портале. - сложная терминология информации, размещенной на Портале	Провести всесторонний анализ каждого этапа процесса регистрации судов. Выявить любые "узкие места", которые могут приводить к задержкам, несмотря на то, что услуга является автоматизированной. Возможно, существуют этапы, требующие ручной верификации или согласования с представителями уполномоченного органа, которые увеличивают общее время оказания услуги; Если задержки связаны с проверкой представленных документов, рассмотреть возможность внедрения более интеллектуальных систем проверки или предварительной валидации данных на этапе подачи заявки, чтобы минимизировать ошибки и необходимость доработок/повторного получения услуги;	Провести аудит документации, содержащейся на странице услуги. Анализ данных демонстрирует, что на странице имеется загружаемый документ в формате PDF под названием «ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ Внешнего портала Информационной системы «Государственная база данных «Е-лицензирование» в части разрешительного документа (процедуры) Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан «Государственная регистрация судов в Государственном судовом реестре морских судов» 2014.МТК.РЗ», в	

			Провести детальный анализ затрат, связанных с предоставлением услуги. Дать четкое обоснование из чего складывается сумма в 60 МРП, включая затраты на поддержание ИТ-инфраструктуры, обработку данных, администрирование и т.д. Опубликовать результаты анализа на странице услуги на портале «электронного лицензирования», а также в СМИ; Рассмотреть возможность введения дифференцированной стоимости в зависимости от типа судна, его размера, или других параметров.	котором содержится детальная информация о способах, алгоритме, сроках и стоимости услуги. Однако документ датируется 2014 годом и часть данных является устаревшей. С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на портале «электронного лицензирования», рекомендуется провести оптимизацию функционала загрузки, предусматривающую автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера	

				загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет-соединения.	
Выдача удостоверения члена экипажа	Неполное соответствие Правил оказания услуги, размещенных в Эталонном Банке НПА РК и на портале «электронного лицензирования», в части корректного указания стоимости услуги.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок получения результата услуги. - наличие бюрократических проволочек (требование дополнительных документов, возврат документов/отказ, необходимость обращения в большое количество инстанций). Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала «электронного лицензирования» - проблемы с загрузкой документов на Портал - проблемы с регистрацией на	Провести ревизию сроков оказания услуги с целью их оптимизации. Рассмотреть возможность сокращения сроков без ущерба для качества предоставления услуги. Оценить возможность внедрения ускоренного формата оказания услуги (по заявлению, за дополнительную плату), соблюдая при этом требования законодательства и равного доступа. Минимизировать бюрократические барьеры: Обеспечить информирование заявителей о требованиях к документам до начала подачи заявления.	Сократить время обработки обращений пользователей через онлайн-помощники. Обновить инструкцию пользователя, сделав ее более наглядной (в формате видео, инфографики). Привести к единому формату информацию на портале «электронного правительства», «электронного лицензирования», РГУ и Правил оказания услуги. На порталах и в реестре указано, что услуга оказывается бесплатно, в	

		Портале.	Создать наглядную подробную инструкцию для потенциальных услугополучателей.	Правилах – платно, в порядке и по ставкам платежей в сфере гражданской авиации в соответствии с приказами исполняющего обязанности Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан.	
Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия	Выявлено частичное несоответствие регламента оказания услуги в части истребования документов невключенных в изначальный список	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - наличие бюрократических проволочек (требование дополнительных документов, возврат документов/отказ). Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала «электронного лицензирования» - проблемы с загрузкой документов на Портал - проблемы с регистрацией на	Внести корректировки в Правила оказания государственной услуги. В Правилах указано, что прием заявления и выдача результатов осуществляется на портале «электронного правительства», при этом услугу можно получить только посредством портала «электронного лицензирования». Провести анализ причин отказов в получении услуги, выработать меры по их сокращению (в частности, в гг. Астана, Алматы, Костанайской области).	Публикация на портале графика проводимых технических работ. Рассмотрение возможности проведения технических работ на Портале в ночное время суток. Расширить допустимые форматы и размер загружаемых документов, чтобы снизить количество отказов при загрузке. Внедрить механизм единой загрузки: один раз поданные документы	

		Портале. - низкое качество обратной связи	В Костанайской области провести аудит на соответствие требуемых документов установленному регламентом списку. Создать реестр обучающих центров в ИС ТР. Создать реестр стажировок у действующих экспертов аудиторов. Интеграция ИС ТР с информационными системами государственных органов для получение требуемых данных. Внести изменения в Приказ Министра торговли и интеграции Республики Казахстан от 8 июня 2021 года № 399-НҚ «Об утверждении разрешительных требований к экспертам-аудиторам по подтверждению соответствия, перечня	сохраняются в системе и доступны для повторного использования. Оцифровать ключевые документы (дипломы, аттестации, сведения о стажировке), чтобы исключить необходимость сканирования и повторной загрузки пользователями.	

			документов, подтверждающих соответствие им, а также правил аттестации, продления действия аттестатов экспертов-аудиторов по подтверждению соответствия и оказания государственной услуги «Аттестация эксперта-аудитора по подтверждению соответствия». Сокращения срока оказания государственной услуги с 6 до 3 рабочих дней.		
Регистрация в реестре Государственной системы измерений Республики Казахстан методики выполнения измерений, разработанной и аттестованной в странах Содружества Независимых Государств	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала «электронного лицензирования» - проблемы с загрузкой документов на Портал - проблемы с регистрацией на Портале. - низкое качество обратной связи, в том числе виртуального		Обеспечить интуитивно-понятный интерфейс регистрации (упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей, внедрить пошаговую навигацию с подробным пояснением на каждом этапе регистрации).	

		ассистента		Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев; Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных проблем; Улучшение NLP (обработки естественного языка): Инвестиции в развитие	

				алгоритмов NLP для более точного понимания запросов пользователей, включая сленг, опечатки и неполные фразы; Интеграция с актуальными данными: Обеспечение доступа ассистента к актуальной информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и т.п.; С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на портале «электронного лицензирования», рекомендуется провести оптимизацию функционала загрузки, предусматривающую автоматическое сжатие (оптимизацию)	

				размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет-соединения.	
Выдача лицензии на занятие деятельностью зала игровых автоматов	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания услуги Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала «электронного лицензирования» - проблемы с загрузкой документов на Портал - проблемы с регистрацией на Портале.	Провести детальный анализ затрат, связанных с предоставлением услуги. Дать четкое обоснование из чего складывается сумма в 3845 МРП, включая затраты на поддержание ИТ-инфраструктуры, обработку данных, администрирование и т.д. Опубликовать результаты анализа на странице услуги на портале «электронного лицензирования», а также в СМИ; Рассмотреть возможность	Реализовать единую систему авторизации с помощью ЭЦП Добавить в паспорт услуги формы документов или предусмотреть возможность их скачивания напрямую с портала «электронного лицензирования», а не из Правил, размещенных на другом ресурсе. Устранить неполадки в работе ресурсов,	

			уменьшение срока оказания услуги с 10 до 5 рабочих дней. Проработать вопрос перевода на проактивный способ оказания государственной услуги	т.к. при переходе с портала Egov на E-license с русской и казахской версии сайта гиперссылка ведет на английский вариант страницы по оказанию услуги. Данная неточность может затруднить получение услуги, увеличить время на ее получение; На портале «электронного лицензирования» наименование услуги отличается от наименования на Egov.kz и в реестре государственных услуг, что может затруднить поиск услуги, если услугополучатель изначально будет осуществлять поиск на e-license.	
Присвоение спортивных званий и категорий. «Заслуженный мастер спорта Республики Казахстан»	Выявлены существенные недочеты, связанные с нарушением регламента предоставления	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - задержка сроков оказания услуги в части	Обеспечить прозрачное информирование об услуге: необходимо заранее и четко информировать спортсменов о том, что получение приказа и	Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации	

	услуги, получением неполного результата, необходимостью существенных дополнительных затрат.	ожидания результата в ЦОНах - отсутствие возможности получения результата (наградной знак, удостоверение) по месту проживания, необходимость расходов на поездку в Астану. Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала «электронного лицензирования» - низкая эффективность опции «виртуальный ассистент»	удостоверения/значка — это разные этапы, и указать, где и когда можно будет получить полный пакет наград. Использование современных технологий: внедрить систему отслеживания готовности и доставки удостоверений и нагрудных знаков. Клиенты должны иметь возможность проверить статус своего заказа онлайн, чтобы знать, когда и куда им нужно прийти за полным пакетом документов. Налаживание логистики: разработать простой и прозрачный механизм для получения нагрудных знаков и удостоверений, исключающий необходимость личного присутствия в столице. Например, централизованно доставлять удостоверения и значки в областные управления спорта или ЦОНы, где их	серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев; Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных проблем. Внедрение удобных механизмов для сбора обратной связи от пользователей после каждого взаимодействия с ассистентом, чтобы оперативно выявлять и устранять проблемы.	

			можно будет получить по месту жительства, отправлять их почтой или курьерской службой.		
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	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок ожидания результата в ЦОНе - недостаточная компетентность сотрудников ЦОНов - отсутствие части информации на двух языках Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нехватка информации о порядке оказания услуги - неудобный формат получения уведомлений в проактивном формате услуги	Рассмотреть возможность получения услуги через мобильное приложение EgovMobile. Необходимость такого формата получения заключается в том, что в проактивном формате предполагается, что потенциальному услугополучателю направляется СМС-уведомление от государственного органа – при таком подходе возможны трудности: услугополучатель пропустил уведомление, «подумал, что это мошенники», удалил СМС и т.п. Если же проактивный формат услуги будет переведен/дополнен форматом получения в мобильном приложении – это позволит снизить долю таких случаев; Необходимо обновить правила оказания государственной услуги,	Разработать более наглядные инструкции о форматах получения услуги. В первую очередь, уделить внимание визуальному оформлению и инструкции по проактивному формату получения услуги Дополнить имеющуюся информацию на странице услуги видеороликом об алгоритме получения услуге, по примеру других услуг оказываемых на Портале Провести мониторинг на наличие всей необходимой информации на государственном и русском языках, при	Провести внутренний аудит в центрах обслуживания населения в гг. Астана, Алматы, Акмолинской и Жамбылской областях на выявление проблем, связанных с получением услуги, в первую очередь обратить внимание на обеспечение услугополучателей бланками и справочной информацией на государственном и русском языках.

			размещенные в Эталонном банке НПА РК, т.к. в них указано, что услугу можно получать на портале «электронного правительства», однако на нем отсутствует кнопка «Заказать услугу онлайн» и имеется предупреждение, что услуга оказывается в проактивном формате. Провести совместный с представителями Государственной корпорации «Правительство для граждан» общественный аудит/мониторинг качества оказания услуги в центрах обслуживания населения г. Астаны, Алматы, Акмолинской и Жамбылской области, где чаще всего респонденты были недовольны качеством оказания услуги в бумажном формате по таким критериям, как наличие информации/бланков на двух языках, взаимодействие с	необходимости дополнить отсутствующие данные.	

			сотрудниками, неудобное расположение учреждений, недостаточный комфорт зон ожидания. Ввиду того, что услуга оказывается в проактивном формате и все необходимые документы «подтягиваются» из государственных информационных систем, необходимо рассмотреть возможность уменьшения сроков оказания услуги в электронном/проактивном формате.		
Назначение пособия многодетной семье	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - неудобный график работы ЦОНов - затягивание сроков получения результата - недостаточная компетентность сотрудников ЦОНов - отсутствие/непонятность части информации о	Проверить установленный срок оказания услуги за 2025 год и установить причины нарушения срока исполнения (объективные или по вине ответственных исполнителей).	Обновить информацию на платформе egov.kz, где услуга не находится в поисковой строке под официальным названием (идет под названием «Пособие многодетным»). Проверить стабильность серверов, на которых размещен	

		порядке оказания услуги Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала «электронного правительства» - проблемы с регистрацией на Портале - неудобная система поиска информации об услуге		Портал, а также модули загрузки и хранения файлов. Обновить и устранить неисправности, связанные с компонентами, отвечающими за прием и обработку загруженных данных. Обеспечить совместимость форматов файлов с уточнением и публикацией на Портале полного списка допустимых форматов и требований к загружаемым документам. Увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала. Добавить всплывающие подсказки (иллюстрированные	

				инструкции) Обеспечить интуитивно-понятный интерфейс регистрации (упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей, внедрить пошаговую навигацию с подробным пояснением на каждом этапе регистрации).	
Постановка и снятие с учета контрольно-кассовых машин (ККМ)	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - неудобный график работы услугодателя - недостаточная компетентность сотрудников - отсутствие/непонятность части информации о порядке оказания услуги Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги:	Привести к единому формату информацию об услуге в Правилах и в реестре государственных услуг. В реестре указано, что услуга электронная (полностью автоматизированная)/бумажная, в Правилах – электронная (частично автоматизированная)/бумажная).		

		- нестабильная работа портала оказания услуги - проблемы с регистрацией на Портале - неудобная система поиска информации об услуге			
Возврат налога на добавленную стоимость из бюджета	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - необходимость посещения инстанций для сбора документов при электронном формате услуги компетентность сотрудников - отсутствие/непонятность части информации о порядке оказания услуги Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала оказания услуги - проблемы с загрузкой документов на Портал		Оптимизировать процесс загрузки документов, четко указав максимально допустимый размер файла, ссылку на инструмент для сжатия файла и инструкцию по его использованию. Предложить альтернативные методы загрузки документов, например, через электронную почту. Реализовать функцию возобновления загрузки в случае разрыва соединения, чтобы пользователю не приходилось начинать процесс заново.	

				Произвести аудит информации, содержащейся на странице.	
Проведение зачетов и возвратов налогов, платежей в бюджет, пени, штрафов	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания услуги - низкий уровень комфортности получения услуги в ЦОНах Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала оказания услуги - проблемы с загрузкой документов на Портал	Рассмотреть возможность внедрения автоматической верификации данных в электронном формате оказания услуги: Вместо ручной проверки сведений, указанных в заявлении, необходимо настроить автоматическое взаимодействие между порталом eGov.kz и информационными системами Комитета государственных доходов. Это позволит мгновенно проверять наличие переплаты, корректность реквизитов и другие данные, тем самым сократить сроки оказания услуги; В Правилах оказания государственной услуги указано 4 способа получения услуги, при этом на портале «электронного правительства» указано 2 способа. Провести	Настроить автоматическое масштабирование серверов (добавление новых) при увеличении нагрузки. Это обеспечит стабильную работу портала даже в пиковые часы, например, в периоды ежеквартальных/годовых налоговых отчетов. Оптимизировать инфраструктуру Портала в части кеширования данных и балансировки нагрузки на сервера, что позволит обеспечить равномерное распределение запросов между несколькими серверами, что предотвратит	

			аудит на предмет актуальности способов получения услуги в территориальных органах Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан и в приложении «Кабинет налогоплательщика». В случае если данные способы не являются актуальными внести изменения в Правила, размещенные на ресурсе adilet.zan.kz и в Эталонном контрольном банке НПА РК; Совместно с руководством Центров обслуживания населения в г. Шымкент и общественными деятелями, провести общественный мониторинг на предмет выявления проблем, связанных с комфортностью зон ожидания в ЦОНах города, удобством расположения зданий, комфортности инфраструктуры (наличие парковок,	перегрузку отдельных из них. Проверить актуальность справочной информации в скачиваемом документе, расположенном на Портале «Инструкция по получению услуги», т.к. в данном документе указано полное наименование услуги, что может осложнить поиск, если услугополучатель будет ориентироваться на информацию из данной брошюры.	

			безбарьерного доступа в помещения), наличия необходимой информации (стендов, брошюр) с указанием перечня документов необходимых для получения услуги/алгоритма получения услуги.		
Выдача лицензии на импорт радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания услуги, факты отказа в получении услуги - необходимость посещения инстанций для сбора документов при получении услуги в электронном формате Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала оказания услуги - проблемы с загрузкой документов на портал «электронного лицензирования» - низкое качество работы «виртуального	Внесение корректировок в Правила оказания государственной услуги. В Правилах указано, что прием заявления и выдача результатов осуществляется на портале «электронного правительства», при этом услугу можно получить только посредством портала «электронного лицензирования». Проведение аудита информации, содержащейся на портале «электронного лицензирования» и Правилах оказания услуг в части списка необходимых документов для получения услуги, в виду того, что респонденты отмечали	Публикация на портале графика проводимых технических работ. Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев; Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы	

		ассистента»	необходимость прикладывания документов, которые отсутствовали в списке. В Павлодарской и Карагандинской областях провести аудит на соответствие требуемых документов регламенту оказания услуги. В гг. Астана и Алматы провести аудит оказания услуги на соответствие установленным регламентом срокам. Рассмотрение возможности сокращения сроков проверки пакета документов, который прилагается услугополучателем. Разработать четкий регламент сроков оказания услуги и обеспечить информационный доступ к нему всех услугополучателей для того, чтобы пользователи могли видеть конкретные сроки оказания (в формате количество дней) услуги на каждом	знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных проблем. Обеспечение доступа ассистента к актуальной информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и т.п.; Внедрение удобных механизмов для сбора обратной связи от пользователей после каждого взаимодействия с ассистентом, чтобы оперативно выявлять и устранять проблемы.	

			из ее этапов (проверка документов, этапы согласования, сроки получения лицензии и т.п.). Проработать возможность получения всех необходимых для оказания услуги документов по принципу «одного окна», а также обеспечить автоматическое прикрепление этих документов при оформлении услуги в онлайн-формате.		
Выдача лицензии на осуществление деятельности по цифровому майнингу	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания услуги Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала оказания услуги - проблемы с загрузкой документов на портал «электронного лицензирования»	Рассмотреть возможность сокращения срока оказания услуги, в том числе, при помощи внедрения платного способа получения услуги в ускоренном формате. Внесение изменений в Реестр государственных услуг в части включения подвидов. Техническая реализация в части разделения услуги на подвиды на портале «Е-	С целью упрощения и оптимизации процесса регистрации на портале необходимо разработать и внедрить механизм **единой точки входа (Single Sign-On)**. На данный момент на Портале предусмотрена авторизация через сканирование QR-кода через egov.kz и egovMobile, однако, если услугополучатель не	

		- проблемы с регистрацией на Портале	лицензирование».	зарегистрирован на Портале он не может на нем авторизоваться и ему необходимо пройти процедуру регистрации на сайте elicense.kz. С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на Портале электронного лицензирования, рекомендуется провести оптимизацию функционала загрузки, предусматривающую автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение	

				механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет-соединения.	
Регистрация деклараций промышленной безопасности опасного производственного объекта	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала оказания услуги - проблемы с загрузкой документов на портал «электронного лицензирования» - проблемы с регистрацией на Портале		Оптимизировать процесс загрузки документов, четко указав максимально допустимый размер файла, ссылку на инструмент для сжатия файла и инструкцию по его использованию. Предложить альтернативные методы загрузки документов, например, через электронную почту. Обновить и устранить неисправности, связанные с компонентами, отвечающими за прием и обработку загруженных данных. Увеличить пропускную способность и резервную	

				мощность Портала. Обеспечить интуитивно-понятный интерфейс регистрации (упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей, внедрить пошаговую навигацию с подробным пояснением на каждом этапе регистрации).	
Согласование проектной документации на строительство, расширение, реконструкцию, модернизацию, консервацию и ликвидацию опасных производственных объектов и проведению аварийно-спасательных работ в организациях, населенных пунктах и на объектах	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания услуги - отсутствие части информации об услуге на двух языках Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала оказания услуги - проблемы с загрузкой документов на портал	Внести изменения в Правила оказания государственной услуги, размещенные в Эталонном банке НПА РК в раздел «способы предоставления услуги», т.к. услугу фактически оказывается на портале «электронного лицензирования», а в Правилах указан способ получения через портал «электронного правительства», который выступает только порталом-шлюзом для перехода на ресурс elicense.kz.	Разработать интуитивно понятные инструкции по получению услуги в графическом и видеоформате. Структурировать имеющуюся информацию, протестировать удобство поиска и понимания информации для разных категорий пользователей; Загрузить на казахоязычную	

		«электронного лицензирования» - проблемы с регистрацией на Портале - низкое качество работы «виртуального ассистента»	Рассмотреть возможность сокращения срока оказания услуги, в том числе, при помощи внедрения платного способа получения услуги в ускоренном формате	версию страницы услуги на портале Инструкции по получению услуги на казахском языке, т.к. на данный момент файлы скачиваются только на русском языке. С целью упрощения и оптимизации процесса регистрации на портале необходимо разработать и внедрить механизм **единой точки входа (Single Sign-On)**. На данный момент на Портале предусмотрена авторизация через сканирование QR-кода через egov.kz и egovMobile, однако, если услугополучатель не зарегистрирован на Портале он не может на нем авторизоваться и ему необходимо пройти процедуру регистрации на сайте elicense.kz.	

				С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на портале электронного лицензирования, рекомендуется провести оптимизацию функционала загрузки, предусматривающую автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет	
Переход права недропользования и (или) объектов, связанных с правом	Проблемы, связанные с нарушением стандарта	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания	Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления государственной услуги	Проверить стабильность серверов, на которых размещен	

недропользования (Переход права недропользования (доли в праве недропользования) и (или) объектов, связанных с правом недропользования)	оказания государственной услуги не выявлены.	услуги: - долгий срок оказания услуги - отсутствие части информации об услуге на двух языках. Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала оказания услуги - проблемы с загрузкой документов на Портал «электронного правительства» - проблемы с регистрацией на Портале - низкое качество работы «виртуального ассистента»	«Переход права недропользования и (или) объектов, связанных с правом недропользования (Переход права недропользования (доли в праве недропользования) и (или) объектов, связанных с правом недропользования)» до 10-ти рабочих дней с сохранением качества ее оказания.	Портал, а также модули загрузки и хранения файлов. Обновить и устранить неисправности, связанные с компонентами, отвечающими за прием и обработку загруженных данных. Обеспечить совместимость форматов файлов с уточнением и публикацией на Портале полного списка допустимых форматов и требований к загружаемым документам. Разместить на Портале подробную инструкцию по загрузке необходимых документов с указанием частых ошибок и путей их решения. Увеличить	

				пропускную способность и резервную мощность Портала. Добавить всплывающие подсказки. Обеспечить интуитивно-понятный интерфейс регистрации (упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей, внедрить пошаговую навигацию с подробным пояснением на каждом этапе регистрации).	
Квалификационная проверка знаний правил технической эксплуатации и правил техники безопасности у руководителей, специалистов организаций, осуществляющих производство, передачу	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания услуги - отсутствие части информации об услуге на двух языках. - требование дополнительных	В Павлодарской области, гг. Астана и Алматы провести аудит оказания услуги на соответствие установленным регламентом срокам. В Жамбылской области провести аудит на соответствие требуемых документов установленному	Проверить стабильность серверов, на которых размещен Портал, а также модули загрузки и хранения файлов. Обновить и устранить неисправности, связанные с	

электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электроустановок		документов невключенных в изначальный список Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала оказания услуги - проблемы с загрузкой документов на Портал «электронного лицензирования» - проблемы с регистрацией на Портале - низкое качество работы «виртуального ассистента»	регламентом списку.	компонентами, отвечающими за прием и обработку загруженных данных. Увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала. Обеспечить интуитивно-понятный интерфейс регистрации (упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей, внедрить пошаговую навигацию с подробным пояснением на каждом этапе регистрации).	
Выдача экологического разрешения на воздействие для объектов I категории	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания услуги - отсутствие части информации об услуге	Внести изменения в Правила оказания услуги в части способов получения услуги, фактически услуга оказывается на портале «электронного лицензирования» однако в текущей редакции	С целью упрощения и оптимизации процесса регистрации на портале необходимо разработать и внедрить механизм **единой точки входа (Single Sign-On)**. На	

		на двух языках. - необходимость посещения инстанций для сбора документов при электронном формате оказания услуги. Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала оказания услуги - проблемы с загрузкой документов на портал «электронного лицензирования» - проблемы с регистрацией на Портале	Правил указан способ получения услуги на портале «электронного правительства» Провести аудит информации, содержащейся на портале «электронного лицензирования», в Правилах оказания услуг в части списка необходимых документов для получения услуги, ввиду того, что респонденты отмечали, что с них требовали документы, которые отсутствовали в списке. Рассмотреть возможность сокращения сроков получения услуги в части проверки пакета документов, который прилагается услугополучателем. А также разработать четкий регламент сроков оказания услуги и обеспечить информационный доступ к нему всех потенциальных услугополучателей для того, что бы	данный момент на Портале предусмотрена авторизация через сканирование QR-кода через egov.kz и egovMobile, однако, если услугополучатель не зарегистрирован на Портале он не может на нем авторизоваться и ему необходимо пройти процедуру регистрации на сайте elicense.kz. Добавить на портале «электронного лицензирования» варианты скачиваемых документов «Инструкция пользователя» и «Рекомендации по сканированию документов» на государственном языке. С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на	

			пользователи могли видеть конкретные сроки оказания (в формате количество дней) услуги на каждом из ее этапов (проверка документов, этапы согласования, сроки получения лицензии и т.п.). Направление постановки задач в МИИЦР РК и АО НИТ для включения в план модификации ИС ГБД «Е-лицензирование» на первое полугодие 2026 года. Проработка вопроса по переводу на проактивный способ переоформления разрешительного документа. Внесение изменений в Правила оказания государственной услуги - в части оказания переоформлений разрешительных документов на проактивном формате. Техническая модификация ИС ГБД	портале «электронного лицензирования», рекомендуется провести оптимизацию функционала загрузки, предусматривающую автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет-соединения.	

			«Е-лицензирование» в части перевода в проактивный формат переоформления разрешительного документа.		
Выдача лицензии на экспорт диких живых животных, отдельных дикорастущих растений и дикорастущего лекарственного сырья	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - низкое качество работы «виртуального ассистента»	Услугополучателями было предложено создать реестр договоров, требуемых к загрузке при получении государственной услуги. Ввиду чего рекомендуется рассмотреть возможность создания единого реестра внешнеторговых договоров, с постоянным хранением на серверах портала «электронного лицензирования» и обеспечение доступа к ним в личном кабинете услугополучателей. Направление постановки задач в МИИЦР РК и АО НИТ для включения в план модификации ИС ГБД «Е-лицензирование» на первое полугодие 2026 года. Проработка вопроса по	Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев; Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных	

			переводу на проактивный способ переоформления разрешительного документа. Внесение изменений в Правила оказания государственной услуги - в части оказания переоформлений разрешительных документов на проактивном формате. Техническая модификация ИС ГБД «Е-лицензирование» в части перевода в проактивный формат переоформления разрешительного документа.	проблем; Улучшение NLP (обработки естественного языка): Инвестиции в развитие алгоритмов NLP для более точного понимания запросов пользователей, включая сленг, опечатки и неполные фразы; Интеграция с актуальными данными: Обеспечение доступа ассистента к актуальной информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и т.п.; Обратная связь: Внедрение удобных механизмов для сбора обратной связи от пользователей после каждого взаимодействия с ассистентом, чтобы	

				оперативно выявлять и устранять проблемы.	
Проведение аттестации лиц, претендующих на занятие адвокатской деятельностью	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания услуги - необходимость посещения инстанций для сбора документов при электронном формате оказания услуги. - наличие ошибок в тестовых заданиях Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала оказания услуги - проблемы с загрузкой документов на портал «электронного лицензирования» - проблемы с регистрацией на Портале	Провести анализ текущих вопросов аттестационных тестов и переформулировать их так, чтобы они были однозначными и не допускали двойных толкований. Увеличить время, отводимое на тестирование, что позволило бы кандидатам внимательно прочитать и обдумать каждый вопрос. Опубликовать на официальном сайте примеры тестов (демоверсии), чтобы кандидаты могли ознакомиться с форматом и типом вопросов. Это поможет подготовиться и снизит спрос на "купленные тесты". Использовать большой пул вопросов и систему их случайной выборки	Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев; Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных проблем; Улучшение NLP	

			для каждого кандидата. Это сделает невозможной покупку "готовых ответов".	(обработки естественного языка): Инвестиции в развитие алгоритмов NLP для более точного понимания запросов пользователей, включая сленг, опечатки и неполные фразы; Интеграция с актуальными данными: Обеспечение доступа ассистента к актуальной информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и т.п.; С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на портале «электронного лицензирования», рекомендуется провести оптимизацию функционала загрузки,	

				предусматривающую автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет-соединения.	
Включение в реестр платежных организаций, прошедших учетную регистрацию в Национальном Банке Республики Казахстан	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания услуги - необходимость посещения инстанций для сбора документов при электронном формате оказания услуги. - нехватка информации о порядке получения услуги	Провести анализ сроков оказания услуги и рассмотреть возможность их сокращения без ущерба качеству. Изучить целесообразность введения ускоренной процедуры оказания услуги на платной основе, при условии соблюдения всех регламентных требований.	Оптимизировать и упростить механизм загрузки документов, исключив технические ошибки и зависания. Внедрить автоматическую оптимизацию размера загружаемых файлов без потери качества, что позволит уменьшить нагрузку на серверы и ускорить процесс	

		Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала оказания услуги - проблемы с загрузкой документов на портал «электронного лицензирования» - проблемы с регистрацией на Портале - низкое качество работы «виртуального ассистента»	Проверить существующую инструкцию по получению услуги на предмет ошибок и несоответствий регламенту, сделать ее более понятной и доступной. Опубликовать на Портале актуальный список требуемых документов. Усилить проверку пакета документов для получения услуги. Оформлять мотивированный отказ с перечнем всех ошибок. Предусмотреть возможность оперативного внесения изменений в документы без полной перерегистрации заявки (возврат на доработку вместо отказа). Интеграция ИС ГБД «Е-лицензирование» с информационной системой МНВО РК в части получения сведений из диплома об образовании.	загрузки. Обеспечить поддержку наиболее распространенных форматов документов (PDF, JPEG, PNG, DOCX, XLSX). В случае несовместимости формата, система должна предоставлять четкие инструкции по конвертации. Обеспечить стабильную работу системы при переходе с портала eGov.kz на elicense.kz; Улучшить функциональность виртуального ассистента, повысив оперативность его ответов. Предоставить возможность быстрого переключения с виртуального ассистента на оператора контакт-центра 1414 в	

			Исключить из перечня предоставляемых документов копию диплома (дипломов) руководителя (члена) исполнительного органа.	случае, если виртуальный помощник не может решить проблему или предоставить необходимую информацию. Опубликовать на Портале инструкцию по получению услуги в удобном для восприятия формате (инфографика/видео ролик).	
Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания услуги - недостаточный уровень компетентности, стандартов обслуживания сотрудников ЦОНов - недостаточный уровень комфортности получения услуги в ЦОНах	Провести проверку причин затягивания сроков оказания услуги/отказов в г. Астана (в частности, у юридических лиц), оптимизировать процессы, которые создают бюрократические задержки.		ЦОН Акмолинской и Актюбинской области: Усилить контроль за качеством обслуживания сотрудников; Организовать регулярные тренинги для персонала по вопросам сервисной культуры и эффективного взаимодействия с гражданами.
Прием документов на обучение в Академию	Проблемы, связанные с	**Административных и технических барьеров**,	Необходимо внести изменения в Правила	Ввиду того, что фактически услуга	

правосудия при Высшем Судебном Совете Республики Казахстан	нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	влияющих на качество оказания услуги не выявлено	оказания государственной услуге в части способов предоставления государственной услуги, так как при переходе по ссылке на Правила, размещенные на ресурсе adilet.zan.kz, указанно о том, что услуга оказывается через услугодателя и на портале «электронного правительства», однако, фактически при электронном способе получения услуге используется сторонний ресурс market.documentolog.com , ввиду чего необходимо внести дополнения о данном способе оказания услуги.	оказывается на специализированном сайте market.documentolog.com и для ее получения требуется прохождение регистрации на данном ресурсе. с целью упрощения и оптимизации процесса регистрации необходимо разработать и внедрить механизм **единой точки входа (Single Sign-On)**. Это позволит пользователям входить на сторонний ресурс, используя свои учетные данные eGov, без необходимости создавать новые аккаунты, внедрить возможность авторизации на сайте через ЭЦП или сканирование QR-кода в мобильном приложении EgovMobile.	

				Ввиду того, что подача документов, а, следовательно, предоставление персональных данных/загрузка личных документов, происходит на стороннем ресурсе необходимо проводить регулярный аудит безопасности для выявления используемых стандартов безопасности и шифрования данных. Оказание услуги доступно 2 месяца в году, при этом на сайте market.documentolog.com, а также на Портале «электронного правительства» не указан перечень необходимых документов для получения услуги (в электронном формате), ввиду	

				чего необходимо разработать графическую инструкцию и видео-инструкцию, которые будут демонстрировать список необходимых документов, а также шаги для получения услуги (регистрация, загрузка документов, отслеживание статуса и т.п.).	
Предоставление гарантий по кредитам/финансовому лизингу	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания услуги - большой пакет документов для получения услуги. - нехватка информации о порядке получения услуги.	Упростить перечень необходимых документов, исключив те, которые могут быть получены государственными органами в рамках межведомственного электронного взаимодействия. Провести анализ административных процедур, сопровождающих сбор документации, с целью выявления избыточных требований или дублирующих этапов. Усилить информационную работу		

			с населением – обеспечить доступность и актуальность информации о требуемых документах, сроках и порядке их предоставления на веб-портале «электронного правительства» и сайте online.damu.kz. Разместить: Четкое описание этапов предоставления услуги. Полный перечень документов, необходимых для получения услуги. Требования к оформлению документов, включая необходимые формы для заполнения и образцы заполнения. Сроки предоставления услуги. Примеры оснований для отказа в предоставлении услуги. Контактную информацию сотрудников местных исполнительных органов		

			для получения консультации. Подготовить наглядные информационные материалы в виде брошюр и видеоматериалов с пошаговыми инструкциями и разъяснениями по получению государственных услуг. Обеспечение возможность их скачивания в удобных форматах (PDF, DOCX). Рассмотреть возможность сокращения сроков предоставления государственной услуги. Осуществлять мониторинг качества работы сотрудников, работающих с населением, на предмет их компетентности в части знания нормативно-правовой базы, технической осведомленности, соблюдения норм вежливого общения и информирования		

			граждан в понятной и доступной форме. Устранение коллизии. Внесение изменение в «Правила оказания государственных услуг в сфере предпринимательства» Приказ МНЭ РК от 11.06.2021 г № 59. Регистрация в органах юстиции №23051		
Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания услуги - большой список необходимых документов - наличие дополнительных расходов для прохождения анализов - нехватка информации о порядке получения услуги -недостаточный уровень клиентоориентированности сотрудников медицинских учреждений	Провести аудит оказания государственной услуги в медицинских учреждениях гг. Астана и Алматы на предмет соответствия требуемых документов регламенту оказания услуги. Провести аудит оказания государственной услуги в медицинских учреждениях Восточно-Казахстанской, Северо-Казахстанской областей и области Жетысу на предмет соответствия сроков оказания услуги установленному регламенту. Рассмотреть возможность внедрение	Сделать доступным поиск услуги по официальному наименованию. На момент проведения исследования услуга находится при введении в строке поиска «выдача санаторно-курортной карты». Дополнить раздел «Помощь» пошаговыми алгоритмами действий для наиболее популярных вопросов, с которыми услугополучатели обращаются в контакт-центр.	

			механизма выдачи заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении на основе данных медицинской карты для пациентов, находящихся на учете у профильных врачей. Организовать для медицинского персонала тренинги по этике общения с пациентами, чтобы снизить число жалоб на грубое отношение. <u>Медицинским учреждениям, оказывающем ПМСП:</u> Рассмотреть целесообразность открытия отдельных кабинетов для выдачи различных справок, в том числе разрешение о нуждаемости в санаторно-курортном лечении, чтобы разгрузить очереди (в частности, в гг. Алматы, Астана). Обеспечить наличие информационных стендов с перечнем необходимых		

			документов и анализов в поликлиниках, а также пошаговой инструкции по получению услуги онлайн (в частности, в Костанайской области). Перевод на безальтернативный электронный способ		
Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - трудности работы с ЭЦП, мобильным приложением у части услугополучателей - недостаточная эффективность опции «виртуальный ассистент»	Рассмотреть возможность внесения изменений в Правила оказания государственной услуги, предусматривающих право граждан в исключительных случаях получать услугу более одного раза в год. Это позволит учесть жизненные обстоятельства граждан и повысит гибкость и доступность услуги для населения. Перевод на проактивный формат в случае изменения адресной регистрации	Провести анализ наиболее частых запросов, поступающих к «виртуальному ассистенту» по услуге от пользователей г. Астаны, и на основе результатов расширить и актуализировать базу ответов. Это позволит повысить информативность сервиса и улучшить качество обратной связи с услугополучателями.	
Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов,	Выявлены нарушения регламента в части несоблюдения	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги:	Рассмотреть возможность автоматизации процесса выдачи лекарственных средств. Создать единую	С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на портале	

изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан	срока предоставления лекарственных средств	- нарушения сроков выдачи лекарств из-за плохой логистики, нехватки лекарств в поликлиниках. - забюрократизированность получения услуги - ограниченный ассортимент лекарств и негибкость алгоритмов лечения - некорректное поведение персонала - неравные возможности доступа к услуге. Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала оказания услуги - проблемы с загрузкой документов на Портал.	систему или интегрировать существующие (eGov, Damumed, «Электронный реестр диспансерных больных»), чтобы рецепт автоматически отображался в аптеке после выписки; Упростить процедуру смены протокола лечения при выявлении у пациента побочных эффектов; Расширить список лекарственных препаратов, чтобы была возможность заменять их аналогами; Обеспечить равный доступ к услуге независимо от региона проживания, в том числе через развитие телемедицины, чтобы пациенты могли получать консультацию врача онлайн. <u>Администрации учреждений местных субъектов здравоохранения:</u>	«электронного правительства», рекомендуется провести оптимизацию функционала загрузки, предусматривающую автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет-соединения.	

			Проводить регулярные тренинги для медицинского персонала по вопросам этики, коммуникации и недопущения дискриминации пациентов. Усилить контроль качества оказания услуг и соблюдения стандартов общения. Обучить персонал правилам корректного обращения с пациентами. Перевод на композитный способ оказания услуги		
Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания услуги Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала оказания услуги	Рассмотреть возможность создания единого онлайн-реестра льготников для автоматического учета и продления статуса. Рассмотреть возможность предоставления нуждающимся гипоаллергенного или диетического питания.	Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев;	

		- проблемы с загрузкой документов на Портал - низкое качество работы «виртуального ассистента».	Выявить причины нарушения регламента услуги и обеспечить усиленный контроль над соблюдением установленных сроков в г. Шымкент, Мангистауской, Туркестанской, Павлодарской областях и области Абай. <u>Администрации учреждений общеобразовательных школ :</u> Обеспечить строгую конфиденциальность информации о статусе ребенка, исключить ситуации, когда учителя или другие сотрудники школы публично выделяют детей, получающих бесплатное питание. Провести обучение для педагогического состава и административного персонала школ по вопросам этичного обращения с детьми-льготниками.	Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных проблем; Улучшение NLP (обработки естественного языка): Инвестиции в развитие алгоритмов NLP для более точного понимания запросов пользователей, включая сленг, опечатки и неполные фразы; Интеграция с актуальными данными: Обеспечение доступа ассистента к актуальной	

				информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и т.п. С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на портале «электронного правительства», рекомендуется провести оптимизацию функционала загрузки, предусматривающую автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при	

				разрыве Интернет-соединения.	
Выдача лицензии на старательство	Выявлено несоблюдение регламента оказания услуги в части истребования документов невключенных в изначальный список документов	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания услуги - нарушения списка требуемых документов Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - низкое качество работы «виртуального ассистента».	Провести аудит оказания государственной услуги в г. Алматы и Костанайской области на предмет соответствия требуемых документов регламенту оказания услуги. Рассмотреть возможность внедрения автоматической предварительной проверки пакета документов, чтобы минимизировать возвраты из-за формальных ошибок. Рассмотреть возможность отмены обязательного нотариального заверения для документов, которые можно проверить через государственные базы данных. Привести в соответствие информацию в Правилах оказания услуги и на порталах «электронного правительства» и «электронного лицензирования». В Правилах указано, что прием заявлений осуществляется через	Расширение базы знаний «виртуального ассистента», включение подробных инструкций по получению услуг и решению распространенных проблем в разделе «Помощь». Внедрение удобных механизмов для сбора обратной связи от пользователей после каждого взаимодействия с ассистентом, «функцией «помощь», чтобы оперативно выявлять и устранять проблемы.	

			канцелярию услугополучателя и портал «электронного правительства», а также что услуга оказывается в электронной и бумажной формах. Внесение изменений в соответствующий НПА в части оказания переоформления лицензий в проактивном формате. Техническая реализация в ЕПН бизнес-процесса по оказанию переоформления лицензии в проактивном формате.		
Выдача разрешения на застройку территорий залегания полезных ископаемых	Выявлено несоблюдение регламента оказания услуги в части истребования документов невключенных в изначальный список документов	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нарушения списка требуемых документов - необходимость посещения инстанций для сбора документов при электронном формате оказания услуги Существуют	<u>Местным исполнительным органам Жамбылской области:</u> Осуществить проверку процесса оказания услуги на предмет его соответствия установленному регламенту, особенно в части требований к сбору документов. <u>Уполномоченному государственному органу:</u>		

		технические барьеры, влияющие на качество оказания услуги: - проблемы с загрузкой документов на портал «электронного лицензирования»	Привести в соответствие информацию в Правилах оказания услуги и на порталах «электронного правительства» и «электронного лицензирования». В Правилах указано, что прием заявлений осуществляется через «единую платформу недропользования».		
Присвоение/упразднение адреса объекта недвижимости	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала оказания услуги - проблемы с загрузкой документов на Портал -неудобная система поиска информации об услуге на портале «электронного правительства»		Для улучшения пользовательского интерфейса Портала и повышения его интуитивной понятности с учетом потребностей пользователей с разным уровнем цифровой грамотности: Провести всесторонний аудит текущего UX/UI-дизайна Портала с участием независимых профильных специалистов. Организовать опросы и тестирования с	

				участием целевых групп граждан для выявления проблемных зон при взаимодействии с Порталом. Разработать обновленный интерфейс, соответствующий принципам простоты и доступности (включая WCAG-стандарты), а также адаптивности под различные устройства. Внедрить пошаговые инструкции, интерактивные подсказки и обучающие модули для новых пользователей. Дополнить раздел «Помощь» пошаговыми алгоритмами действий для наиболее популярных вопросов, с которыми услугополучатели обращаются в контакт-центр.	

				Упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей. Увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала. Обеспечить регулярное нагрузочное тестирование (проводить стресс-тесты для проверки устойчивости Портала к высокому количеству пользователей и своевременного выявления потенциальных проблем).	
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью протезно-ортопедической помощью	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - долгий срок оказания услуги - необходимость посещения инстанций	Проверить установленный срок оказания услуги за 2025 год и установить причины нарушения срока исполнения (объективные или по вине ответственных исполнителей),	Для улучшения пользовательского интерфейса Портала и повышения его интуитивной понятности с учетом потребностей пользователей с разным уровнем	

		для сбора документов при электронном формате оказания услуги Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа Портала - проблемы с загрузкой документов на портал «электронного правительства» - низкое качество работы «виртуального ассистента» - неудобная система поиска информации об услуге.	особенно, в Алматы, Актюбинской, Восточно-Казахстанской, Западно-Казахстанской, Северо-Казахстанской и Туркестанской областях. Провести анализ административных процедур, сопровождающих сбор документации, с целью выявления избыточных требований или дублирующих этапов, особенно, в Актюбинской и Западно-Казахстанской областях. Упростить перечень необходимых документов, исключив те, которые могут быть получены государственными органами в рамках межведомственного электронного взаимодействия. Усилить информационную работу с населением – обеспечить доступность и актуальность информации о	цифровой грамотности: Провести всесторонний аудит текущего UX/UI-дизайна Портала с участием независимых профильных специалистов. Организовать опросы и тестирования с участием целевых групп граждан для выявления проблемных зон при взаимодействии с Порталом. Разработать обновленный интерфейс, соответствующий принципам простоты и доступности (включая WCAG-стандарты), а также адаптивности под различные устройства. Внедрить пошаговые инструкции,	

			требуемых документах, сроках и порядке их предоставления на веб-портале «электронного правительства», а также в ЦОНах и территориальных органах Комитета труда и социальной защиты МТСЗН РК. Внедрить и тиражировать успешные цифровые практики, направленные на автоматизацию и упрощение процедур сбора документов.	интерактивные подсказки и обучающие модули для новых пользователей. Дополнить раздел «Помощь» пошаговыми алгоритмами действий для наиболее популярных вопросов, с которыми услугополучатели обращаются в контакт-центр. Упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей. Увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала. Обеспечить регулярное нагрузочное тестирование (проводить стресс-тесты для проверки устойчивости Портала к высокому	

				количеству пользователей и своевременного выявления потенциальных проблем).	
Оформление документов на обеспечение лиц с инвалидностью специальными средствами передвижения	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - требование дополнительных документов невключенных в список	Рассмотреть возможность сокращения сроков замены специальных средств передвижения. Проводить регулярный мониторинг отзывов получателей специальных средств передвижения. Пересмотреть закупки колясок, обеспечив поставку современных и качественных моделей с учетом отзывов и потребностей людей с инвалидностью.		Организовать для сотрудников ЦОН области Абай обучение навыкам работы с гражданами с инвалидностью и внедрить практику приоритетного обслуживания этой категории услугополучателей. Провести внутренний аудит ЦОН Кызылординской области на предмет соответствия требованиям **безбарьерной среды** и обеспечить устранение недостатков (в случае их выявления).
Выдача или	Проблемы,	Существуют	Обратить внимание на	С целью упрощения	

продление разрешения работодателям на привлечение иностранной рабочей силы (Выдача разрешения на привлечение иностранной рабочей силы по первой, второй, третьей, четвертой категориям и для сезонных иностранных работников)	связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	**административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - необходимость посещения инстанций для получения требуемых документов при электронном формате оказания услуги - затягивание сроков оказания услуги Существуют технические барьеры, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа Портала - проблемы с загрузкой документов на портал «электронного лицензирования» - проблемы с регистрацией на Портале.	качество оказания услуги в г. Шымкент, Актюбинской области и области Жетысу, где оценки услугополучателей были ниже, чем в других регионах, особое внимание уделить тому факту, что несмотря на электронный формат оказания услуги, респонденты в данных областях указывали, что при сборе документов им пришлось обращаться в уполномоченные инстанции. Провести аудит качества оказания услуги в Актюбинской области и области Жетысу на предмет соблюдения сроков получения итогового результата, определить на каких этапах услугополучатели столкнулись с данной проблемой, оптимизировать работу для недопущения затягивания сроков в будущем. Рассмотреть целесообразность оказания услуги на двух порталах elicense.kz и	и оптимизации процесса регистрации на портале необходимо разработать и внедрить механизм **единой точки входа (Single Sign-On)**. На данный момент на Портале предусмотрена авторизация через сканирование QR-кода через egov.kz и egovMobile, однако, если услугополучатель не зарегистрирован на Портале он не может на нем авторизоваться и ему необходимо пройти процедуру регистрации на сайте elicense.kz С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на Портале «электронного лицензирования», рекомендуется провести оптимизацию функционала	

			migration.enbek.kz. Провести аудит на предмет качества оказания услуги на данных порталах, выявить слабые и сильные стороны, принять решение на каком из порталов качество услуги является оптимальнее и внести в Правила оказания услуги один из лучших вариантов.	загрузки, предусматривающую автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет-соединения.	
Выдача и продление разрешения трудовому иммигранту	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - недостаточный уровень компетентности сотрудников ЦОНов - затягивание сроков оказания услуги - нехватка в ЦОНах бланков для заполнения заявлений	Рассмотреть возможность изменения подхода к выдаче разрешения для иммигрантов на более долгий срок. На момент проведения респонденты отмечали, что услугу приходится получать каждый год. Выявить причины нарушения регламента услуги и обеспечить	Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев;	

		Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа Портала - проблемы с загрузкой документов на портал «электронного правительства» - проблемы с регистрацией на Портале. - низкое качество работы «виртуального ассистента»	усиленный контроль над соблюдением установленных сроков в Актюбинской и Восточно-Казахстанской областях. Обеспечить центры обслуживания населения необходимыми бланками для заполнения на двух языках, данная проблема актуальна в Актюбинской и Карагандинской областях.	Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных проблем; Улучшение NLP (обработки естественного языка): Инвестиции в развитие алгоритмов NLP для более точного понимания запросов пользователей, включая сленг, опечатки и неполные фразы; Интеграция с актуальными данными: Обеспечение доступа ассистента к актуальной	

				информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и т.п. С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на портале «электронного правительства», рекомендуется провести оптимизацию функционала загрузки, предусматривающую автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при	

				разрыве Интернет-соединения.	
Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - затягивание сроков оказания услуги - необходимость посещения инстанций для сбора документов при электронном формате оказания услуги Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа Портала - проблемы с загрузкой документов на Портал «электронного лицензирования» - проблемы с регистрацией на Портале. - низкое качество работы «виртуального ассистента»	Обеспечить усиленный контроль над соблюдением установленных сроков в Атырауской, Восточно-Казахстанской областях, областях Абай и Улытау. Направление постановки задач по автоматизации процесса согласования в МИИЦР РК и НАО «ГК «ПДГ» для включения в план модификации ИС ЕГКН на I полугодие 2027 года. Проработка вопроса по автоматизации процесса согласования. Внесение изменений и дополнений в приказ Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 1 октября 2020 года № 301 «Об утверждении Правил по оказанию государственных услуг в сфере земельных отношений». Включение постановки задач в план	Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: Проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев; Расширение базы знаний «виртуального ассистента»: Постоянное обновление и расширение базы знаний ассистента, включая ответы на часто задаваемые вопросы, подробные инструкции по получению услуг и решению распространенных проблем; Улучшение NLP (обработки естественного	

			модификации ИС ЕГКН на I полугодие 2027 года. Техническая доработка в ИС ЕГКН в части автоматизации процесса согласования.	языка): Инвестиции в развитие алгоритмов NLP для более точного понимания запросов пользователей, включая сленг, опечатки и неполные фразы; Интеграция с актуальными данными: Обеспечение доступа ассистента к актуальной информации о статусе услуг, изменениях в законодательстве и т.п.; С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на Портале электронного лицензирования, рекомендуется провести оптимизацию функционала загрузки, предусматривающую автоматическое	

				сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества, пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет-соединения.	
Утверждение маршрутов и расписания движений регулярных городских (сельских), пригородных и внутрирайонных автомобильных перевозок пассажиров и багажа	Проблемы, связанные с нарушением стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа Портала - проблемы с загрузкой документов на Портал «электронного лицензирования»	Рассмотреть возможность сокращения списка необходимых для отчетности документов. Разработать стандартизированную форму отчета, где будет достаточно заполнить несколько полей, включая фиксированные оплаты.	С целью решения проблем, возникающих при загрузке файлов на Портале электронного лицензирования, рекомендуется провести оптимизацию функционала загрузки, предусматривающую автоматическое сжатие (оптимизацию) размера файлов без потери качества,	

				пересмотр и при необходимости увеличение максимально допустимого размера загружаемых файлов, а также внедрение механизма возобновления загрузки при разрыве Интернет-соединения.	
Присвоение спортивных разрядов: Тренер-преподаватель высшего уровня квалификации второй категории	Выявлены нарушения регламента в части несоблюдения срока оказания услуги	Существуют **административные барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - затягивание сроков оказания услуги - сложности поиска информации об услуге в ЦОНах - недостаточный уровень компетентности/клиенто ориентированности сотрудников ЦОНов. Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа портала «электронного правительства»	Проверить установленный срок оказания услуги за 2025 год в разных областях РК, установить причины нарушения срока исполнения (объективные или по вине ответственных исполнителей). Обратить особое внимание на следующие регионы: Актюбинская, Северо-Казахстанская области и область Абай (бумажный формат), Кызылординская и Мангистауская области (электронный формат).	Для улучшения пользовательского интерфейса Портала и повышения его интуитивной понятности с учетом потребностей пользователей с разным уровнем цифровой грамотности: Провести всесторонний аудит текущего UX/UI-дизайна Портала с участием независимых профильных специалистов. Организовать опросы и	Размещение на официальных сайтах местных исполнительных органов полного и актуального описания порядка предоставления государственной услуги, включая: Четкое описание этапов предоставления услуги. Полный перечень документов, необходимых для получения

		- низкое качество работы «виртуального ассистента» - неудобный интерфейс Портала.		тестирования с участием целевых групп граждан для выявления проблемных зон при взаимодействии с Порталом. Разработать обновленный интерфейс, соответствующий принципам простоты и доступности (включая WCAG-стандарты), а также адаптивности под различные устройства. Внедрить пошаговые инструкции, интерактивные подсказки и обучающие модули для новых пользователей. Дополнить раздел «Помощь» пошаговыми алгоритмами действий для наиболее популярных вопросов, с которыми услугополучатели обращаются в контакт-	услуги. Требования к оформлению документов, включая необходимые формы для заполнения и образцы заполнения. Сроки предоставления услуги. Примеры оснований для отказа в предоставлении услуги. Контактную информацию сотрудников местных исполнительных органов для получения консультации. Подготовка наглядных информационны х материалов: Разработка

				центр. Упростить форму регистрации, уменьшив число обязательных для заполнения полей. Увеличить пропускную способность и резервную мощность Портала. Для бесперебойной работы «виртуального ассистента»: Оптимизация кода и инфраструктуры «виртуального ассистента»: проведение регулярного аудита и оптимизации серверной инфраструктуры и кода ассистента для минимизации "лагов", "зависаний" и сбоев.	брошюр и видеоматериало в с пошаговыми инструкциями и разъяснениями по получению государственных услуг. Мониторинг качества работы сотрудников, осуществляющи х работу с услугополучател ями, на предмет их компетентности в части знания нормативно-правовой базы, технической осведомленност и, соблюдения норм корректного и вежливого общения и информировани я граждан в понятной и доступной форме.
Выдача разрешений на пользование животным миром	Проблемы, связанные с нарушением	Существуют **административные барьеры**, влияющие на	Предусмотреть возможность подачи документов на получение	Порталу «электронного лицензирования»	

	стандарта оказания государственной услуги не выявлены.	качество оказания услуги: - долгий срок оказания услуги. Существуют **технические барьеры**, влияющие на качество оказания услуги: - нестабильная работа Портала - проблемы с загрузкой документов на Портал «электронного лицензирования» - проблемы с регистрацией на Портале.	услуги в ЦОНах или на базе сельских акиматов, где есть стабильный интернет. Оптимизировать список документов, отменив требование о предоставлении справок, которые государственный орган может получить самостоятельно из других баз данных. Разработать цифровую систему проверки подлинности разрешений, например, с помощью QR-кодов или уникальных идентификационных номеров, для борьбы с поддельными документами и браконьерством. Рассмотреть возможность внедрения ускоренной услуги по выдаче разрешения за дополнительную плату.	Рассмотреть возможность полной интеграции с порталом "электронного правительства", чтобы избежать необходимости повторной регистрации или авторизации. Внедрить механизм, который позволит пользователям восстанавливать сессию после временного сбоя или выхода из системы.	