

**УДК 338.24****КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ  
НА МЕСТНОМ И ГОСУДАРСТВЕННОМ УРОВНЯХ**

Нугербекова А.А., студентка гр. Э 322, III курс  
Научный руководитель: Уанова Ж.М., магистр экономики, старший преподаватель, Казахский гуманитарно – юридический инновационный университет, г.Семей  
Восточно – Казахстанская область, Республика Казахстан

В Республике Казахстан в настоящее время особую актуальность и социальную значимость приобретают вопросы, связанные с повышением эффективности деятельности органов государственной власти, с качеством оказываемых государством услуг в контексте развития гражданского общества.

Политика развития государственных услуг, которая реализуется в Казахстане, направлена на обеспечение максимального уровня удовлетворенности граждан при общении с государственными органами.

В соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 954 «О системе ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы» уполномоченный орган по делам государственной службы наделен полномочиями по оценке оказания государственных услуг [1].

Государственные услуги оказываются на основе следующих основных принципов:

равного доступа услугополучателям без какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам;

недопустимости проявлений бюрократизма и волокиты при оказании государственных услуг;

подотчетности и прозрачности в сфере оказания государственных услуг;

качества и доступности государственных услуг [2].

Для повышения качества государственных услуг и управления процессом их оказания необходимо внедрение эффективного внешнего контроля, что потребует внесения соответствующих изменений в законодательство и определения уполномоченного государственного органа [3]. В настоящее время в городе Семей особую актуальность и социальную значимость приобретают проблемы эффективности деятельности государственных органов, связанные с качеством оказания государственных услуг в контексте реформирования государственного аппарата и развития

гражданского общества. На сегодняшний день для экономики Семей имеет большую важность развитие малого и среднего бизнеса. Наиважнейшая задача в этой сфере - повышение качества оказания государственных услуг населению и бизнесу, повышение прозрачности и подотчетности государственных органов в своей деятельности. Данные вопросы являются важнейшими приоритетами и в деятельности органов государственных доходов. В настоящее время достигнуты определенные успехи в реформировании государственной службы, создана законодательная база, определены статус, права и обязанности государственных служащих, регламентированы полномочия государственных органов. Внедрение "электронного Правительства", стандартов предоставления государственных услуг позволит ускорить процесс вступления в мировое сообщество, создаст благоприятные условия для эффективного развития экономических отношений с ведущими странами. Использование опыта зарубежных стран в сфере государственного регулирования создаст предпосылки для повышения конкурентоспособности отечественных предпринимателей, как на внутреннем, так и на внешних рынках [4].

Государственные услуги оказываются через государственные органы, через Центры обслуживания населения и через Портал электронного правительства. Акиматом города Семей оказывается 85 видов государственных услуг, при этом заявления на оказание 74 услуг могут быть поданы в государственные органы, 40 услуг можно получить через Госкорпорацию «Правительство для граждан», 50 - через Портал электронного правительства [5].

Всего за 2016 год акиматом города оказано 182 356 государственных услуг. За 2015 год оказано 195 764 услуги. На 1 января 2017 года через центры обслуживания населения оказано 50 460 услуг, что составляет 27,6% от общего количества оказанных услуг. Доля электронных услуг, т. е. оказанных через портал электронного правительства – 5% (9 143 услуг). Непосредственно через государственные органы оказано 122 753 услуги, т. е. 67,3% всех оказанных услуг, тогда как 98 271 услуга из них относятся к услугам, оказываемым на альтернативной основе и могли быть получены через центры обслуживания населения и портал электронного правительства.

Наиболее востребованы услуги сфер земельных отношений, ветеринарии, регистрации актов гражданского состояния и занятости. С начала года за услугой «Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта» обратились 17 097 человек. На сегодняшний день в очереди на предоставление земельного участка для индивидуального жилищного строительства состоит 23 614 человек. 16 февраля 2016 года приказом Министра по делам государственной службы Республики Казахстан утверждены Правила государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, согласно которым проводятся мероприятия по мониторингу качества оказания государственных услуг как внутренней службой контроля аппарата акима города, так и

уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг. За 2016 год службой внутреннего контроля аппарата акима проведены проверки в 9 учреждениях, оказывающих государственные услуги (в том числе 1 государственное коммунальное предприятие), по итогам которых выработана 21 рекомендация.

С 2011 года в акимате работает Call – центр: позвонив по телефонному номеру граждане имеют возможность задать вопрос и получить разъяснения о развитии электронного правительства и электронных услугах. На сайте акима города имеется информация о состоянии очереди в детский сад, на жилье из государственного жилищного фонда и земельный участок для ИЖС. Периодичность обновления списков – ежемесячно. При этом для получения контента не требуется авторизация или аутентификация, что позволяет обеспечить свободный доступ к спискам всех посетителей сайта. Принимаются меры по созданию комфортных условий для людей с ограниченными возможностями. Все здания госорганов оборудованы пандусами, имеются санитарно – гигиеническое помещения для доступа инвалидов опорно – двигательного аппарата, тактильные средства информации для лиц с нарушением зрения (тактильные таблички с дублированием шрифта по системе Брайля). Установлены визуальные средства информации о предоставлении услуг, стенды с образцами заявлений, перечнем необходимых документов и т.д. Комфортные условия для обслуживания людей с ограниченными возможностями созданы и в отделах филиала РГП «ЦОН» в г. Семей. Акиматом города на постоянной основе проводятся мероприятия по повышению профессионализма специалистов, непосредственно вовлеченных в процесс оказания государственных услуг. По вопросам оказания госуслуг проводятся разъяснительные мероприятия для граждан. Важно отметить снижение количества нарушений сроков оказания государственных услуг. В 2015 году зарегистрировано 30 нарушений сроков оказания государственных услуг, в 2016 году - 8. 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 [6]. 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.

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. 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).

Для улучшения качества оказания государственных услуг были приняты следующие меры:

1. Разработан план мероприятий по улучшению качества государственных услуг, оказываемых в самостоятельных отделах города;

2. На основании плана мероприятий акимата Восточно-Казахстанской области по итогам оценки эффективности оказания государственных услуг разработан план мероприятий по улучшению показателей результатов оценки качества оказания государственных услуг по акимату города Семей.

3. На сайте акима города размещена информация по государственным услугам: Закон РК «О государственных услугах», Постановление Правительства РК «Об утверждении реестра государственных услуг», стандарты и регламенты государственных услуг оказываемых местными исполнительными органами, публичное обсуждение стандартов государственных услуг, общественный мониторинг качества оказания государственных услуг в ВКО, видеоролик «Как получить электронную государственную услугу», баннеры по оказанию государственных услуг в электронном виде через egov.kz, в отделах оформлены стенды по оказываемым государственным услугам. Жители города через сайт акима города могут посмотреть очередь в детский сад, на жилье и земельный участок.

4. Проводится ежемесячный и ежеквартальный мониторинг качества оказания государственных услуг.

### **Список литературы:**

1. Указ Президента Республики Казахстан от 19 марта 2010 года № 954 «О системе ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы».
2. Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-V «О государственных услугах».
3. Курс лекций по местному и государственному управлению. Учебное пособие./ Дюсембинова Ж. С., Жомартова Г. С., Семей, 2011.

4. Зарубежный опыт государственного и муниципального управления: Учебное пособие / Б. Т. Закимов, Р. Е. Сагындыкова: Семей: ИД «Интеллект», 2016
5. Официальный сайт акима города Семей, <http://akimsemey.gov.kz>.
6. Курс лекций по муниципальному менеджменту. Учебное пособие./ Курманбаев С. К., Дюсембинова Ж. С., Жомартова Г. С., Курманбаев Т. С., Паницкий А. В., Паницкая Д. С. Семей, 2012