

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**
Аналитический отчет

Астана, 2015 год

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1. Методология социологического исследования	5
2. Рейтинг государственных органов по основным показателям качества оказания государственных услуг	9
3. Рейтинг регионов по основным показателям качества оказания государственных услуг	10
4. Сравнительные результаты общественного мониторинга 2014 . и 2015 гг. по основным параметрам	11
5. Оценка общей удовлетворенности всеми услугами	13
6. Рейтинг государственных услуг по общей удовлетворенности (по каждой услуге)	15
7. Коррупционная составляющая при получении государственной услуги	24
8. Обращение с жалобой	27
9. Информированность услугополучателя	27
10. Результаты экспертного опроса	28
11. Результаты общественного контроля по отдельным государственным услугам	30
11.14. Субсидирование ставок вознаграждения по кредитам, а также лизингу технологического оборудования и сельскохозяйственной техники	40
11.15. Выдача разрешения на осуществление любительского (спортивного) рыболовства, мелиоративного лова, научно-исследовательского лова, лова в воспроизводственных целях на водных объектах, расположенных на особо охраняемых природных территориях со статусом юридического лица, на основании биологического обоснования при наличии положительного заключения государственной экологической экспертизы	43
11.38. Субсидирование на развитие племенного животноводства, повышение продуктивности и качества продукции животноводства	121
12. Заключение	128
13. Административные барьеры при получении государственных услуг	131
14. Рекомендации	135

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время сфера оказания государственных услуг переживает период интенсивного реформирования, направленного на изменение как количественных, так и качественных характеристик. Так, впервые на законодательном уровне было определено понятие «государственная услуга», утверждены и расширяются реестры государственных услуг, стандарты и регламенты их оказания, начато оказание государственных услуг через ЦОНЫ и портал электронного правительства, разработана Методика оценки качества государственных услуг по формальным показателям.

Часть государственных услуг можно получить и с помощью мобильного приложения. С бурным развитием интернета в Казахстане данная услуга будет востребована среди населения.

Важным аспектом повышения качества услуг является регулярный общественный мониторинг, обращение к мнению потребителей, с целью

выяснения уровня удовлетворенности населения качеством оказания государственных услуг, определения проблем и поиска путей оптимизации данной сферы.

В 2014 году был проведен **первый** общественный мониторинг оказания государственных услуг, в рамках которого было опрошено 8533 респондента по оценке 33 услуг 17 госорганов. В рамках проекта были проведены 291 глубинное интервью, 4 фокус-группы, 99 наблюдений «тайного покупателя».

В 2015 году проведен **второй** общественный мониторинг Исследовательским институтом «Общественное мнение». За основу была взята методика предыдущего исследования с некоторыми изменениями и дополнениями.

В ходе социологического исследования было опрошено 8327 респондентов по оценке 39 услуг 17 госорганов, 20 экспертов. По итогам основного опроса согласно методике было проведено 10 глубинных интервью по услугам, получившим низкие оценки услугодателей.

Целью проведения общественного мониторинга качества оказания государственных услуг является определение уровня удовлетворенности услугополучателей качеством, доступностью и процедурами порядка оказания услугодателями государственных услуг, а также выявление проблемных вопросов при оказании государственных услуг.

Основные задачи мониторинга:

- получение информации о качестве, доступности и порядке оказания государственных услуг в Республике Казахстан, оказываемых госорганами по отраслевым направлениям для услугополучателей;
- сравнение государственных органов и регионов по качеству оказания государственных услуг на основе полученных баллов по итогам проведения общественного мониторинга;
- выявление проблемных вопросов при оказании государственных услуг, в том числе с определением существующих административных барьеров;
- предоставление рекомендаций для улучшения порядка оказания государственных услуг, в том числе по их упрощению, оптимизации, формулировкам и классификации.

1. МЕТОДОЛОГИЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

В ходе социологического исследования было опрошено 8327 респондентов по оценке 39 услуг 17 госорганов.

Целевая аудитория: услугополучатели – граждане РК.

Социологический опрос проведен во всех областях, столице, городе республиканского значения. В ходе опроса было охвачено городское и сельское население. Опрос проводился методом анкетирования по месту

жительства. Для опроса отбирались респонденты, которые получили государственную услугу в 2014 и 2015 гг. Список услуг был предоставлен заказчиком.

Выборка: была заложена выборка респондентов по каждой услуге:

- 250 физических лиц (с учетом индивидуальных предпринимателей);

- 50 юридических лиц.

Выборка варьировалась в зависимости от объёма предоставленных услуг, базирующихся на статистических данных (количество граждан, получивших государственную услугу в период конец 2014 года и первое полугодие 2015 года).

Опрошены все типы услугополучателей: юридические лица, индивидуальные предприниматели и физические лица.

Опрос был проведен в сентябре - ноябре 2015 г.

Анкета состоит из 51 вопроса и 10 параметров социально-демографического блока (пол, возраст, национальность, образование и т.д.).

Длительность интервью: 25-45 минут.

Опрос был проведен на двух языках (государственный и русский языки).

Методика расчета: общественная оценка была проведена по разработанным показателям, которые состоят из критериев. В 2014 году опрос был проведен по 21 критерию, которые вошли в 6 показателей. В 2015 году количество критериев было увеличено до 55, показателей также 6.

В исследовании для расчета была использована **10-балльная шкала**, где 1 обозначает минимальную, 10 – максимальную оценку.

Вид и количество услуг по каждому государственному органу

Ниже предоставлена таблица с указанием видов и количества услуг по каждому государственному органу, которые были оценены в исследовании 2015 года.

Таблица 1. Вид и количество услуг по каждому государственному органу, включая территориальные управления

	Наименование госуслуги	Наименование ЦГО, ответственного за стандартизацию госуслуги	Количество услуг по каждому ведомству
1.	Субсидирование ставок вознаграждения по кредитам, а также лизингу технологического оборудования и сельскохозяйственной техники	МСХ	3 услуги
2.	Выдача разрешения на осуществление любительского		

	(спортивного) рыболовства, мелиоративного лова, научно-исследовательского лова, лова в воспроизводственных целях на водных объектах, расположенных на особо охраняемых природных территориях со статусом юридического лица, на основании биологического обоснования при наличии положительного заключения государственной экологической экспертизы		
3.	Субсидирование на развитие племенного животноводства, повышение продуктивности и качества продукции животноводства		
ИТОГО			39 услуг

2. РЕЙТИНГ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ ПО ОСНОВНЫМ ПОКАЗАТЕЛЯМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Ниже приведена таблица рейтинга **ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ**, исходя из суммарной средней оценки, данной респондентами-услугополучателями. Рейтинг составлен по основным шести показателям. Государственные услуги оценивались в соответствии с утвержденными стандартами и регламентами, на основании таких показателей как **доступность** (информация о порядке получения, затраченное время, стоимость, количество необходимых документов для оформления, доступность получения услуги на двух языках и т.д.), **качество** (уровень и скорость обслуживания, чистота в помещении, компетентность и уровень профессионализма сотрудников); **процедура** (регистрация, стандартизация, обратная связь, жалобы), **информация** о предоставляемых услугах, удовлетворенность **результатом услуги** и отдельно оценивались услуги, полученные в **электронном формате** (организация процесса, удобство навигации сайтов, скорость загрузки и т.д.).

Первая группа (оценка от 8 до 10 баллов): НБ, МФ, МЮ, МО, АДГСПК, МНЭ. **Вторая группа** (оценка от 7 до 8 баллов): ГП, МВД, МЗСР, КНБ, МЭ, МСХ, МОН, МКС, ДОДСВС, МИР, МИД.

Таблица 2. Рейтинг ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ относительно общей удовлетворенности качеством оказания государственной услуги (суммарный средний балл)

Государственный орган	Место	Удовлетворенность услугой в целом	Показатели					
			доступность	качество	процедура (бум. формат)	информация	результат услуги	электронная форма
НБ	1	9,3	8,9	9,5	9,3	9,3	9,5	-
МФ	2	8,6	8,6	8,7	8,6	8,5	8,5	-
МЮ	3	8,5	8,5	8,3	8,6	8,4	8,6	8,7
МО	4	8,4	8,3	8,7	8,7	8,3	8,6	7,6
МНЭ	5	8,1	7,9	8,3	7,5	8,0	8,1	8,5
АДГСПК	6	8,0	8,1	7,1	8,3	8,2	8,5	-
ГП	7	7,9	7,5	7,7	8,2	7,9	8,2	-
МВД	8	7,9	7,7	8,3	8,0	7,7	8,3	7,6
МЗСР	9	7,8	7,8	7,6	7,9	7,6	7,9	8,4
КНБ	10	7,7	7,2	7,9	7,9	7,8	7,7	7,7
МЭ	11	7,6	7,2	7,6	7,3	7,5	7,9	9,5
МСХ	12	7,6	7,6	7,6	7,8	7,5	7,9	8,1
МОН	13	7,6	7,4	7,5	8	8,1	7,1	-
МКС	14	7,4	7,2	7,3	8,2	7,5	6,8	-
ДОДСВС	15	7,2	6,3	7,5	6,7	7,2	7,4	8,0
МИР	16	7,1	6,9	6,8	7,0	7,2	7,2	8,4
МИД	17	7,1	5,6	7,3	7,8	7,9	6,9	-
СРЕДНИЙ БАЛЛ		7,9	7,6	7,8	8,0	7,9	7,9	8,3

3. РЕЙТИНГ РЕГИОНОВ ПО ОСНОВНЫМ ПОКАЗАТЕЛЯМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Ниже приведена таблица рейтинга РЕГИОНОВ, исходя из суммарной средней оценки, данной респондентами-услугополучателями. Рейтинг составлен по основным шести показателям, сформированным из вопросов, использованных для мониторинга качества оказания госуслуг.

4. СРАВНИТЕЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА 2014 и 2015 гг. ПО ОСНОВНЫМ ПАРАМЕТРАМ

В таблицах 5 и 6 приведены сравнительные данные за 2014 и 2015 гг. По данным 2015 года на **0,8 баллов** снизилась оценка общей удовлетворенности качеством оказания государственных услуг.

Это связано, во-первых, с тем, что перечень услуг 2015 года был полностью обновлен, т.е. оценка проводилась по новым госуслугам, во-вторых, ряд социальных изменений (девальвация тенге, рост цен на бензин, рост цен на продукты питания и т.д.), произошедших в период проведения опроса, сильно повлиял на общую оценку работы Правительства РК в целом.

Таблица 5. Рейтинг ГОСОРГАНОВ относительно общей удовлетворенности качеством оказания государственных услуг (сравнение результатов исследования 2014 и 2015 гг., средний балл)

№	Государственный орган	Средний балл госоргана 2014 г.	Средний балл госоргана 2015 г.
1	НБ	9,1	9,3
2	МФ	9,1	8,6
3	МЮ	8,8	8,5
4	МО	9,0	8,4
5	МНЭ	8,5	8,1
6	АДГСПК	8,9	8,0
7	ГП	9,1	7,9
8	МВД	8,9	7,9
9	МЗСР	8,5	7,8
10	КНБ	8,9	7,7
11	МЭ	8,6	7,6
12	МСХ	8,7	7,6
13	МОН	8,6	7,6
14	МКС	8,9	7,4
15	ДОДСВС	8,7	7,2
16	МИР	8,4	7,1
17	МИД	7,9	7,1
	СРЕДНИЙ БАЛЛ	8,7	7,9

5. ОЦЕНКА ОБЩЕЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ВСЕМИ УСЛУГАМИ

В среднем, удовлетворенность всеми услугами составила **7,9 баллов** из 10-ти возможных (1 – низкий уровень удовлетворенности, 10 – высокий). Таким образом, уровень удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг равен 79%.

Удовлетворенность государственной услугой измерялась по следующим показателям: доступность услуги, качество обслуживания, процедура (при получении бумажных документов), информация, результат услуги, оценка электронного формата (оценивались услуги, которые можно получить в электронном виде).

Общая удовлетворенность государственными услугами по всем параметрам составила 7,9 баллов. Самый высокий балл получил показатель «оценка электронной формы» (8,3), самый низкий – «доступность услуги» (7,6).

Таблица 7. Показатели удовлетворенности госуслугой (средний балл)

Показатели	Баллы
Оценка электронной формы	8,3
Процедура (бумажная форма услуги)	8,0
Информация	7,9

Результат	7,9
Качество	7,8
Доступность услуги	7,6
СРЕДНИЙ БАЛЛ	7,9

Ниже в таблице 8 представлен средний балл удовлетворенности в целом государственной услугой, рассчитанной по 56 критериям.

**Таблица 8. Удовлетворенность различными аспектами услуги
(РАСШИРЕННЫЙ ВАРИАНТ, средний балл,
1 – низкий уровень удовлетворенности, 10 – высокий)**

Показатели	Средний балл
СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГОСУСЛУГОЙ	7,9
<i>Доступность услуги</i>	
1. Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу	7,7
2. Возможность получения государственной услуги по месту жительства	7,9
3. График работы учреждения	8,1
4. Сроки оказания услуги	7,9
5. Техническая сложность услуги	7,9
6. Независимо от социального статуса услугополучателя	7,8
7. Отсутствие связей, знакомств	6,8
8. Доступность получения услуги на двух языках	8,3
9. Стоимость услуги	7,2
10. Порядок оплаты (удобство расположения касс, банков)	7,1
11. Адекватность/соответствие данной цены получаемой услуге	6,7
<i>Качество</i>	
12. Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги	7,6
13. Чистота в помещениях учреждения	7,2
14. Оформление помещения	8,4
15. Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги	8,3
16. Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания	8,2
17. Внешний вид персонала	8,1
18. Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения	8,3
19. Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов	8,2
20. Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях	7,9
21. Скорость обслуживания	7,7
22. Результативность услуг данного учреждения	8,2
23. Возможность выразить свое мнение, подать жалобу	7,8
24. Качество языка обслуживания	8,2
25. Удовлетворенность сроком и порядком обжалования	6,1

Процедура (бумажный формат)	
26. Ясность, понятность процедур	8,1
27. Ассортимент услуг в данном учреждении	8,3
28. Возможность получить услугу в электронном виде	7,6
29. Обоснованность количества необходимых документов	7,9
30. Простота заполнения и подачи документов	8,0
31. Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках)	8,3
32. Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги	8,3
33. Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить	7,9
34. Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги	8,0
35. Время ожидания в очереди	7,8
36. Сроки оказания услуги	7,8
Информация	
37. Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов)	7,9
38. Язык, на котором предоставляется информация об оказываемых услугах	8,0
39. Возможность получения информации об услугах данного учреждения по телефону	7,7
40. Возможность получения информации об услугах данного учреждения по интернету	7,7
41. Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений	7,9
42. Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости)	7,9
Результат услуги	
43. Удовлетворенность результатом услуги	7,9
44. Стандарты оказания услуг	7,9
Электронная форма	
45. Качество оказания государственной услуги в электронном виде	8,3
46. Организация процесса (этапы) оказания государственной услуги в электронном виде	8,6
47. Качество и доступность информации	8,7
48. Удобство навигации сайта (система ориентирования на сайте)	8,5
49. Простота заполнения и подачи документов	8,4
50. Удобство интерфейса сайта (цветовое решение, стили и размеры шрифтов, расположение контента на сайте)	8,4
51. Скорость загрузки сайта	8,1
52. Сроки оказания услуги	8,0
Некоррупционность	
53. Использование неофициального вознаграждения	4,5%
54. Использование личных связей и знакомства	8,3%
Жалоба	
55. Обращение с жалобой по данной услуге	2,8%
Средняя оценка удовлетворенности сроком и порядком обжалования	6,1

6. РЕЙТИНГ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ПО ОБЩЕЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ (ПО КАЖДОЙ УСЛУГЕ)

Для выведения рейтинга госуслуг респонденты оценивали их по шкале от 1 до 10, где 1 – низкий показатель удовлетворенности, 10 – высокий.

В ходе исследования были выведены средние баллы по удовлетворенности госуслугами по каждой услуге (таблица 9).

Как показывают результаты, наиболее высокие оценки выставлены услугам, которые оказываются Национальным банком РК. Это такие услуги как «утверждение отчета об итогах размещения акций» (9,6) и «регистрация валютной операции» (9,0).

Самая низкая удовлетворенность была отмечена по следующим услугам: «признание и нострификация документов об образовании» (6,9), «предоставление инновационных грантов на коммерциализацию технологий» (6,8), «выплата пожизненного ежемесячного материального обеспечения спортсменам и тренерам» (6,8), «выдача и переоформлении сертификатов на выбросы парниковых газов» (6,6).

Доступность

Показатель доступности складывается из следующих критериев:

- удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу,
- возможность получения государственной услуги по месту жительства,
- график работы учреждения,
- сроки оказания услуги,
- техническая сложность услуги,
- независимо от социального статуса услугополучателя,
- отсутствие связей, знакомств,
- доступность получения услуги на двух языках,
- стоимость услуги,
- порядок оплаты (удобство расположения касс, банков),
- адекватность/соответствие данной цены получаемой услуге.

Рейтинг доступности, составленный на основе этих показателей, также возглавила услуга «утверждение отчета об итогах размещения акций» (9,6). Также **наиболее доступными** были названы: «государственная регистрация или перерегистрация продуктов детского питания, пищевых и биологически активных добавок к пище, генетически модифицированных объектов, красителей, средств дезинфекции, дезинсекции и дератизации, материалов и изделий, контактирующих с водой и продуктами питания, химических веществ,

отдельных видов продукции и веществ, оказывающих вредное воздействие на здоровье человека», «регистрационный учет по месту нахождения объектов налогообложения и (или) объектов, связанных с налогообложением», «государственная перерегистрация юридических лиц, учетная перерегистрация их филиалов и представительств» (по 8,7).

Наименее доступными были названы «прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей, и внесение в их паспорта необходимых записей» (6,1), «предоставление инновационных грантов на коммерциализацию технологий» (5,7) и «регистрация актов гражданского состояния граждан Республики Казахстан за рубежом» (5,1).

Качество

Показатель качества складывается из следующих критериев:

- удовлетворенность качеством оказания государственной услуги,
- чистота в помещениях учреждения,
- оформление помещения,
- работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги,
- приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания,
- внешний вид персонала,
- вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения,
- компетентность и уровень профессионализма всех специалистов,
- стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях,
- скорость обслуживания,
- результативность услуг данного учреждения,
- возможность выразить свое мнение, подать жалобу,
- качество языка обслуживания,
- удовлетворенность сроком и порядком обжалования.

Данным требованиям соответствуют в **большей степени** «утверждение отчета об итогах размещения акций» (9,7), «регистрация валютной операции» (9,3) и «выдача сертификата с присвоением соответствующей квалификационной категории» (9,0).

В **меньшей степени** характеристикам качества обслуживания соответствует «услуга» вызов врача на дом» (6,5).

Процедура

Показатель процедуры получения услуги складывается из следующих критериев:

- ясность, понятность процедур,
- ассортимент услуг в данном учреждении,
- возможность/желание получить услугу в электронном виде,
- обоснованность количества необходимых документов,

- простота заполнения и подачи документов,
- язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках),
- язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги,
- количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить,
- отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги,
- время ожидания в очереди,
- сроки оказания услуги.

Наибольшее соответствие требованиям услугополучателей отвечают услуги: «утверждение отчета об итогах размещения акций» (9,5), «регистрация валютной операции» (9,0), «выдача справок о подтверждении прохождения воинской службы» (9,0).

Больше нареканий у потребителей в адрес услугодателей по «апостилированию официальных документов, исходящих из судебных органов» (6,7), «предоставлению инновационных грантов на коммерциализацию технологий» (6,3) и «выдаче и переоформлению сертификатов на выбросы парниковых газов» (6,2).

Информация

Показатель информированности складывается из следующих критериев:

- информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов),
- язык, на котором предоставляется информация о предоставляемых услугах,
- возможность получения информации об услугах данного учреждения по телефону,
- возможность получения информации об услугах данного учреждения по интернету,
- наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений,
- дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости).

Высокую степень информированности показали респонденты по услугам Национального банка РК «утверждение отчета об итогах размещения акций» (9,4) и «регистрация валютной операции» (9,2).

На **последнем месте** в рейтинге услуг: «выдача разрешения на размещение наружной (визуальной) рекламы на объектах стационарного размещения рекламы в полосе отвода автомобильных дорог общего пользования областного и районного значений» (6,8), «выплата пожизненного ежемесячного материального обеспечения спортсменам и тренерам» (6,5), «выдача и переоформление сертификатов на выбросы парниковых газов» (6,2).

Результат

Показатель качества результатов госуслуги складывается из оценок соблюдения стандартов оказания госуслуги и удовлетворенности по ее выполнению.

Критерии:

- удовлетворенность результатом услуги,
- стандарты оказания услуг.

Результат **высоко** оценивается у госуслуг по трем позициям: «регистрация валютной операции» (9,6), «утверждение отчета об итогах размещения акций» (9,4) и «государственная регистрация или перерегистрация продуктов детского питания, пищевых и биологически активных добавок к пище, генетически модифицированных объектов, красителей, средств дезинфекции, дезинсекции и дератизации, материалов и изделий, контактирующих с водой и продуктами питания, химических веществ, отдельных видов продукции и веществ, оказывающих вредное воздействие на здоровье человека» (9,0).

Как **наименее удовлетворительными** по результату выполнения были названы услуги: «выплата пожизненного ежемесячного материального обеспечения спортсменам и тренерам» (6,5) и «признание и нострификация документов об образовании» (6,4).

Электронная форма

По данному показателю оценивались государственные услуги, частично или полностью предоставляемые в электронном формате. Показатель «электронная форма услуги» складывается из следующих критериев:

- качество оказания государственной услуги в электронном виде,
- организация процесса (этапы) оказания государственной услуги в электронном виде,
- качество и доступность информации,
- удобство навигации сайта (система ориентирования на сайте),
- простота заполнения и подачи документов,
- удобство интерфейса сайта (цветовое решение, стили и размеры шрифтов, расположение контента на сайте),
- скорость загрузки сайта,
- сроки оказания услуги.

Первыми в оказании услуг онлайн стали «выдача разрешений на эмиссии в окружающую среду для объектов II, III и IV категорий» (9,5) и «выдача сертификата специалиста с присвоением соответствующей квалификационной категории» (9,4).

Наименьшую оценку в данном рейтинге получила услуга «проведение технического исследования на предмет отнесения товаров к средствам криптографической защиты информации и специальным техническим средствам, предназначенным для проведения оперативно-розыскных мероприятий» (7,1).

Таблица 9. Рейтинг государственных услуг по общей удовлетворенности (средние баллы по каждой услуге)

	Наименование госуслуги	Наименование ЦГО, ответственного за стандартизацию госуслуги	Средний балл	Доступность	Качество	Процедура	Информация	Результат услуги	Электронная форма
1.	Субсидирование на развитие племенного животноводства, повышение продуктивности и качества продукции животноводства	МСХ	8,1	8,2	8,2	7,8	7,9	8,3	8,1
2.	Выдача разрешения на осуществление любительского (спортивного) рыболовства, мелиоративного лова, научно-исследовательского лова, лова в воспроизводственных целях на водных объектах, расположенных на особо охраняемых природных территориях со статусом юридического лица, на основании биологического обоснования при наличии положительного заключения государственной экологической экспертизы	МСХ	7,5	7,8	6,8	7,8	7,1	7,8	-
3.	Субсидирование ставок вознаграждения по кредитам, а также лизингу технологического оборудования и сельскохозяйственной техники	МСХ	7,3	6,8	7,8	7,1	7,5	7,5	-
СРЕДНИЙ БАЛЛ			7,9	7,6	7,8	8,0	7,9	7,9	8,3

7. КОРРУПЦИОННАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

8,3% респондентов отметили, что им пришлось использовать личные связи и знакомства для получения государственной услуги и 4,5% респондентов отметили, что пришлось дать для этого неофициальное вознаграждение.

Таблица 10. Ответы респондентов на вопрос об использовании личных связей и дачи неофициальных вознаграждений при получении государственной услуги

Варианты ответов	Пришлось ли вам для получения данной услуги использовать <u>личные связи, знакомства</u> ?	Пришлось ли вам для получения данной услуги дать <u>неофициальное вознаграждение</u> ?
Да	8,3	4,5
Нет	90,0	92,3
Затрудняюсь ответить	1,7	3,2
Итого	100,0	100,0

Основная причина, по которой респонденты использовали личные связи, знакомства или дали неофициальное вознаграждение, – *отсутствие времени или возможностей для решения проблемы законным путем* – так ответили 29,3% респондентов.

Таблица 11. Причины, по которым респонденты использовали личные связи и дали неофициальное вознаграждение при получении государственной услуги

Варианты ответов	Процент
Отсутствие времени или возможностей для решения проблемы законным путем	29,3
Желание ускорить процедуру получения услуги	12,0
Желание добиться более качественной работы со стороны должностного лица	5,6
Потому что все дают взятку, так принято	2,8
Отсутствие нужного пакета документов	2,2
Отсутствие органов и структур, где можно без очереди и всяких осложнений получить гос. услугу	1,5
Давление со стороны сотрудников госоргана	0,8
Затрудняюсь ответить	45,7
Итого	100,0

В ходе опроса респондентов просили дать свои рекомендации по устранению коррупции. 10% респондентов считают, что *необходимо ужесточить наказание за взяточничество*.

Таблица 12. Рекомендации по устранению коррупции при получении государственных услуг

Варианты ответов (записано со слов респондентов)	Процент
Ужесточить наказание за взяточничество	10,0
Не давать взятки, работники и так должны предоставлять услуги	4,1
Увеличить зарплату сотрудникам	2,2
Упростить процедуры	2,0
Необходим жесткий контроль	1,8
Ускорить процедуру получения услуги	0,8
Снять бюрократические барьеры	0,5
Все услуги оказывать в электронном виде	0,4
Искоренить взятки невозможно	0,3
От самих работников зависит	0,2
Установить видео камеры	0,2
Мало пунктов для получения услуг	0,1
Больше информации о результатах борьбы с коррупцией	0,1
Установить единые требования	0,1
Сделать бесплатными госуслуги	0,1
Другое	0,8
Затрудняюсь ответить	3,4
Нет рекомендаций	72,9
Итого	100,0

В качестве мер по повышению эффективности оказания государственных услуг респонденты предлагают *перевести все услуги в электронный формат*, так ответили 36,0%.

Таблица 13. Какие меры по повышению эффективности оказания государственных услуг вы считаете наиболее эффективными?

Варианты ответов	Процент
Предоставление услуг в электронном виде	36,0
Обучение кадров	32,5
Утвержденные правила, процедуры и механизмы оказания услуг	19,9
Бороться с коррупцией и бюрократией	6,0
Упростить систему получения госуслуг	0,1
Необходимы консультации для населения	0,1
Затрудняюсь ответить	5,4
Итого	100,0

Услугополучатели дали оценку «хорошо» усилиям государства по обеспечению населения доступными и качественными государственными услугами, данную оценку дали 51,5% респондентов. 23,5% услугополучателей оценили данную работу на «пять».

Таблица 14. Оценка усилий государства по обеспечению населения доступными и качественными государственными услугами

Варианты ответов	Процент
Отлично	23,5
Хорошо	51,5
Средне	21,1
Плохо	2,0
Очень плохо	0,4
Не знаю ни о каких усилиях	0,2
Затрудняюсь ответить	1,3
Итого	100,0

Основными мерами для повышения качества оказания государственных услуг, по мнению респондентов, могут быть следующие: *повысить уровень квалификации сотрудников, непосредственно работающих с населением (32,3%), расширить сеть ЦОНов (31,3%), обеспечить большую доступность информации о государственных услугах и стандартах государственных услуг (26,7%).*

Таблица 15. Меры для повышения качества оказания государственных услуг

Варианты ответов	Процент*
Повысить уровень квалификации сотрудников, непосредственно работающих с населением	32,3
Расширить сеть ЦОНов	31,3
Обеспечить большую доступность информации о государственных услугах и стандартах государственных услуг	26,7
Совершенствовать стандарты государственных услуг	24,0
Популяризировать и стимулировать развитие оказания государственных услуг	23,0
Ужесточить наказание за некачественное оказание государственных услуг	19,2
Внедрить единую систему оценки и мониторинга качества оказания государственных услуг	18,9
Развивать корпоративную культуру в сфере оказания государственных услуг	18,3
Снять бюрократические барьеры для получения государственных услуг	16,7
Передать оказание некоторых государственных услуг в частный сектор	8,4
При приеме на работу проводить психо-тест	0,1
Затрудняюсь ответить	3,5

*Сумма не равна 100%, т.к. респонденты могли отметить несколько вариантов ответа.

8. ОБРАЩЕНИЯ С ЖАЛОБОЙ

В ходе интервью был задан вопрос по поводу обращений с жалобами во время получения государственной услуги. 2,8% услугополучателей подали жалобу и 35,1% не дали ответа на данный вопрос. Подавшие жалобу оценили свою удовлетворенность сроком и порядком обжалования – средняя оценка 6,1 балл.

Таблица 16. Меры для повышения качества оказания государственных услуг

ОБРАЩАЛИСЬ ЛИ ВЫ С ЖАЛОБОЙ НА КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ?

Варианты ответов	Процент
Да	2,8
Нет	97,2
Нет ответа/Затрудняюсь ответить	35,1
Итого	100,0

Таблица 17. **НАСКОЛЬКО ВЫ БЫЛИ УДОВЛЕТВОРЕННЫ СРОКОМ И ПОРЯДКОМ ОБЖАЛОВАНИЯ?** (на данный вопрос отвечают только те респонденты, которые обращались с жалобой на качество обслуживания при получении государственной услуги –2,8%).

Средняя оценка удовлетворенности сроком и порядком обжалования	6,1
---	------------

9. ИНФОРМИРОВАННОСТЬ УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЯ

В ходе опроса услугополучателям были заданы вопросы, касающиеся знания основных документов, регламентирующих оказание госуслуг, реестра и стандарта. Около 40% услугополучателей не знакомы с регламентирующими документами.

Таблица 16. **Знаете ли вы какие-либо документы, регламентирующие оказание государственных услуг населению?**

Варианты ответов	Процент
Да, знаю	62,0
Нет, не знаю	38,0
Итого	100,0

Таблица 17. **Знакомы ли вы с реестром и стандартами государственных услуг?**

Варианты ответов	Процент
Да, знаю	59,6
Нет, не знаю	40,4
Итого	100,0

10. РЕЗУЛЬТАТЫ ЭКСПЕРТНОГО ОПРОСА

В рамках проекта был проведен экспертный опрос. В числе 20 экспертов аналитики, – исследователи, ученые, сотрудники исследовательских и аналитических государственных и негосударственных структур.

Основные результаты опроса:

1. Эксперты осведомлены о документах, регламентирующих оказание государственных услуг, стандарте и реестре государственной услуги.
2. Эксперты в большей степени узнают о стандарте государственной услуги самостоятельно, используя либо интернет - ресурс услугодателя, либо портал электронного правительства. Кроме того, в качестве источника информации эксперты активно используют сайты государственных органов и в большинстве случаев удовлетворены информацией, находящейся на сайте.

3. В целом, эксперты (12 экспертов из 20) удовлетворены полнотой полученной информации о стандарте государственной услуги, и только 3 эксперта не удовлетворены полученной информацией о стандарте государственной услуги.

4. Эксперты считают, что за последний год уровень оказания государственных услуг в государственных органах, включая местные органы власти, несколько вырос.

5. Эксперты, в целом, также удовлетворены следующими параметрами качества обслуживания: доступностью информации, своевременностью, размером оплаты, формой и порядком оказания услуг, культурой и качеством обслуживания, режимом работы учреждения.

6. Частая сменяемость кадров, низкий уровень профессионализма сотрудников, недостаточно развитая система электронных услуг – **главные причины** низкого качества предоставляемых государственных услуг.

7. Предоставление услуг в электронном виде и обучение кадров – **главные меры** повышения эффективности оказания государственных услуг.

8. Основное место получения государственных услуг населением – ЦОНЫ. Их работу эксперты оценивают удовлетворительно. Основная проблема – наличие очередей, отсутствие или недостаточность консультантов, низкий уровень профессионализма персонала.

9. Повышать уровень квалификации сотрудников, непосредственно работающих с населением, проводить мониторинг качества государственных услуг, снять бюрократические барьеры для получения государственных услуг – главные пути повышения качества оказания государственных услуг.

В целях повышения качества оказания государственных услуг необходимо постоянно проводить систематическую работу по улучшению культуры обслуживания, в особенности улучшить способы получения информации об услугах учреждения по телефону.

Проведенный опрос экспертов показывает в целом удовлетворенности качеством оказания государственных услуг, тем не менее, для дальнейшего повышения качества государственных услуг необходимо повышать уровень квалификации сотрудников, непосредственно работающих с населением.

11. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА ПО ОТДЕЛЬНЫМ ГОСУДАРСТВЕННЫМ УСЛУГАМ

Название услуги: 14. Субсидирование ставок вознаграждения по кредитам, а также лизингу технологического оборудования и сельскохозяйственной техники

Государственный орган, предоставляющий услугу: Министерство сельского хозяйства Республики Казахстан (МСХ).

Общая информация о госуслуге: стандарт государственной услуги разработан Министерством сельского хозяйства Республики Казахстан.

Государственная услуга оказывается Министерством. Прием заявок и выдача результатов государственной услуги осуществляется акционерным обществом «Казагромаркетинг».

Сроки оказания государственной услуги: 1) с момента подачи документов оператору – 36 рабочих дней; 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов через портал – 15 минут;

3) максимально допустимое время обслуживания – 30 минут.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Результат оказания государственной услуги: счет к оплате на перечисление средств субсидий на банковский счет услугополучателя.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

Государственная услуга оказывается бесплатно.

Стандарт описан: http://mgov.kz/wp-content/uploads/2014/08/subsidirovamie-stavok-voznagrashdeniya_rus.pdf

Количество оказанных услуг: 2014 год – 9092 человека, 2015 – 70 человек.

Выборка: всего по данной услуге было опрошено 276 респондентов (233 физических и 43 юридических лица).

Форма предоставления: бумажная форма – 276 респондентов.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

Удовлетворенность услугой в целом – **7,3 балла** по 10-балльной шкале.

Средние оценки критериев услуги

<i>Критерии</i>	<i>Средние</i>
1. Доступность	6,8
2. Качество	7,8
3. Процедура (бумажная форма услуги)	7,1
4. Информация	7,5
5. Результат услуги	7,5
6. Электронная форма (электронная форма услуги)	-
<i>Удовлетворенность в целом</i>	7,3

Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)

	<i>Время ожидания результатов госуслуги</i>	<i>Время ожидания в очереди при получении результатов</i>
Средние данные по услуге	33 дня	43 минуты

Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги

<i>Показатели</i>	<i>Средний балл</i>
СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ	7,3
<i>Доступность услуги</i>	
Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную	6,9

услугу	
Возможность получить государственную услугу по месту жительства	7,8
График работы учреждения	8,2
Сроки оказания услуги	7,3
Техническая сложность услуги	7,5
Независимо от социального статуса услугополучателя	5,6
Отсутствие связей, знакомств	4,1
Доступность получения услуги на двух языках	6,7
Качество	
Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги	8,2
Чистота в помещениях учреждения	7,5
Оформление помещения	8,1
Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги	8,0
Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания	8,0
Внешний вид персонала	8,4
Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения	7,9
Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов	7,9
Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях	7,4
Скорость обслуживания	7,6
Результативность услуг данного учреждения	8,1
Возможность выразить свое мнение, подать жалобу	6,9
Качество языка обслуживания	6,5
Процедура (бумажный формат)	
Ясность, понятность процедур	7,9
Ассортимент услуг в данном учреждении	7,5
Пожелание получить услугу в электронном виде	5,1
Обоснованность количества необходимых документов	7,8
Простота заполнения и подачи документов	7,5
Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках)	6,0
Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги	6,1
Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить	7,5
Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги	8,0
Время ожидания в очереди	7,2
Сроки оказания услуги	7,1
Информация	
Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов)	7,2
Язык, на котором предоставляется информация об услуге	5,9
Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону	7,4
Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету	8,0
Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений	8,0

Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости)	8,2
Результат услуги	
Удовлетворенность результатом услуги	7,5
Соблюдение стандартов оказания услуг	7,5
Некоррупционность	
Использовали неофициальное вознаграждение (%)	10,9%
Использовали личные связи и знакомства (%)	25,2%
Жалоба	
Обращение с жалобой по данной услуге (%)	7,2%

Комментарии получателей услуг:

93,1% получателей услуг отметили, что данная услуга предоставлена на **среднем уровне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 3,3% – дали **высокую оценку** качеству оказания государственной услуги – респонденты отмечают, что процесс налажен четко, регулируются потоки клиентов, 0,4% – **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 3,2% – затруднились ответить.

88,8% получателей услуг **ожидали** получение в очереди, 10,9% получателей не ожидали, 0,3% – затруднились ответить. Среднее время ожидания – **43 минуты**.

Выявлена коррупционная составляющая при предоставлении услуги. Респонденты, давшие неофициальное вознаграждение или использовавшие знакомства, прокомментировали свое поведение желанием ускорить получение конечного результата.

Рекомендации получателей услуг:

В качестве рекомендаций прозвучали следующие предложения: ускорить процедуру получения услуги, упростить получение справки и изменить местоположение учреждения на более удобное, увеличить скорость обслуживания посредством перехода на электронный документооборот.

Основные меры по предупреждению коррупции – усиление и увеличение контроля, ужесточение наказания за взяточничество, перевод услуги в онлайн.

Получатели услуг рекомендовали улучшить работу персонала по предоставлению более полной информации об услуге, обеспечить возможность получения информации по телефону и интернету. Расширить возможности получения более полной информации по телефону 1414.

Информация о возможностях данной государственной услуги не доступна для большинства фермеров и сельскохозяйственных предприятий. Необходима широкая информационная поддержка для расширения доступа к данной госуслуге.

Рассмотреть возможности ускоренного получения услуги (по стандарту – 36 рабочих дней).

Уменьшить ставки по кредиту.

Название услуги: 15. Выдача разрешения на осуществление любительского (спортивного) рыболовства, мелиоративного лова, научно-исследовательского лова, лова в воспроизводственных целях на водных объектах, расположенных на особо охраняемых природных территориях со статусом юридического лица, на основании биологического обоснования при наличии положительного заключения государственной экологической экспертизы

Государственный орган, предоставляющий услугу: Министерство сельского хозяйства Республики Казахстан (МСХ).

Общая информация о госуслуге: Стандарт государственной услуги разработан Министерством сельского хозяйства Республики Казахстан. Услуга оказывается в природоохранных учреждениях Комитета лесного хозяйства и животного мира Министерства сельского хозяйства Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается в здании природоохранного учреждения. Зал ожидания не предусмотрен в связи с отсутствием очередности при оказании государственной услуги. Подтверждением сдачи документов является регистрация (штамп и входящий номер, дата). Для заявителя снимается копия, на которой проставляется отметка о принятии.

Сроки оказания государственной услуги: с момента сдачи пакета документов услугодателю: на любительское (спортивное) рыболовство – 1 (один) рабочий день; на мелиоративный лов, научно-исследовательский лов и на лов в воспроизводственных целях – в течение 10 (десяти) рабочих дней.

Результат оказания госуслуги: разрешение на осуществление любительского (спортивного) рыболовства, мелиоративного лова, научно-исследовательского лова, лова в воспроизводственных целях в бумажном виде.

Форма оказания государственной услуги: бумажная.

Государственная услуга оказывается бесплатно.

Стандарт описан: <http://mgov.kz/vy-dacha-razresheniya-na-osushhestvlenie-lyubitel-skogo-sportivnogo-ry-bolovstva-meliorativnogo-lova-nauchno-issledovatel-skogo-lova-lova-v-voisproizvodstvennyh-tselayah-na-vodnyh-obektah-raspolozhen/>

Количество оказанных услуг: 2014 год – 9958 человек, 2015 – 4931 человек.

Выборка: всего по данной услуге было опрошено 250 респондентов (216 физических и 34 юридических лица).

Форма предоставления: бумажная форма – 250 респондентов.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

Удовлетворенность услугой в целом – **7,5 балла** по 10-балльной шкале.

Средние оценки критериев услуги

<i>Критерии</i>	<i>Средние</i>
-----------------	----------------

1. Доступность	7,8
2. Качество	6,8
3. Процедура (бумажная форма услуги)	7,8
4. Информация	7,1
5. Результат услуги	7,8
6. Электронная форма (электронная форма услуги)	-
Удовлетворенность в целом	
	7,5

Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)

	<i>Время ожидания результатов госуслуги</i>	<i>Время ожидания в очереди при получении результатов</i>
Средние данные по услуге	3 дня	18 минут

Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги

<i>Показатели</i>	<i>Средний балл</i>
СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ	7,5
<i>Доступность услуги</i>	
Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу	7,6
Возможность получить государственную услугу по месту жительства	7,4
График работы учреждения	7,8
Сроки оказания услуги	7,9
Техническая сложность услуги	8,0
Независимо от социального статуса услугополучателя	8,1
Отсутствие связей, знакомств	7,4
Доступность получения услуги на двух языках	8,5
<i>Качество</i>	
Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги	6,0
Чистота в помещениях учреждения	6,4
Оформление помещения	6,1
Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги	6,0
Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания	7,6
Внешний вид персонала	6,0
Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения	7,8
Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов	7,8
Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях	7,4
Скорость обслуживания	7,5
Результативность услуг данного учреждения	6,9
Возможность выразить свое мнение, подать жалобу	6,0
Качество языка обслуживания	6,8
<i>Процедура (бумажный формат)</i>	
Ясность, понятность процедур	7,5
Ассортимент услуг в данном учреждении	7,7

Пожелание получить услугу в электронном виде	6,6
Обоснованность количества необходимых документов	7,5
Простота заполнения и подачи документов	7,7
Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках)	8,6
Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги	8,5
Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить	7,9
Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги	7,8
Время ожидания в очереди	7,7
Сроки оказания услуги	7,8
Информация	
Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов)	7,5
Язык, на котором предоставляется информация об услуге	7,8
Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону	6,5
Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету	6,2
Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений	7,5
Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости)	7,3
Результат услуги	
Удовлетворенность результатом услуги	7,8
Соблюдение стандартов оказания услуг	7,9
Некоррупционность	
Использовали неофициальное вознаграждение (%)	3,6%
Использовали личные связи и знакомства (%)	0,8%
Жалоба	
Обращение с жалобой по данной услуге (%)	6,4%

Комментарии услугополучателей:

61,2% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **среднем уровне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 20,0% – дали **высокую оценку** качеству оказания государственной услуги – респонденты отмечают, что процесс налажен четко, регулируются потоки клиентов, 4,0% – **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 14,8% – затруднились ответить.

61,2% услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 37,2% услугополучателей не ожидали, 1,6% – затруднились ответить. Среднее время ожидания – **18 минут**.

Рекомендации услугополучателей:

В качестве рекомендаций по улучшению доступности прозвучали предложения перейти на электронную форму получения услуги, так как

большинство природоохранных учреждений находятся вдали от населенного пункта.

Основное замечание по повышению качества предоставления услуги – создать условия при оформлении услуги в природоохранных учреждениях (место ожидания, доступ к питьевой воде и т.д.).

С целью более высокого информационного обеспечения получатели выразили пожелание, прежде всего, увеличить информацию на стендах и получать более полную информацию по телефону и через интернет. Ряд услугополучателей жаловались на то, что сложно дозвониться до природоохранных учреждений.

Название услуги: 38. Субсидирование на развитие племенного животноводства, повышение продуктивности и качества продукции животноводства

Государственный орган, предоставляющий услугу: Министерство сельского хозяйства Республики Казахстан (МСХ).

Общая информация о госуслуге: стандарт государственной услуги разработан Министерством сельского хозяйства Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами областей, городов Астана и Алматы.

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через: 1) канцелярию услугодателя; 2) веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz.

Сроки оказания государственной услуги: 1) с момента сдачи пакета документов услугополучателем и до момента получения результата оказания государственной услуги – не более 29 (двадцати девяти) рабочих дней; 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи необходимых документов – не более 30 (тридцати) минут; 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – не более 15 (пятнадцати) минут.

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

Результатом оказания государственной услуги является сводный акт по области, городам Астана и Алматы для дальнейшего перечисления причитающихся бюджетных субсидий на банковские счета услугополучателей.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная и (или) бумажная.

Государственная услуга оказывается бесплатно.

Стандарт описан: <http://mgov.kz/subsidirovanie-povy-sheniya-produktivnosti-i-kachestva-produktsii-zhivotnovodstva/>

Количество оказанных услуг: 2014 год – 18210 человек, 2015 – 4026 человек.

Выборка: всего по данной услуге было опрошено 300 респондентов (254 физических и 46 юридических лиц).

Форма предоставления: бумажная форма – 291 респондент, электронная форма – 9 респондентов.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ

Удовлетворенность услугой в целом – **8,1 балл** по 10-балльной шкале.

Средние оценки критериев услуги

<i>Критерии</i>	<i>Средние</i>
1. Доступность	8,2
2. Качество	8,2
3. Процедура (бумажная форма услуги)	7,8
4. Информация	7,9
5. Результат услуги	8,3
6. Электронная форма (электронная форма услуги)	8,1
Удовлетворенность в целом	8,1

Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)

	<i>Время ожидания результатов госуслуги</i>	<i>Время ожидания в очереди при получении результатов</i>
Средние данные по услуге	14 дней	27 минут

Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги

<i>Показатели</i>	<i>Средний балл</i>
СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ	8,1
Доступность услуги	
Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу	8,2
Возможность получить государственную услугу по месту жительства	8,3
График работы учреждения	8,5
Сроки оказания услуги	8,3
Техническая сложность услуги	8,2
Независимо от социального статуса услугополучателя	8,2
Отсутствие связей, знакомств	6,9
Доступность получения услуги на двух языках	8,7
Качество	
Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги	8,3
Чистота в помещениях учреждения	8,4
Оформление помещения	8,9
Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги	8,6
Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания	8
Внешний вид персонала	8
Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения	8

Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов	7,9
Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях	7,6
Скорость обслуживания	7,7
Результативность услуг данного учреждения	8,9
Возможность выразить свое мнение, подать жалобу	7,8
Качество языка обслуживания	8,6
Процедура (бумажный формат)	
Ясность, понятность процедур	8,4
Ассортимент услуг в данном учреждении	7,2
Возможность получить услугу в электронном виде	7,2
Обоснованность количества необходимых документов	7,4
Простота заполнения и подачи документов	8,7
Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках)	8,4
Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги	8,4
Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить	7,7
Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги	7,7
Время ожидания в очереди	7,7
Сроки оказания услуги	7,5
Информация	
Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов)	7,9
Язык, на котором предоставляется информация об услуге	8,3
Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону	7,7
Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету	7,5
Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений	8,3
Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости)	7,8
Результат услуги	
Удовлетворенность результатом услуги	8,4
Соблюдение стандартов оказания услуг	8,2
Электронная форма	
Качество оказания государственной услуги в электронном виде	8,2
Организация процесса (этапы) оказания государственной услуги в эл. виде	8,8
Качество и доступность информации	8,2
Удобство навигации сайта (система ориентирования на сайте)	8,1
Простота заполнения и подачи документов	8,2
Удобство интерфейса сайта (цветовое решение, стили и размеры шрифтов, расположение контента на сайте)	7,7
Скорость загрузки сайта	7,6
Сроки оказания услуги	7,7
Некоррупционность	

Использовали неофициальное вознаграждение (%)	3,0%
Использовали личные связи и знакомства (%)	7,0%
Жалоба	
Обращение с жалобой по данной услуге (0%)	0%

Комментарии услугополучателей:

48,1% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **высоком уровне** (все четко, понятно, регулируются потоки клиентов и т.д.), 35,7% – оценили **средне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 1,7% – **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 14,5% – затруднились ответить.

Получившие услугу в электронном формате (9 респондентов) положительно оценили работу сайта.

58,1% услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 36,1% услугополучателей не ожидали, 5,8% – затруднились ответить. Среднее время ожидания – **27 минут**.

Комментарии по процедуре относились к сложности оформления услуги.

Рекомендации услугополучателей:

В качестве рекомендации прозвучали предложения по улучшению доступности и повышению качества – «упростить и ускорить получение услуги».

Рекомендации по совершенствованию процедуры – усилить профессионализм специалистов, контактирующих с услугополучателями.

С целью более высокого информационного обеспечения респонденты выразили пожелание получать более полную информацию и увеличить количество консультантов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. Удовлетворенность государственными услугами измерялась по традиционной методике, включающей шесть показателей: доступность услуги, качество обслуживания, процедура (при получении бумажных документов), информация, результат услуги, оценка электронного формата (оценивались услуги, которые можно получить в электронном виде). Оценка производилась по 10-балльной шкале: 1 – низкий уровень удовлетворенности, 10 – высокий.

2. Общая удовлетворенность государственными услугами по всем параметрам составила 7,9 балла. Самый высокий балл получил показатель «оценка электронной формы» (8,3), самый низкий – «доступность услуги» (7,6).

3. Наиболее *высокие* оценки потребителей получили услуги, оказываемые Национальным банком РК: «утверждение отчета об итогах размещения акций» (9,6) и «регистрация валютной операции» (9,0). Самая

низкая удовлетворенность отмечена по следующим услугам: «признание и нострификация документов об образовании» (6,9), «предоставление инновационных грантов на коммерциализацию технологий» (6,8), «выплата пожизненного ежемесячного материального обеспечения спортсменам и тренерам» (6,8), «выдача и переоформление сертификатов на выбросы парниковых газов» (6,6).

4. По критерию «информированность» самые *высокие* баллы получили услуги Национального банка РК: «утверждение отчета об итогах размещения акций» (9,4) и «регистрация валютной операции» (9,2). На *последнем месте* в рейтинге по данному показателю оказались услуги: «выдача разрешения на размещение наружной (визуальной) рекламы на объектах стационарного размещения рекламы в полосе отвода автомобильных дорог общего пользования областного и районного значений» (6,8), «выплата пожизненного ежемесячного материального обеспечения спортсменам и тренерам» (6,5), «выдача и переоформления сертификатов на выбросы парниковых газов» (6,2).

5. По критерию «доступность государственной услуги» рейтинг возглавила услуга «утверждение отчета об итогах размещения акций» (9,6). Также высокий балл получила «государственная регистрация или перерегистрация продуктов детского питания, пищевых и биологически активных добавок к пище, генетически модифицированных объектов, красителей, средств дезинфекции, дезинсекции и дератизации, материалов и изделий, контактирующих с водой и продуктами питания, химических веществ, отдельных видов продукции и веществ, оказывающих вредное воздействие на здоровье человека», «регистрационный учет по месту нахождения объектов налогообложения и (или) объектов, связанных с налогообложением», «государственная перерегистрация юридических лиц, учетная перерегистрация их филиалов и представительств» (по 8,7). *Наименее* доступными были названы «предоставление инновационных грантов на коммерциализацию технологий» (5,7) и «регистрация актов гражданского состояния граждан Республики Казахстан за рубежом» (5,1).

6. Качество госуслуг зависит от различных факторов – от оформления помещения, технической оснащенности учреждения до внешнего вида, компетентности и профессионализма обслуживающего персонала. По данному критерию самые *высокие* оценки получили услуги «утверждение отчета об итогах размещения акций» (9,7), «регистрация валютной операции» (9,3) и «выдача сертификата с присвоением соответствующей квалификационной категории» (9,0). Самые низкие оценки получила услуга «вызов врача на дом» (6,5).

7. Показатель «процедура» (бумажная форма государственной услуги) складывается из оценок ясности процедуры, обоснованности количества инстанций, обоснованности количества документов, срока оказания услуг и т.д. Самые высокие баллы по данному критерию получили услуги: «утверждение отчета об итогах размещения акций» (9,5), «регистрация валютной операции» (9,0), «выдача справок о подтверждении

прохождения воинской службы» (9,0). Больше всего нареканий у потребителей в адрес услугодателей по «апостилированию официальных документов, исходящих из судебных органов» (6,7), «предоставлению инновационных грантов на коммерциализацию технологий» (6,3) и «выдаче и переоформлению сертификатов на выбросы парниковых газов» (6,2).

8. Критерий «результат госуслуги» складывается из оценок соблюдения стандартов оказания госуслуги и удовлетворенности по ее выполнению. Наибольший уровень удовлетворенности по данному критерию получили «регистрация валютной операции» (9,6), «утверждение отчета об итогах размещения акций» (9,4) и «государственная регистрация или перерегистрация продуктов детского питания, пищевых и биологически активных добавок к пище, генетически модифицированных объектов, красителей, средств дезинфекции, дезинсекции и дератизации, материалов и изделий, контактирующих с водой и продуктами питания, химических веществ, отдельных видов продукции и веществ, оказывающих вредное воздействие на здоровье человека» (9,0). Самые низкие баллы получили услуги по «выплате пожизненного ежемесячного материального обеспечения спортсменам и тренерам» (6,5) и по «признанию и нострификации документов об образовании» (6,4).

9. Оценка электронной формы государственных услуг населению включает в себя качество и доступность информации, простоту заполнения и подачи заявлений, а также сроки оказания услуг. Особенности данного вида услуг определяются тем, что не все услуги могут быть переведены в электронный формат, а также требуют внедрения новых технологий во многих учреждениях и обучения населения по их использованию. По данному критерию (электронная форма) первые позиции в рейтинге получили Министерство энергетики РК – «выдача разрешений на эмиссии в окружающую среду для объектов II, III и IV категорий» (9,5) и Министерство здравоохранения и социальной защиты РК – «выдача сертификата специалиста с присвоением соответствующей квалификационной категории» (9,4). Самая низкая позиция в данном рейтинге у услуги «проведение технического исследования на предмет отнесения товаров к средствам криптографической защиты информации и специальным техническим средствам, предназначенным для проведения оперативно-розыскных мероприятий» (7,1).

10. Таким образом, среди услуг, получивших *высокие оценки*, можно отметить следующие: «регистрация валютной операции» и «утверждение отчета об итогах размещения акций». Удовлетворенность этими услугами определяется наличием отлаженного механизма их оказания – скорость реагирования на запрос об услуге, упрощенная процедура и т.д.

11. Стабильно занимают *последние позиции* в рейтингах «признание и нострификация документов об образовании», «предоставление инновационных грантов на коммерциализацию технологий», «выплата пожизненного ежемесячного материального обеспечения спортсменам и тренерам», «выдача и переоформление сертификатов на выбросы

парниковых газов». Низкий уровень обусловлен сложной процедурой, затянутыми сроками, недостатком информации.

12. В рейтинге государственных органов *лидирует* Национальный банк (9,3 балла). От 8,1 до 8,6 балла получили МФ, МЮ, МО, АДГСПК, МНЭ. На третьей позиции – от 7,2 до 7,9 балла – находится ГП, МВД, МЗСР, КНБ, МЭ, МСХ, МОН, МКС, ДОДСВС. *Наименьшие* показатели - 7,1 балл - у МИР и МИД.

13. По критерию «информация» самые высокие позиции у Национального банка РК (9,3). На нижних позициях рейтинга по этому критерию находятся Департамент по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде РК (7,2) и Министерство по инвестициям и развитию РК (7,2).

14. По критерию «доступность услуги» верхнюю позицию рейтинга занимает Национальный банк РК – 8,9 балла. Низкие показатели доступности услуг у Министерства по инвестициям и развитию РК (6,9 балла) и Департамента по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде РК (6,3 балла). Самый низкий показатель получило Министерство иностранных дел РК – 5,6.

15. Лидирующие позиции по качеству обслуживания занимает Нацбанк РК (9,5), далее следуют Министерство финансов РК и Министерство обороны РК (по 8,7 баллов). Самые низкие показатели по качеству услуг у Министерства по инвестициям и развитию РК (6,8).

16. Показатель выполнения процедуры предоставления услуги. Здесь первое место вновь занимает Национальный банк РК (9,3). На втором – Министерство обороны РК (8,7). Последнее место в рейтинге занимает Департамент по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде РК (6,7).

17. Суммируя итоги, можно сделать вывод о том, что *лучшие* результаты обеспечивает Национальный банк РК (9,5). Затем следуют Министерство юстиции РК (8,6) и Министерство обороны РК (8,6). *Последние* места в рейтинге государственных органов занимают Министерство иностранных дел РК (6,9) и Министерство культуры и спорта РК (6,8).

18. С коррупцией при получении государственной услуги сталкивались 8,3% респондентов, которым пришлось использовать личные связи и знакомства, и 4,5% респондентов, отметивших передачу неофициального вознаграждения. Основные причины – *отсутствие времени или возможностей для решения проблемы законным путем*.

19. Лучшей мерой противодействия коррупции респонденты считают ужесточение наказания за взятки.

20. Самыми эффективными мерами по повышению эффективности оказания государственных услуг, по мнению опрошенных, является перевод услуг в электронный формат (36,0%) и обучение кадров (32,5%).

21. Усилия государства оцениваются в целом положительно, в большинстве случаев респонденты оценивали их на «хорошо» (51,5%). Кроме того, 23,5% поставили государству «отлично», а 21,1% – дали определение «средне».

22. Качество оказания государственных услуг позволит повысить такие меры, как *повышение уровня квалификации сотрудников, непосредственно работающих с населением* (32,3%), *расширение сети ЦОНов* (31,3%), а также *обеспечение большей доступности информации о государственных услугах и стандартах государственных услуг* (26,7%).

23. С жалобами на качество обслуживания обращаются довольно редко (2,8% в опросе). Удовлетворенность сроком и порядком обжалования средняя и составляет 6,1 балла.

Административные барьеры при получении государственных услуг

В целом, услугополучатели положительно оценивают систему получения государственной услуги. Позитивно оцениваются государственные органы, ЦОНЫ, интернет-порталы, предоставляющие услуги населению. Но имеется ряд административных барьеров в процессе получения государственной услуги.

Ниже указаны основные проблемы, имеющие место в процессе получения госуслуг.

Доступность услуги

В ряде сельских населенных пунктов нет возможности получить услугу, приходится выезжать в близлежащие районные центры или пользоваться услугами мобильных ЦОНов, что иногда не удается сделать, из-за неудобного графика мобильных ЦОНов.

Нет возможности получить ряд услуг полностью в электронном формате, обязательно нужно выезжать в специализированные пункты или идти в государственные органы.

Часто возникали проблемы с получением услуги на двух языках – государственном и русском, отсутствием бланков на необходимом языке, отсутствием консультантов, умеющих говорить на языке услугополучателя.

Ряд платных услуг имеет необоснованно высокую стоимость.

Качество

Низкое качество обслуживания, нехватка персонала, медлительность и некомпетентность сотрудников при контакте с потребителем, невнимательность сотрудников часто указывались услугополучателями. Особо нужно отметить проблемы общения с сотрудниками государственных органов – незнание государственного языка при контакте с потребителем и соответственно некомпетентное объяснение процедур получения услуги, заполнения документов усложняют получение услуги.

Особо нужно отметить о проблемах, возникающих у репатриантов (оралман) в плане языка. Многие репатрианты не владеют кириллицей, что осложняет им доступ к получению той или иной государственной услуги.

Процедура (бумажный формат)

При получении документов в бумажном виде услугополучатели отмечали большие очереди, шум в ряде пунктов оказания услуги.

Ряд услугополучателей отметили сложность получения справок, заполнения ненужных документов. Ряд респондентов усомнились в необходимости той или иной справки.

Информация

Исследование показало низкий уровень осведомленности о возможности получения государственной услуги через портал электронного правительства.

Нехватку консультантов, а также некомпетентность консультантов, которые предоставляют неполную или некачественную информацию, отметили ряд услугополучателей.

Сложности с получением необходимой информации возникали у респондентов в ходе получения госуслуги. Нехватка телефонных линий, по которым можно выяснить о получении информации, недостаточность вывесок и стендов, информационных плакатов, образцов заполнения бланков на двух языках – частые проблемы, с которыми сталкиваются услугополучатели. Информация о госуслуге бывает предоставлена сложным языком, отсутствуют четкие инструкции.

Трудно бывает дозвониться до call-центра для получения консультации по телефону.

Результат услуги

Чем сложнее процедура получения государственной услуги, тем она больше предрасположена для подключения связей и знакомств или использования неофициальных вознаграждений. Упрощение процедур получения госуслуги даст возможность избежать коррупционных схем.

Электронная форма

Использование интернет-порталов для получения государственной услуги облегчает получение государственной услуги, но иногда усложняется медленной работой серверов, сбоях, ошибок, технически загруженных сайтов, которые сложно понять услугополучателю.

Увеличение интернет-пользователей в Казахстане, перевод получения части госуслуг через мобильные телефоны, увеличение скорости интернета – увеличит количество пользователей услугополучателей и важно решить вопрос с удобством и комфортом использования веб-порталов

РЕКОМЕНДАЦИИ

1. Опрос показал, что необходимо провести работу по повышению доступности государственных услуг, особенно это касается стоимости услуги, порядка ее оплаты и адекватности/соответствия цены получаемой услуге.

2. В отношении показателя «качество» необходимо обратить внимание на такие параметры услуги, как чистота в помещениях учреждения

(в целом, гигиена труда в данных помещениях) и (особенно) сроки и порядок обжалования.

3. Потребитель признает наиболее выгодной именно электронную форму предоставления государственной услуги. Поэтому помимо расширения списка электронных услуг, необходимо повышать уровень компьютеризации (а также доступ к интернету) и компьютерной грамотности всех групп населения, включая сельские регионы.

4. Кроме того, представляется целесообразным рекомендовать проведение серии информационных мероприятий по государственным услугам, особенно в электронном формате. Короткие видеоролики по телевидению – наиболее эффективная форма предоставления информации. Широкое информирование населения о получении государственной услуги относится к сфере социально значимых проектов, в связи с этим можно подключить сектор НПО к вопросам расширения информационного освещения.

5. Необходимо широко информировать население о возможностях Единого контакт-центра 1414, 8 800 080 7777, чате: www.1414.kz, и возможности оставить сообщения или написать на электронную почту: support@pki.gov.kz, sd@nitec.kz, egov@nitec.kz.

6. Повышать квалификацию кадров, предоставляющих государственные услуги и непосредственно работающих с населением (по запросу организации, предоставляющей государственные услуги).

7. Рассмотреть возможность для репатриантов (оралман) работы в качестве консультантов в ЦОНах, для оказания помощи репатриантам. Хотя бы в нескольких ЦОНах в одном населенном пункте.

8. Помимо повышения квалификации сотрудников, непосредственно работающих с населением, считаем возможным рекомендовать также: 1) проведение исследований по оценке удовлетворенности трудом в организациях, предоставляющих услуги, и 2) мероприятия по психологической разгрузке персонала, непосредственно работающего с населением.

9. Продолжить работу в сфере законодательного обеспечения государственных услуг, что позволит снизить уровень коррупции не только через ужесточение наказания.

10. Именно сфера предоставления государственных услуг наиболее уязвима для коррупционных механизмов. Одной из мер по снижению уровня коррупции является формирование антикоррупционной культуры в обществе.

11. Рассмотреть возможность расположения всех государственных стандартов на одном сайте с упрощенной формой поиска.