**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 |
| 11.1. Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов | 30 |
| 11.2. Регистрация валютной операции | 34 |
| 11.3. Утверждение отчета об итогах размещения акций | 37 |
| 11.4. Выдача заключения (разрешительного документа) на ввоз на таможенную территорию Таможенного союза и вывоз с таможенной территории Таможенного союза шифровальных (криптографических) средств | 40 |
| 11.5. Проведение технического исследования на предмет отнесения товаров к средствам криптографической защиты информации и специальным техническим средствам, предназначенным для проведения оперативно-розыскных мероприятий | 43 |
| 11.6. Выдача архивных справок и/или копий архивных документов в пределах архивов Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан и его территориальных управлений | 47 |
| 11.7. Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания | 50 |
| 11.8. Зачисление в кадровый резерв административной государственной службы | 53 |
| 11.9. Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан | 57 |
| 11.10. Изготовление и выдача актов на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) | 60 |
| 11.11. 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 | 63 |
| 11.12. Выдача справок о подтверждении прохождения воинской службы | 67 |
| 11.13. Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам | 70 |
| 11.14. Субсидирование ставок вознаграждения по кредитам, а также лизингу технологического оборудования и сельскохозяйственной техники | 73 |
| 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 | 77 |
| 11.16. Выдача водительских удостоверений | 80 |
| 11.17. Государственная регистрация и учет отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства | 84 |
| 11.18. Регистрационный учет по месту нахождения объектов налогообложения и (или) объектов, связанных с налогообложением | 88 |
| 11.19. Таможенная очистка товаров | 91 |
| 11.20. Государственная перерегистрация юридических лиц, учетная перерегистрация их филиалов и представительств | 94 |
| 11.21. Выдача технического паспорта объектов недвижимости | 97 |
| 11.22. Выдача документа на размещение наружной (визуальной) рекламы в полосе отвода автомобильных дорог общего пользования международного и республиканского значений | 101 |
| 11.23. Предоставление инновационных грантов на коммерциализацию технологий | 104 |
| 11.24. Выдача сертификата специалиста с присвоением соответствующей квалификационной категории | 107 |
| 11.25. Назначение социальной выплаты на случаи социальных рисков: утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы; потери дохода в связи с беременностью и родами; потери дохода в связи с усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей); потери дохода в связи с уходом за ребенком по достижении им возраста одного года | 110 |
| 11.26. Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей, и внесение в их паспорта необходимых записей | 115 |
| 11.27. Регистрация актов гражданского состояния граждан Республики Казахстан за рубежом | 118 |
| 11.28. Выдача экологических разрешений для объектов I категории | 121 |
| 11.29. Выдача и переоформление сертификатов на выбросы парниковых газов | 125 |
| 11.30. Признание и нострификация документов об образовании | 128 |
| 11.31. Проведение государственной научно-технической экспертизы | 131 |
| 11.32. Проведение религиоведческой экспертизы | 135 |
| 11.33. Выплата пожизненного ежемесячного материального обеспечения спортсменам и тренерам | 138 |
| 11.34. Назначение государственного пособия на детей до восемнадцати лет | 141 |
| 11.35. Вызов врача на дом | 144 |
| 11.36. Выдача разрешения на размещение наружной (визуальной) рекламы на объектах стационарного размещения рекламы в полосе отвода автомобильных дорог общего пользования областного и районного значений | 147 |
| 11.37. Выдача разрешений на эмиссии в окружающую среду для объектов II, III и IV категорий | 151 |
| 11.38. Субсидирование на развитие племенного животноводства, повышение продуктивности и качества продукции животноводства | 154 |
| 11.39. Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка | 158 |
| 12. Заключение | 162 |
| 13. Административные барьеры при получении государственных услуг | 165 |
| 14. Рекомендации | 167 |

**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 (c 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.

**Использованные в тексте сокращения:**

АДГСПК Агентство по делам государственной службы и противодействию коррупции РК при Верховном Суде

ГП Генеральная прокуратура РК

ДОДСВС Департамент по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде

КНБ Комитет национальной безопасности РК

МВД Министерство внутренних дел РК

МЗСР Министерство здравоохранения и социального развития РК

МИД Министерство иностранных дел РК

МИР Министерство по инвестициям и развитию РК

МКС Министерство культуры и спорта РК

МНЭ Министерство национальной экономики РК

МО Министерство обороны РК

МОН Министерство образования и науки РК

МСХ Министерство сельского хозяйства РК

МФ Министерство финансов РК

МЭ Министерство энергетики РК

МЮ Министерство юстиции РК

НБ Национальный банк РК

**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** | **Наименова-ние ЦГО, ответствен-ного за стандарти-зацию госуслуги** | **Количест-во услуг по каждому ведомству** |
|  | Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов | ДОДСВС | 1 услуга |
|  | Регистрация валютной операции | НБ | 2 услуги |
|  | Утверждение отчета об итогах размещения акций |
|  | Выдача заключения (разрешительного документа) на ввоз на таможенную территорию Таможенного союза и вывоз с таможенной территории Таможенного союза шифровальных (криптографических) средств | КНБ | 2 услуги |
|  | Проведение технического исследования на предмет отнесения товаров к средствам криптографической защиты информации и специальным техническим средствам, предназначенным для проведения оперативно-розыскных мероприятий |
|  | Выдача архивных справок и/или копий архивных документов в пределах архивов Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан и его территориальных управлений | ГП | 2 услуги |
|  | Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания |
|  | Зачисление в кадровый резерв административной государственной службы | АДГСПК | 2 услуги |
|  | Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан |
|  | Изготовление и выдача актов на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) | МНЭ | 3 услуги |
|  | 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 |
|  | Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка |
|  | Выдача справок о подтверждении прохождения воинской службы | МО | 2 услуги |
|  | Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам |
|  | Субсидирование ставок вознаграждения по кредитам, а также лизингу технологического оборудования и сельскохозяйственной техники | МСХ | 3 услуги |
|  | 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 |
|  | Субсидирование на развитие племенного животноводства, повышение продуктивности и качества продукции животноводства |
|  | Выдача водительских удостоверений | МВД | 2 услуги |
|  | Государственная регистрация и учет отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства |
|  | Регистрационный учет по месту нахождения объектов налогообложения и (или) объектов, связанных с налогообложением | МФ | 2 услуги |
|  | Таможенная очистка товаров |
|  | Государственная перерегистрация юридических лиц, учетная перерегистрация их филиалов и представительств | МЮ | 2 услуги |
|  | Выдача технического паспорта объектов недвижимости |
|  | Выдача документа на размещение наружной (визуальной) рекламы в полосе отвода автомобильных дорог общего пользования международного и республиканского значений | МИР | 3 услуги |
|  | Предоставление инновационных грантов на коммерциализацию технологий |
|  | Выдача разрешения на размещение наружной (визуальной) рекламы на объектах стационарного размещения рекламы в полосе отвода автомобильных дорог общего пользования областного и районного значений |
|  | Выдача сертификата специалиста с присвоением соответствующей квалификационной категории | МЗСР | 4 услуги |
|  | Назначение социальной выплаты на случаи социальных рисков: утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы; потери дохода в связи с беременностью и родами; потери дохода в связи с усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей); потери дохода в связи с уходом за ребенком по достижении им возраста одного года |
|  | Назначение государственного пособия на детей до восемнадцати лет |
|  | Вызов врача на дом |
|  | Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей, и внесение в их паспорта необходимых записей | МИД | 2 услуги |
|  | Регистрация актов гражданского состояния граждан Республики Казахстан за рубежом |
|  | Выдача экологических разрешений для объектов I категории | МЭ | 3 услуги |
|  | Выдача и переоформление сертификатов на выбросы парниковых газов |
|  | Выдача разрешений на эмиссии в окружающую среду для объектов II, III и IV категорий |
|  | Признание и нострификация документов об образовании | МОН | 2 услуги |
|  | Проведение государственной научно-технической экспертизы |
|  | Проведение религиоведческой экспертизы | МКС | 2 услуги |
|  | Выплата пожизненного ежемесячного материального обеспечения спортсменам и тренерам |
|  | **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** | **Удовлет-воренно-сть услугой в целом** | **Показатели** | | | | | |
| ***доступ-ность*** | ***качество*** | ***процедура (бум. формат)*** | ***информа-ция*** | ***резуль-тат услуги*** | ***элект-ронная 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.

**Первая группа** (оценка от 8 до 10 баллов): СКО, ВКО, Костанайская, Акмолинская, Павлодарская, ЗКО, Карагандинская.

**Вторая группа** (оценка от 7 до 8 баллов): Жамбылская, Мангистауская, Актюбинская, Алматинская, Астана, Атырауская, Кызылординская, ЮКО, Алматы.

**Таблица 3. Рейтинг РЕГИОНОВ относительно общей удовлетворенности качеством оказания госуслуги (суммарный средний балл)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Регионы** | **Место** | **Удовлет-воренно-сть услугой в целом** | ***Показатели*** | | | | | |
| ***доступ-ность услуг*** | ***качес-тво*** | ***проце-дура (бум. формат)*** | ***инфор-мация услуги*** | ***резуль-тат услуги*** | ***электр-онная форма*** |
| СКО | **1** | **8,7** | 8,6 | 8,9 | 8,8 | 8,7 | 8,7 | 8,9 |
| ВКО | **2** | **8,5** | 8,0 | 8,4 | 8,7 | 8,6 | 8,4 | 8,8 |
| Костанайская | **3** | **8,5** | 8,1 | 8,6 | 8,7 | 8,5 | 8,8 | - |
| Акмолинская | **4** | **8,2** | 8,7 | 8,4 | 8,5 | 8,5 | 7,2 | 8,0 |
| Павлодарская | **5** | **8,2** | 7,5 | 7,2 | 8,1 | 8,8 | 8,9 | 8,7 |
| ЗКО | **6** | **8,2** | 7,7 | 7,8 | 8,4 | 7,9 | 8,8 | 8,8 |
| Карагандинская | **7** | **8,0** | 7,3 | 8,1 | 8,2 | 7,9 | 8,1 | 8,7 |
| Жамбылская | **8** | **7,8** | 7,9 | 7,2 | 8,5 | 7,8 | 7,1 | 8,0 |
| Мангистауская | **9** | **7,8** | 7,6 | 7,6 | 8,1 | 7,9 | 7,7 | **-** |
| Актюбинская | **10** | **7,7** | 7,4 | 7,5 | 8,1 | 8,5 | 7,4 | 7,8 |
| Алматинская | **11** | **7,7** | 7,3 | 7,8 | 7,6 | 7,3 | 7,4 | 8,5 |
| Астана | **12** | **7,7** | 7,1 | 7,7 | 7,5 | 7,5 | 7,4 | 8,8 |
| Атырауская | **13** | **7,5** | 7,4 | 7,6 | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,2 |
| Кызылординская | **14** | **7,5** | 7,4 | 7,1 | 7,5 | 7,5 | 7,1 | 8,8 |
| ЮКО | **15** | **7,4** | 7,3 | 7,3 | 7,5 | 7,5 | 7,6 | - |
| Алматы | **16** | **7,3** | 7,3 | 7,1 | 7,0 | 7,1 | 7,5 | 8,0 |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ** | | **7,9** | **7,6** | **7,8** | **8,0** | **7,9** | **7,8** | **8,3** |

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

**Первая группа** (оценка от 8 до 10 баллов): СКО, ВКО, Костанайская, Акмолинская, Павлодарская, ЗКО, Карагандинская.

**Вторая группа** (оценка от 7 до 8 баллов): Жамбылская, Мангистауская, Актюбинская, Алматинская, Астана, Атырауская, Кызылординская, ЮКО, Алматы.

**Таблица 4. Рейтинг МЕСТНЫХ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ относительно общей удовлетворенности качеством оказания госуслуги**

**(суммарный средний балл)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Удовлет-воренно-сть услугой в целом** | **Показатели** | | | | | |
| **Регион** | **Место** | ***доступ-ность услуг*** | ***качес-тво*** | ***проце-дура (бум. формат)*** | ***инфор-мация услуги*** | ***резуль-тат услуги*** | ***электр-онная форма*** |
| СКО | **1** | 8,8 | 8,9 | 8,9 | 8,5 | 8,9 | 8,8 | 8,8 |
| ВКО | **2** | 8,5 | 8,1 | 8,3 | 8,9 | 8,9 | 8,2 | 8,5 |
| Костанайская | **3** | 8,4 | 8,2 | 8,3 | 8,2 | 8,5 | 8,9 | - |
| Акмолинская | **4** | 8,3 | 8,5 | 8,3 | 8,7 | 8,8 | 7,5 | 7,9 |
| Павлодарская | **5** | 8,3 | 7,5 | 8,3 | 8,1 | 8,2 | 8,8 | 8,6 |
| ЗКО | **6** | 8,4 | 7,6 | 7,7 | 8,4 | 9,0 | 8,9 | 8,7 |
| Карагандинская | **7** | 8,1 | 7,3 | 8,1 | 8,1 | 8,0 | 8,3 | 8,8 |
| Жамбылская | **8** | 7,9 | 8,0 | 7,4 | 8,3 | 8,1 | 7,3 | 8,6 |
| Мангистауская | **9** | 7,6 | 7,3 | 7,4 | 8,0 | 7,9 | 7,6 | - |
| Актюбинская | **10** | 7,8 | 7,4 | 8,1 | 8,0 | 8,4 | 7,5 |  |
| Алматинская | **11** | 7,6 | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,2 | 7,2 | 8,4 |
| Атырауская | **12** | 7,5 | 7,3 | 7,5 | 7,4 | 7,2 | 7,7 | 8,4 |
| Астана | **13** | 7,3 | 7,2 | 7,3 | 7,4 | 7,4 | 7,4 | - |
| Кызылординская | **14** | 7,4 | 7,4 | 7,2 | 7,3 | 7,4 | 6,9 | 8,6 |
| ЮКО | **15** | 7,3 | 7,2 | 7,2 | 7,3 | 7,4 | 7,3 | - |
| Алматы | **16** | 7,3 | 7,3 | 7,2 | 7,0 | 7,1 | 7,5 | 8,1 |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ** | | **7,9** | **7,7** | **7,8** | **7,9** | **8,0** | **7,9** | **8,5** |

**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** |

**Таблица 6. Рейтинг РЕГИОНОВ относительно общей удовлетворенности качеством оказания государственных услуг (сравнение результатов исследования   
2014 и 2015 гг., средний балл)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **ОБЛАСТИ** | **Рейтинг региона**  **2014 г.** | **Рейтинг региона**  **2015 г.** |
| 1 | СКО | 8,8 | 8,7 |
| 2 | ВКО | 8,1 | 8,5 |
| 3 | Костанайская | 9,0 | 8,5 |
| 4 | Акмолинская | 9,4 | 8,2 |
| 5 | Павлодарская | 8,8 | 8,2 |
| 6 | ЗКО | 9,1 | 8,2 |
| 7 | Карагандинская | 9,1 | 8,0 |
| 8 | Жамбылская | 9,0 | 7,8 |
| 9 | Мангистауская | 7,6 | 7,8 |
| 10 | Актюбинская | 9,2 | 7,7 |
| 11 | Алматинская | 8,1 | 7,7 |
| 12 | г. Астана | 8,4 | 7,7 |
| 13 | Атырауская | 9,1 | 7,5 |
| 14 | Кызылординская | 7,8 | 7,5 |
| 15 | ЮКО | 8,9 | 7,4 |
| 16 | г. Алматы | 8,6 | 7,3 |
|  | **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** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| 1. Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 7,7 |
| 1. Возможность получения государственной услуги по месту жительства | 7,9 |
| 1. График работы учреждения | 8,1 |
| 1. Сроки оказания услуги | 7,9 |
| 1. Техническая сложность услуги | 7,9 |
| 1. Независимо от социального статуса услугополучателя | 7,8 |
| 1. Отсутствие связей, знакомств | 6,8 |
| 1. Доступность получения услуги на двух языках | 8,3 |
| 1. Стоимость услуги | 7,2 |
| 1. Порядок оплаты (удобство расположения касс, банков) | 7,1 |
| 1. Адекватность/соответствие данной цены получаемой услуге | 6,7 |
| ***Качество*** |  |
| 1. Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 7,6 |
| 1. Чистота в помещениях учреждения | 7,2 |
| 1. Оформление помещения | 8,4 |
| 1. Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 8,3 |
| 1. Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 8,2 |
| 1. Внешний вид персонала | 8,1 |
| 1. Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 8,3 |
| 1. Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 8,2 |
| 1. Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 7,9 |
| 1. Скорость обслуживания | 7,7 |
| 1. Результативность услуг данного учреждения | 8,2 |
| 1. Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 7,8 |
| 1. Качество языка обслуживания | 8,2 |
| 1. Удовлетворенность сроком и порядком обжалования | 6,1 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| 1. Ясность, понятность процедур | 8,1 |
| 1. Ассортимент услуг в данном учреждении | 8,3 |
| 1. Возможность получить услугу в электронном виде | 7,6 |
| 1. Обоснованность количества необходимых документов | 7,9 |
| 1. Простота заполнения и подачи документов | 8,0 |
| 1. Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 8,3 |
| 1. Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 8,3 |
| 1. Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 7,9 |
| 1. Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 8,0 |
| 1. Время ожидания в очереди | 7,8 |
| 1. Сроки оказания услуги | 7,8 |
| ***Информация*** |  |
| 1. Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 7,9 |
| 1. Язык, на котором предоставляется информация об оказаемых услугах | 8,0 |
| 1. Возможность получения информации об услугах данного учреждения по телефону | 7,7 |
| 1. Возможность получения информации об услугах данного учреждения по интернету | 7,7 |
| 1. Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 7,9 |
| 1. Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 7,9 |
| ***Результат услуги*** |  |
| 1. Удовлетворенность результатом услуги | 7,9 |
| 1. Стандарты оказания услуг | 7,9 |
| ***Электронная форма*** |  |
| 1. Качество оказания государственной услуги в электронном виде | 8,3 |
| 1. Организация процесса (этапы) оказания государственной услуги в электронном виде | 8,6 |
| 1. Качество и доступность информации | 8,7 |
| 1. Удобство навигации сайта (система ориентирования на сайте) | 8,5 |
| 1. Простота заполнения и подачи документов | 8,4 |
| 1. Удобство интерфейса сайта (цветовое решение, стили и размеры шрифтов, расположение контента на сайте) | 8,4 |
| 1. Скорость загрузки сайта | 8,1 |
| 1. Сроки оказания услуги | 8,0 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| 1. Использование неофициального вознаграждения | 4,5% |
| 1. Использование личных связей и знакомства | 8,3% |
| ***Жалоба*** |  |
| 1. 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, ответс-**  **твенного за стандартизацию госуслуги** | **Средний балл** | **Доступность** | **Качество** | **Процедура** | **Информация** | **Результат услуги** | **Электронная форма** |
|  | Утверждение отчета об итогах размещения акций | НБ | 9,6 | 9,6 | 9,7 | 9,5 | 9,4 | 9,6 | - |
|  | Регистрация валютной операции | НБ | 9,0 | 8,2 | 9,3 | 9,0 | 9,2 | 9,4 | - |
|  | 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 | МНЭ | 8,7 | 8,7 | 8,8 | 8,8 | 8,9 | 9,0 | 8,2 |
|  | Выдача справок о подтверждении прохождения воинской службы | МО | 8,6 | 8,5 | 8,9 | 9,0 | 8,5 | 8,9 | 7,6 |
|  | Регистрационный учет по месту нахождения объектов налогообложения и (или) объектов, связанных с налогообложением | МФ | 8,6 | 8,7 | 8,8 | 8,3 | 8,4 | 8,6 | - |
|  | Таможенная очистка товаров | МФ | 8,6 | 8,5 | 8,6 | 8,9 | 8,5 | 8,5 | - |
|  | Государственная перерегистрация юридических лиц, учетная перерегистрация их филиалов и представительств | МЮ | 8,6 | 8,7 | 8,8 | 8,6 | 8,4 | 8,6 | - |
|  | Выдача сертификата специалиста с присвоением соответствующей квалификационной категории | МЗСР | 8,6 | 8,1 | 9,0 | 8,7 | 8,3 | 8,4 | 9,4 |
|  | Выдача архивных справок и/или копий архивных документов в пределах архивов Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан и его территориальных управлений | ГП | 8,5 | 8,5 | 8,7 | 8,6 | 8,3 | 8,7 | - |
|  | Выдача технического паспорта объектов недвижимости | МЮ | 8,4 | 8,3 | 7,8 | 8,6 | 8,4 | 8,6 | 8,7 |
|  | Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан | АДГСПК | 8,2 | 8,5 | 6,8 | 8,6 | 8,4 | 8,9 | - |
| 1. , | Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам | МО | 8,2 | 8,0 | 8,4 | 8,3 | 8,0 | 8,3 | - |
|  | Государственная регистрация и учет отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства | МВД | 8,2 | 7,8 | 8,6 | 8,3 | 7,9 | 8,5 | - |
|  | Выдача экологических разрешений для объектов I категории | МЭ | 8,2 | 7,7 | 8,7 | 7,8 | 8,4 | 8,4 | - |
|  | Проведение государственной научно-технической экспертизы | МОН | 8,2 | 7,9 | 8,3 | 8,4 | 8,8 | 7,7 | - |
|  | Выдача разрешений на эмиссии в окружающую среду для объектов II, III и IV категорий | МЭ | 8,1 | 7,6 | 7,3 | 7,9 | 7,9 | 8,1 | 9,5 |
|  | 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 |
|  | Проведение религиоведческой экспертизы | МКС | 7,9 | 7,8 | 7,3 | 8,7 | 8,4 | 7,1 | - |
|  | Назначение государственного пособия на детей до восемнадцати лет | МЗСР | 7,9 | 7,8 | 8,2 | 8,1 | 7,6 | 8,2 | - |
|  | Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка | МНЭ | 7,9 | 7,9 | 7,7 | 7,9 | 7,7 | 7,8 | 8,9 |
|  | Проведение технического исследования на предмет отнесения товаров к средствам криптографической защиты информации и специальным техническим средствам, предназначенным для проведения оперативно-розыскных мероприятий | КНБ | 7,8 | 7,2 | 8,2 | 8,4 | 7,7 | 7,9 | 7,1 |
|  | Зачисление в кадровый резерв административной государственной службы | АДГСПК | 7,8 | 7,7 | 7,4 | 7,9 | 7,9 | 8,0 | - |
|  | Изготовление и выдача актов на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) | МНЭ | 7,7 | 7,1 | 8,4 | 7,5 | 7,4 | 7,4 | 8,3 |
|  | Назначение социальной выплаты на случаи социальных рисков: утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы; потери дохода в связи с беременностью и родами; потери дохода в связи с усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей); потери дохода в связи с уходом за ребенком по достижении им возраста одного года | МЗСР | 7,7 | 7,8 | 6,8 | 7,9 | 7,8 | 8,4 |  |
|  | Выдача заключения (разрешительного документа) на ввоз на таможенную территорию Таможенного союза и вывоз с таможенной территории Таможенного союза шифровальных (криптографических) средств | КНБ | 7,6 | 7,1 | 7,5 | 7,4 | 7,9 | 7,4 | 8,2 |
|  | Выдача водительских удостоверений | МВД | 7,6 | 7,5 | 8,0 | 7,3 | 7,5 | 8,0 | 7,6 |
|  | 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 | - |
|  | Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания | ГП | 7,4 | 6,4 | 7,5 | 7,7 | 7,6 | 7,6 | - |
|  | Выдача разрешения на размещение наружной (визуальной) рекламы на объектах стационарного размещения рекламы в полосе отвода автомобильных дорог общего пользования областного и районного значений | МИР | 7,4 | 8,3 | 6,8 | 7,4 | 6,8 | 6,9 | 8,4 |
|  | 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 | - |
|  | Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов | ДОДСВС | 7,2 | 6,3 | 7,5 | 6,7 | 7,2 | 7,4 | 8,0 |
|  | Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей, и внесение в их паспорта необходимых записей | МИД | 7,2 | 6,1 | 7,3 | 7,8 | 7,5 | 7,2 | - |
|  | Вызов врача на дом | МЗСР | 7,1 | 7,4 | 6,5 | 7,1 | 7,3 | 7,1 | - |
|  | Выдача документа на размещение наружной (визуальной) рекламы в полосе отвода автомобильных дорог общего пользования международного и республиканского значений | МИР | 7,0 | 6,9 | 6,9 | 7,3 | 7,2 | 6,9 | - |
|  | Регистрация актов гражданского состояния граждан Республики Казахстан за рубежом | МИД | 7,0 | 5,1 | 7,2 | 7,7 | 8,2 | 6,7 | - |
|  | Признание и нострификация документов об образовании | МОН | 6,9 | 6,8 | 6,7 | 7,6 | 7,4 | 6,4 | - |
|  | Предоставление инновационных грантов на коммерциализацию технологий | МИР | 6,8 | 5,7 | 6,7 | 6,3 | 7,6 | 7,7 | - |
|  | Выплата пожизненного ежемесячного материального обеспечения спортсменам и тренерам | МКС | 6,8 | 6,5 | 7,2 | 7,6 | 6,5 | 6,5 | - |
|  | Выдача и переоформление сертификатов на выбросы парниковых газов | МЭ | 6,6 | 6,4 | 6,7 | 6,2 | 6,2 | 7,3 | - |
| **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 личные связи, знакомства? | Пришлось ли вам для получения данной услуги дать неофициальное вознаграждение? |
| 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 взяток, 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 УДОВЛЕТВОРЕНЫ 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: 1. Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Департамент по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде (ДОДСВС).

**Общая информация о госуслуге**: стандарт государственной услуги разработан Департаментом по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде Республики Казахстан (аппаратом Верховного Суда Республики Казахстан).

Государственная услуга оказывается Департаментом по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде Республики Казахстан (аппаратом Верховного Суда Республики Казахстан).

Прием заявлений об оказании государственной услуги осуществляется:

1) при отсутствии копии официального судебного документа, подлежащего апостилированию, через сервис «Судебный кабинет»: office.sud.kz, посредством личного кабинета услугополучателя путем: подачи в территориальный орган Департамента запроса о предоставлении копии официального судебного документа и направлении ее в Департамент для проставления апостиля − подачи в Департамент запроса об апостилировании официального документа, исходящего из судебного органа;

2) при наличии копии официального документа, подлежащего апостилированию, через республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (далее – ЦОН).

**Сроки оказания государственной услуги**: 1) с момента сдачи пакета документов в ЦОНы, расположенные в городе Астане, – 5 рабочих дней. В другие ЦОНы – 30 (тридцать) календарных дней; 2) с момента подачи запроса в Департамент через «Судебный кабинет» – в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней; 3) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче пакета документов в ЦОН – 15 (пятнадцать) минут; 4) максимально допустимое время обслуживания в ЦОНе – 15 (пятнадцать) минут.

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

**Результат оказания государственной услуги:** 1) в ЦОНе – документ с проставленным апостилем – специальным штампом, удостоверяющим подлинность подписи лица и подтверждающим его полномочия, а также подлинность печати или штампа, которыми скреплен этот документ; 2) в «Судебном кабинете» – копия официального судебного документа, подлежащего апостилированию.

**Форма предоставления результата оказания государственной услуги:** бумажная.

Выдача результата оказания государственной услуги при обращениях через «Судебный кабинет» и ЦОНы производится в ЦОНе.

**Государственная услуга оказывается платно.**

**Стандарт описан:** http://con.gov.kz/uslugi-yuridicheskim litsam/ Apost\_ofic\_dok\_ishod\_i z\_sud\_organ\_ru.pdf

**Количество оказанных госуслуг**: 2014 год – 520 человек, 2015 − 173 человека.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 280 респондентов (245 физических и 35 юридических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма − 272 респондента, электроннаяи − 8 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом − **7,2 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Критерии*** | ***Средние*** |
| 1. Доступность | 6,3 |
| 2. Качество | 7,5 |
| 3. Процедура (бумажная форма услуги) | 6,7 |
| 4. Информация | 7,2 |
| 5. Результат услуги | 7,4 |
| 6. Электронная форма (электронная форма услуги) | 8,0 |
| ***Удовлетворенность в целом*** | **7,2** |

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***Время ожидания результатов госуслуги*** | ***Время ожидания в очереди при получении результатов*** |
| Средние данные по услуге | 30 дней | 28 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **7,2** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 7,0 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 7,1 |
| График работы учреждения | 7,2 |
| Сроки оказания услуги | 6,2 |
| Техническая сложность услуги | 7,4 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 6,3 |
| Отсутствие связей, знакомств | 6,4 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 6,4 |
| Стоимость услуги | 4,3 |
| Порядок оплаты (удобство расположения касс, банков) | 6,6 |
| Адекватность/соответствие данной цены получаемой услуге | 5,3 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 7,5 |
| Чистота в помещениях учреждения | 7,6 |
| Оформление помещения | 7,6 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 7,5 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 7,8 |
| Внешний вид персонала | 7,8 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 6,8 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 6,8 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 7,6 |
| Скорость обслуживания | 7,6 |
| Результативность услуг данного учреждения | 7,8 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 7,6 |
| Качество языка обслуживания | 7,7 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 6,1 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 6,4 |
| Возможность получить услугу в электронном виде | 7,1 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 7,1 |
| Простота заполнения и подачи документов | 7,4 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 6,5 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 6,6 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 6,6 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 6,6 |
| Время ожидания в очереди | 6,3 |
| Сроки оказания услуги | 7,4 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 6,9 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 7,1 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 7,3 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 7,2 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 7,3 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 7,4 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 7,4 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 7,5 |
| ***Электронная форма*** |  |
| Качество оказания государственной услуги в электронном виде | 8,3 |
| Организация процесса (этапы) оказания государственной услуги в эл.виде | 8,6 |
| Качество и доступность информации | 7,8 |
| Удобство навигации сайта (система ориентирования на сайте) | 7,3 |
| Простота заполнения и подачи документов | 8,5 |
| Удобство интерфейса сайта (цветовое решение, стили и размеры шрифтов, расположение контента на сайте) | 7,1 |
| Скорость загрузки сайта | 8,0 |
| Сроки оказания услуги | 8,2 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 0% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 0% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 0% |

**Комментарии услугополучателей:**

57,9% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **среднем уровне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 28,4% дали **высокую оценку** качеству оказания государственной услуги − респонденты отмечают, что процесс налажен четко, регулируются потоки клиентов, 4,1% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 9,6% затруднились ответить.

Получившие услугу в электронном формате (8 респондентов) **положительно** оценили функционирование сайта электронного правительства.

**77,7%** услуга получателей **ожидали** получение в очереди, 15,8% услугополучателей не ожидали, 6,5% − затруднились ответить. Среднее время ожидания − **28 минут.**

**Рекомендации услугополучателей:**

В качестве рекомендаций прозвучали следующие предложения: *«упростить процедуры получения дополнительных справок», «ускорить обслуживание и время получения документов», «снизить госпошлину или сделать бесплатным получение услуги», «повысить качество работы персонала».* Рекомендуется рассмотреть возможность передачи полномочий по оказанию данной услуги **местным судебным органам**, что существенно сократит финансовые издержки услугополучателей, связанные с получением данной госуслуги. Также рекомендуется рассмотреть ликвидацию данной услуги (ряд услугополучателей сомневались в необходимости данной услуги).

**Название услуги: 2. Регистрация валютной операции**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Национальный банк РК.

**Общая информация о госуслуге:** государственная услуга «Регистрация валютной операции» оказывается территориальными филиалами Национального банка Республики Казахстан (НБ)*.*

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется через канцелярию услугодателя.

**Сроки оказания государственной услуги:** 1) с момента сдачи пакета документов услугодателю – в течение 10 (десяти) рабочих дней; 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов услугополучателем – не более 20 (двадцати) минут; 3) максимально допустимое время ожидания обслуживания услугополучателя – не более 20 (двадцати) минут.

**Форма оказания государственной услуги:** бумажная*.*

**Результат оказания государственной услуги****:** регистрационное свидетельство на бумажном носителе.

**Форма предоставления результата оказания государственной услуги:** бумажная.

**Государственная услуга оказывается бесплатно.**

**Стандарт описан:** <http://www.nationalbank.kz/?docid=1537&switch=russian>

**Количество оказанных госуслуг:** 2014 − год-1794 человека, 2015 809 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 208 респондентов (13 физических и 195 юридических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма − 208 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом − **9,0 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Критерии*** | ***Средние*** |
| 1. Доступность | 8,2 |
| 2. Качество | 9,3 |
| 3. Процедура (бумажная форма услуги) | 9,0 |
| 4. Информация | 9,2 |
| 5. Результат услуги | 9,4 |
| 6. Электронная форма (электронная форма услуги) | - |
| ***Удовлетворенность в целом*** | **9,0** |

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***Время ожидания результатов госуслуги*** | ***Время ожидания в очереди при получении результатов*** |
| Средние данные по услуге | 6 дней | 18 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

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

**Комментарии услугополучателей:**

70,2% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **высоком уровне** (все четко, понятно, регулируются потоки клиентов и т.д.), 19,7% оценили **средне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 0,5% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 0,5% − затруднились ответить.

**21,6%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 78,4% услугополучателей не ожидали. Среднее время ожидания – **18 минут.**

**Рекомендации услугополучателей:**

Для того чтобы повысить доступность данной услуги, респонденты предложили перейти на электронную форму получения услуги. Выявлены единичные пожелания усовершенствования процедуры, такие как *«увеличение скорости обслуживания», «изменение графика работы»* (увеличение времени обслуживания клиентов). С целью профилактики и предупреждения коррупции услугополучатели рекомендовали увеличить количество пунктов по приему и оказанию услуги.

**Название услуги: 3. Утверждение отчета об итогах размещения акций**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Национальный банк Республики Казахстан (НБ).

**Общая информация о госуслуге:** государственная услуга «Утверждение отчета об итогах размещения акций» оказывается Национальным банком Республики Казахстан (НБ).

**Сроки оказания государственной услуги:** 1) с момента сдачи пакета документов услугодателю – в течение 14 (четырнадцати) календарных дней;2) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – 15 (пятнадцать) минут.

**Форма оказания государственной услуги:** бумажная.

**Результат оказания государственной услуги:** письмо в адрес услугополучателя об утверждении отчета об итогах размещения акций и один экземпляр отчета об итогах размещения акций (с отметкой услугодателя о его утверждении) на бумажном носителе. Либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги в случаях и по основаниям, предусмотренным пунктом 10 стандарта государственной услуги «Утверждение отчета об итогах размещения акций», утвержденного постановлением Правления Национального банка Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 71 «Об утверждении стандартов государственных услуг Национального банка Республики Казахстан», зарегистрированным в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 11534.

**Форма предоставления результата оказания государственной услуги:** бумажная.

**Государственная услуга оказывается бесплатно.**

**Стандарт описан:** <http://www.nationalbank.kz/?docid=912&switch=russian>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 1471 человек, 2015 – 489 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 25 респондентов (25 юридических лиц). Данная услуга предоставляется только юридическим лицам.

**Форма предоставления:** бумажная форма − 25 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом− **9,6 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Критерии*** | ***Средние*** |
| 1. Доступность | 9,6 |
| 2. Качество | 9,7 |
| 3. Процедура (бумажная форма услуги) | 9,5 |
| 4. Информация | 9,4 |
| 5. Результат услуги | 9,6 |
| 6. Электронная форма (электронная форма услуги) | - |
| ***Удовлетворенность в целом*** | **9,6** |

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***Время ожидания результатов госуслуги*** | ***Время ожидания в очереди при получении результатов*** |
| Средние данные по услуге | 7 дней | 20 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

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

**Комментарии услугополучателей:**

92,0% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **высоком уровне** (все четко, понятно, регулируются потоки клиентов и т.д.), 8,0% оценили **средне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов).

**24,0%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 76,0% услугополучателей не ожидали. Среднее время ожидания – **18 минут.**

**Рекомендации услугополучателей:**

По результатам проведенного исследования рекомендовано повышение качества предоставления услуги посредством своевременного обновления информации. 20% выразили пожелания упростить процедуру предоставления услуги, сократить время оформления документов (меньше 14 дней).

**Название услуги: 4. Выдача заключения (разрешительного документа) на ввоз на таможенную территорию Таможенного союза и вывоз с таможенной территории Таможенного союза шифровальных (криптографических) средств**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Комитет национальной безопасности РК (КНБ).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Комитетом национальной безопасности Республики Казахстан.

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется Специальной информационной службой КНБ, в том числе через веб-портал «электронного правительства»: www.e.gov.kz или веб-портал «Е-лицензирование»: www.elicense.kz.

**Сроки оказания государственной услуги:** 1) с момента сдачи пакета документов услугодателю, а также при обращении через портал – 15 календарных дней. Срок предоставления образцов шифровального средства составляет 5 календарных дней с момента получения услугополучателем соответствующего уведомления (при обращении к услугодателю) или с момента поступления уведомления в «личный кабинет» услугополучателя (при обращении на портал). Данный срок не входит в срок оказания государственной услуги.

**Форма оказания** **государственной услуги:** электронная (частично автоматизированная).

 Результатом оказания государственной услуги являются выдача заключения (разрешительного документа) на ввоз на таможенную территорию Таможенного союза и вывоз с таможенной территории Таможенного союза шифровальных (криптографических) средств, либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги в форме электронного документа, удостоверенного посредством электронной цифровой подписи уполномоченного лица услугодателя. В случае обращения услугополучателя за получением результата оказания государственной услуги на бумажном носителе, результат оказания государственной услуги оформляется в форме электронного документа, распечатывается и заверяется печатью и подписью уполномоченного лица услугодателя. При обращении через портал результат оказания государственной услуги направляется услугополучателю в «личный кабинет» в форме электронного документа, удостоверенного посредством ЭЦП уполномоченного лица услугодателя.

**Государственная услуга оказывается бесплатно.**

**Стандарт описан:**

http://egov.kz/wps/portal/ContentDiscussion?contentPath=/egovcontent/discussionproject/knb/std/discussion/knb\_01901006\_07&lang=ru

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 494 человека, 2015 – 403 человека.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 5 респондентов.

**Форма предоставления:** бумажная форма − 3 респондента, электронная – 2 респондента.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 7,6 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Критерии*** | ***Средние оценки*** |
| 1. Доступность | 7,1 |
| 2. Качество | 7,5 |
| 3. Процедура (бумажная форма услуги) | 7,4 |
| 4. Информация | 7,9 |
| 5. Результат услуги | 7,4 |
| 6. Электронная форма (электронная форма услуги) | 8,2 |
| ***Удовлетворенность в целом*** | **7,6** |

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 16 дней | 45 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **7,6** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 7,4 |
| Возможность получения государственной услуги по месту жительства | 7,8 |
| График работы учреждения | 7,7 |
| Сроки оказания услуги | 7,2 |
| Техническая сложность услуги | 7,3 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 6,4 |
| Отсутствие связей, знакомств | 5,0 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 7,9 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 7,3 |
| Чистота в помещениях учреждения | 7,2 |
| Оформление помещения | 7,6 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 7,3 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 8,1 |
| Внешний вид персонала | 7,1 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 8,6 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 7,8 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 7,2 |
| Скорость обслуживания | 6,8 |
| Результативность услуг данного учреждения | 7,2 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 7,0 |
| Качество языка обслуживания | 8,4 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 6,6 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 7,4 |
| Возможность получить услугу в электронном виде | 7,9 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 7,2 |
| Простота заполнения и подачи документов | 7,0 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 9,1 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 8,2 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 7,9 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 7,5 |
| Время ожидания в очереди | 6,6 |
| Сроки оказания услуги | 6,4 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 7,1 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 8,7 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 8,0 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 7,8 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 7,9 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 7,9 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 7,3 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 7,5 |
| ***Электронная форма*** |  |
| Качество оказания государственной услуги в электронном виде | 8,3 |
| Организация процесса (этапы) оказания государственной услуги в эл. виде | 8,0 |
| Качество и доступность информации | 8,7 |
| Удобство навигации сайта (система ориентирования на сайте) | 7,7 |
| Простота заполнения и подачи документов | 8,5 |
| Удобство интерфейса сайта (цветовое решение, стили и размеры шрифтов, расположение контента на сайте) | 8,2 |
| Скорость загрузки сайта | 8,2 |
| Сроки оказания услуги | 7,8 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 0,0% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 0,0% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 0,0% |

**Комментарии услугополучателей:**

В целом услугополучатели отметили высокий уровень обслуживания при получении услуги. Общие пожелания − улучшить работу по оказанию услуги, более конкретные − ускорить процедуру приема и выдачи документов. Также было высказано пожелание по упрощению процедуры получения услуги. Главное замечание – медленная скорость и сложность процедуры.

**Рекомендации услугополучателей:**

Необходимо совершенствовать стандарты оказания государственных услуг, поощрять сотрудников за хорошую работу. Часть респондентов, которая получила услугу в электронном виде, столкнулась с небольшими техническими проблемами (зависание сайта) и рекомендовала улучшение работы сайта.

**Название услуги: 5. Проведение технического исследования на предмет отнесения товаров к средствам криптографической защиты информации и специальным техническим средствам, предназначенным для проведения оперативно-розыскных мероприятий**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Комитет национальной безопасности Республики Казахстан (КНБ).

**Общая информация о госуслуге**: Стандарт государственной услуги разработан Комитетом национальной безопасности Республики Казахстан.

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется Специальной информационной службой КНБ, в том числе через веб-портал «электронного правительства»: www.e.gov.kz или веб-портал «Е-лицензирование»: www.elicense.kz.

**Сроки оказания** **государственной услуги:** 1) с момента сдачи пакета документов услугодателю, а также при обращении через портал – 5 рабочих дней.

При необходимости предоставления образца товара – 30 календарных дней со дня предоставления образца товара.

Срок предоставления образца товара составляет 5 календарных дней с момента получения услугополучателем соответствующего уведомления (при обращении к услугодателю) или с момента поступления уведомления в «личный кабинет» услугополучателя (при обращении на портал); 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов услугополучателем – 20 минут; 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – 20 минут.

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

Результатом оказания государственной услуги является выдача заключения по техническому исследованию на предмет отнесения товаров к средствам криптографической защиты информации и специальным техническим средствам, предназначенным для проведения оперативно-розыскных мероприятий, в форме электронного документа, удостоверенного посредством электронной цифровой подписи уполномоченного лица услугодателя. В случае обращения услугополучателя за получением результата оказания государственной услуги на бумажном носителе, результат оказания государственной услуги оформляется в форме электронного документа, распечатывается и заверяется печатью и подписью уполномоченного лица услугодателя. При обращении через портал результат оказания государственной услуги направляется услугополучателю в «личный кабинет» в форме электронного документа, удостоверенного посредством ЭЦП уполномоченного лица услугодателя.

**Государственная услуга оказывается бесплатно.**

**Стандарт описан:** http://egov.kz/wps/portal/ContentDiscussion?contentPath=%2Fegovcontent%2Fdiscussionproject%2Fknb%2Fstd%2Fdiscussion%2Fknb\_01902003&lang=en

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 6016 человек, 2015 – 1583 человека.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 87 респондентов (28 физических и 59 юридических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 49 респондентов, электронная – 38 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом − 7**,8 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 10 дней | 28 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **7,8** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 7,3 |
| Возможность получения государственной услуги по месту жительства | 8,2 |
| График работы учреждения | 8,2 |
| Сроки оказания услуги | 7,4 |
| Техническая сложность услуги | 7,6 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 6,8 |
| Отсутствие связей, знакомств | 6,1 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 6,3 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 8,3 |
| Чистота в помещениях учреждения | 7,8 |
| Оформление помещения | 8,3 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 8,0 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 7,9 |
| Внешний вид персонала | 8,5 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 8,5 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 8,6 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 7,9 |
| Скорость обслуживания | 8,0 |
| Результативность услуг данного учреждения | 8,7 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 8,6 |
| Качество языка обслуживания | 8,1 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 7,8 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 8,6 |
| Возможность получить услугу в электронном виде | 8,2 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 8,2 |
| Простота заполнения и подачи документов | 8,6 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 9,2 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 9,0 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 8,6 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 9,0 |
| Время ожидания в очереди | 7,6 |
| Сроки оказания услуги | 7,8 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 7,1 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 7,9 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 7,6 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 8,0 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 7,9 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 8,2 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 8,0 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 7,9 |
| ***Электронная форма*** |  |
| Качество оказания государственной услуги в электронном виде | 7,0 |
| Организация процесса (этапы) оказания государственной услуги в эл. виде | 7,3 |
| Качество и доступность информации | 7,2 |
| Удобство навигации сайта (система ориентирования на сайте) | 7,1 |
| Простота заполнения и подачи документов | 6,8 |
| Удобство интерфейса сайта (цветовое решение, стили и размеры шрифтов, расположение контента на сайте) | 6,8 |
| Скорость загрузки сайта | 7,3 |
| Сроки оказания услуги | 7,2 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 0% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 0% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 0% |

**Комментарии услугополучателей:**

63,3% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **среднем уровне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 30,6% дали **высокую оценку** качеству оказания государственной услуги − респонденты отмечают, что процесс налажен четко, регулируются потоки клиентов, 6,1% − затруднились ответить.

**81,6%** услуго получателей **ожидали** получение в очереди, 12,2% услугополучателей не ожидали, 6,2% − затруднились ответить. Среднее время ожидания − **28 минут.**

Есть проблемы с получением информации по телефону, отмечались единичные случаи обслуживания по телефону только на русском языке.

**Рекомендации услугополучателей:**

По итогам социологического исследования можно рекомендовать ускорить процедуру принятия документов, улучшить обслуживание. Перевести полностью услугу в электронную форму и оказывать ее через терминал, обслуживать на двух языках. Повысить качество предоставления услуги посредством отбора и повышения профессионализма кадров, работать в направлении повышения тактичности и вежливости сотрудников, скоординировать график работы учреждения. Необходимо обеспечить возможность получения информации по интернету, на сайте и через консультантов.

**Название услуги: 6. Выдача архивных справок и/или копий архивных документов в пределах архивов Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан и его территориальных управлений**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Генеральная прокуратура Республики Казахстан (ГП).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Генеральной прокуратурой Республики Казахстан.

Государственная услуга оказывается Комитетом по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан и его территориальными управлениями.

Прием документов и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через: 1) канцелярию услугодателя;

2) республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитет связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию  Республики Казахстан (далее – ЦОН).

**Срок оказания** **государственной услуги:** 1) с момента сдачи документа услугодателю **–** 30 (тридцать) календарных дней;

2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документа – 20 (двадцать) минут; 3) максимально допустимое время обслуживания – 10 (десять) минут.

**Форма оказания** **государственной услуги:** бумажная.

**Результат оказания государственной услуги:** архивная справка, архивная копия или архивная выписка, скрепленная печатью.

**Форма представления результата оказания государственной услуги:** бумажная.

**Государственная услуга оказывается бесплатно.**

**Стандарт описан:**

http://pravstat.prokuror.kz/rus/rabota-s-naseleniem/obshchestvennoe-obsuzhdenie-proektov-normativnyh-pravovyh-aktov/standart-0

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 4927 человек, 2015 – 1229 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 300 респондентов (250 физических и 50 юридических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма − 300 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 8,5 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 11 дней | 22 минуты |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

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

**Комментарии услугополучателей:**

58,4% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **высоком уровне** (все четко, понятно, регулируются потоки клиентов и т.д.), 35,2% оценили **средне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 2,5% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 3,9% − затруднились ответить.

**70,8%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 24,6% услугополучателей не ожидали. 4,6% − затруднились ответить. Среднее время ожидания – **22 минуты.**

**Рекомендации услугополучателей:**

Услугополучатели высоко оценили доступность и необходимость услуги. Рекомендуется уменьшить срок оказания услуги (стандарт – до 30 дней), устранить очереди в ЦОНах, увеличить количество отделов, упростить получение документов, перевести услугу в электронный формат и обеспечить возможность ее получения через терминал. Повысить качество посредством упрощения процедуры, заменить оргтехнику (единичные случаи), обратить внимание на работу сотрудников.

Основное пожелание по информационному обеспечению − увеличить количество и качество информации на стендах, обеспечить возможность получения информации по телефону и интернету, увеличить количество консультантов. Информацию размещать на государственном и русском языках.

**Название услуги: 7. Апостилирование официальных документов, исходящих из органов прокуратуры, органов следствия и дознания**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Генеральная прокуратура Республики Казахстан.

**Общая информация о госуслуге**: государственная услуга оказывается Генеральной прокуратурой Республики Казахстан.

Прием документов и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через: 1) канцелярию услугодателя;

2) республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Агентства Республики Казахстан по связи и информации.

**Сроки оказания государственной услуги:** 1) с момента сдачи пакета документов услугодателю – не более 1 рабочего дня; в ЦОНы, расположенные в городе Астане, – 3 (три) рабочих дня; для других ЦОНов – 30 (тридцать) календарных дней; 2) максимально допустимое время ожидания в очереди при сдаче пакета документов – 15 (пятнадцать) минут; 3) максимально допустимое время обслуживания – 15 (пятнадцать) минут.

**Форма оказания** **государственной услуги:** бумажная.

**Результат оказания государственной услуги**: документ с проставленным апостилем – специальным [штампом](http://egov.kz/wps/poc?uri=mjnpa:document&language=ru&documentId=V010001536_#z16), удостоверяющим подлинность подписи лица и подтверждающим его полномочия, а также подлинность печати или штампа, которыми скреплен этот документ.

**Форма предоставления** **результата оказания государственной услуги:** бумажная.

**Государственная услуга оказывается платно.**

**Стандарт описан:** <http://egov.kz/wps/portal/!ut/p/b0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAf>

Ijc7PyChKtUvKTS3NT80r0w\_Wj9KNgPM8U\_cgAQxMDEDA1MAVJ5STmpZcmpqfqRxaV6hfk5lqUOyoqAgBdeSwh/

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 3672 человека, 2015 – 1355 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 250 респондентов (250 физических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 250 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом − **7,4 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 7 дней | 38 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **7,4** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 7,3 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 8,0 |
| График работы учреждения | 6,6 |
| Сроки оказания услуги | 6,4 |
| Техническая сложность услуги | 6,7 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 6,6 |
| Отсутствие связей, знакомств | 4,5 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 7,6 |
| Стоимость услуги | 5,3 |
| Порядок оплаты (удобство расположения касс, банков) | 5,2 |
| Адекватность/соответствие данной цены получаемой услуге | 7,1 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 7,9 |
| Чистота в помещениях учреждения | 7,4 |
| Оформление помещения | 7,9 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 7,2 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 7,0 |
| Внешний вид персонала | 7,0 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 8,0 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 7,7 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 7,4 |
| Скорость обслуживания | 7,2 |
| Результативность услуг данного учреждения | 7,9 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 7,3 |
| Качество языка обслуживания | 8,4 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 7,9 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 7,8 |
| Желание получить услугу в электронном виде | 7,4 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 7,4 |
| Простота заполнения и подачи документов | 7,8 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 7,9 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 8,2 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 7,2 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 7,7 |
| Время ожидания в очереди | 7,5 |
| Сроки оказания услуги | 7,9 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 7,6 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 7,6 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 7,5 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 7,7 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 7,5 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 7,9 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 7,8 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 7,5 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 3,2% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 15,8% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 6,0% |

**Комментарии услугополучателей:**

79,9% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **среднем уровне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 13,4% дали **высокую оценку** качеству оказания государственной услуги − респонденты отмечают, что процесс налажен четко, регулируются потоки клиентов. Низкую оценку никто не дал. 6,7% − затруднились ответить.

**80,9%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 19,1% услугополучателей не ожидали. Среднее время ожидания − **38 минут.**

**Рекомендации услугополучателей:**

По результатам социологического исследования можно рекомендовать обеспечить доступность услуги посредством увеличения скорости обслуживания, устранить очереди в ЦОНах, улучшить состояние зала ожидания, организовать автостоянку, обеспечить обслуживание на двух языках. Рекомендации по повышению качества заключаются в увеличении скорости обслуживания, повышению профессионализма сотрудников и предоставлению услуги в формате онлайн. Рекомендации по улучшению информационного обеспечения предоставления услуги – увеличение количества и качества информации на стендах, предоставление более полной и более качественной информации от консультантов, обеспечение возможности получения информации по телефону и интернету.

**Название услуги: 8. Зачисление в кадровый резерв административной государственной службы**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции (АДГСПК).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Агентством Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции. Государственная услуга оказывается Агентством и его территориальными подразделениями по областям, городам Астаны и Алматы.

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через: услугодателя; веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz.

**Сроки оказания государственной услуги:** 1) с момента поступления необходимых документов, для лиц, принявших участие в конкурсном отборе и рекомендованным конкурсной комиссией для зачисления в кадровый резерв – в течение 7 рабочих дней. С момента предоставления необходимых документов лиц, завершивших обучение по программам послевузовского образования на основании государственного заказа, в организациях образования при Президенте Республики Казахстан или закончившим зарубежные высшие учебные заведения по приоритетным специальностям, направленных государственными органами на работу в международные организации или другие государства, а также зачисленных в кадровый резерв корпуса «А» – в течение 3 рабочих дней.

С момента окончания приема документов лиц, принявших участие в отборе в кадровый резерв корпуса «А», до проведения собеседования – в течение 60 рабочих дней. Сроки проведения собеседования устанавливаются [Национальной комиссией](http://10.61.43.123/rus/docs/U1300000520#z15) по кадровой политике при Президенте Республики Казахстан (далее – Национальная комиссия);

2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов через портал – 15 минут; 3) максимально допустимое время обслуживания –

30 минут.

**Форма оказания** **государственной услуги:** электронная и/или бумажная.

**Результат оказания государственной услуги:** выписка из приказа  
о зачислении в кадровый резерв. При обращении через портал результат оказания государственной услуги направляется в «личный кабинет» в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью.

**Форма предоставления результата оказания государственной услуги:** электронная/бумажная.

**Государственная услуга оказывается бесплатно**.

**Стандарт описан:**http://anticorruption.gov.kz/rus/gos\_uslugi\_agentstva/standarty\_gos\_uslug/

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 3150 человек, 2015 – 1385 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 250 респондентов (250 физических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма − 250 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом − **7,8 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Критерии*** | ***Средние*** |
| 1. Доступность | 7,7 |
| 2. Качество | 7,4 |
| 3. Процедура (бумажная форма услуги) | 7,9 |
| 4. Информация | 7,9 |
| 5. Результат услуги | 8,0 |
| 6. Электронная форма (электронная форма услуги) | - |
| ***Удовлетворенность в целом*** | **7,8** |

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***Время ожидания результатов госуслуги*** | ***Время ожидания в очереди при получении результатов*** |
| Средние данные по услуге | 7 дней | 23 минуты |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

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

**Комментарии услугополучателей:**

60,4% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **среднем уровне**, 33,6% дали **высокую оценку** качеству оказания государственной услуги − респонденты отмечают, что процесс налажен четко, регулируются потоки клиентов. 0,8% − **низкий уровень**. 5,2% − затруднились ответить.

**73,6%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 19,2% услугополучателей не ожидали, 7,2% − затруднились ответить. Среднее время ожидания − **23 минуты.**

**Рекомендации услугополучателей:**

Респонденты рекомендовали упростить процедуру предоставления услуги и сократить время оформления документов. Коррупционная составляющая при оказании услуги по оценкам респондентов незначительна, основной мотив обращения к посредникам – «желание ускорить получение конечного результата».

Респонденты в целях информационного обеспечения услуги рекомендовали повысить качество и полноту информации при консультировании сотрудниками и обеспечить более полную возможность получения информации по телефону, интернету.

**Название услуги: 9. Обучение по программам переподготовки и повышения квалификации в Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции (АДГСПК).

**Общая информация о госуслуге**: государственная услуга оказывается республиканским государственным казенным предприятием на праве оперативного управления «Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан».

Прием заявлений и выдача результатов государственной услуги осуществляется через услугодателя.

**Сроки оказания** **государственной услуги:** с момента начала курса переподготовки – не менее 120 (ста двадцати) академических часов, семинара повышения квалификации − от 24 (двадцати четырех) до 80 (восьмидесяти) академических часов в зависимости от вида обучения.

**Форма оказания государственной услуги:** бумажная.

**Результат оказания государственной услуги:** документ, подтверждающий завершение переподготовки; документ, подтверждающий завершение повышения квалификации.

**Форма предоставления результата оказания государственной услуги:** бумажная.

**Государственная услуга оказывается:**

1) бесплатно: государственным служащим за счет средств республиканского бюджета; 2) платно: физическим лицам за счет средств физических и юридических лиц и иных источников в соответствии с пунктом 1 статьи 156 Закона Республики Казахстан «О государственном имуществе».

**Стандарт описан:** <http://anticorruption.gov.kz/rus/gos_uslugi_agentstva/standarty_gos_uslug/>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 3171 человек, 2015 – 783 человека.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 250 респондентов (250 физических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная

форма – 250 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 8,2 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Критерии*** | ***Средние*** |
| 1. Доступность | 8,5 |
| 2. Качество | 6,8 |
| 3. Процедура (бумажная форма услуги) | 8,6 |
| 4. Информация | 8,4 |
| 5. Результат услуги | 8,9 |
| 6. Электронная форма (электронная форма услуги) | - |
| ***Удовлетворенность в целом*** | **8,2** |

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***Время ожидания результатов госуслуги*** | ***Время ожидания в очереди при получении результатов*** |
| Средние данные по услуге | - | - |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **8,2** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 8,6 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 8,2 |
| График работы учреждения | 8,3 |
| Сроки оказания услуги | 8,5 |
| Техническая сложность услуги | 8,9 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 8,9 |
| Отсутствие связей, знакомств | 8,5 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 8,5 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 7,1 |
| Чистота в помещениях учреждения | 7,1 |
| Оформление помещения | 7,4 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 7,2 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга | 6,1 |
| Внешний вид персонала | 6,1 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 7,8 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 6,3 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 6,7 |
| Результативность услуг данного учреждения | 7,3 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 6,6 |
| Качество языка обслуживания | 6,9 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 8,8 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 8,7 |
| Пожелание получить услугу в электронном виде (подать заявку на обучение) | 8,6 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 8,6 |
| Простота заполнения и подачи документов | 8,6 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие документов, анкет для оценки лекторов на двух языках) | 8,6 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 8,**7** |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 8,6 |
| Время ожидания в очереди | 8,6 |
| Сроки оказания услуги | 8,6 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 8,5 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 8,4 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 8,3 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 8,4 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 8,4 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 8,4 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 8,9 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 8,9 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 0% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 0% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 1,6% |

**Комментарии услугополучателей:**

54,4% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **высоком уровне**, 36,0% − дали среднюю оценку, 9,6% − затруднились ответить.

**Рекомендации услугополучателей:**

В целом услугополучатели высоко оценивают качество программ переподготовки и повышения квалификации.В качестве рекомендаций предлагают расширить тематику обучающих семинаров-тренингов, вводить интерактивные формы обучения.

**Название услуги: 10. Изготовление и выдача актов на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды)**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство национальной экономики Республики Казахстан (МНЭ).

**Общая информация о госуслуге:** государственная услуга оказывается республиканским государственным предприятием «Научно-производственный центр земельного кадастра» Комитета по делам строительства, жилищно-коммунального хозяйства и управлению земельными ресурсами Министерства. Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через: 1) канцелярию услугодателя; 2) республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан; 3) через веб-портал «электронного правительства»: [www.egov.kz](http://www.egov.kz).

**Сроки оказания** **государственной услуги:** 1) со дня сдачи пакета документов услугодателю, в ЦОН, при обращении на портал − 6 (шесть) рабочих дней; при обращении в ЦОН день приема документов не входит в срок оказания государственной услуги; 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов − 15 (пятнадцать) минут; 3) максимально допустимое время обслуживания − 15 (пятнадцать) минут. 

**Форма оказания** г**осударственной услуги:** электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

**Результат оказания государственной услуги:** акт на право временного возмездного (долгосрочного, краткосрочного) землепользования (аренды) согласно настоящему стандарту государственной услуги.

**Государственная услуга оказывается платно**.

**Стандарт описан:** <http://economy.gov.kz/economyabout/9854/67206/>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 75077 человек, 2015 – 27835 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 300 респондентов (261 физических и 39 юридических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 296 респондентов, электронная − 4 респондента.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

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

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***Время ожидания результатов госуслуги*** | ***Время ожидания в очереди при получении результатов*** |
| Средние данные по услуге | 8 дней | 20 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **7,7** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 7,0 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 7,3 |
| График работы учреждения | 7,5 |
| Сроки оказания услуги | 7,2 |
| Техническая сложность услуги | 7,1 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 7,2 |
| Отсутствие связей, знакомств | 7,0 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 7,6 |
| Стоимость услуги | 7,0 |
| Порядок оплаты (удобство расположения касс, банков) | 7,2 |
| Адекватность/соответствие данной цены получаемой услуге | 6,9 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 8,4 |
| Чистота в помещениях учреждения | 8,7 |
| Оформление помещения | 7,8 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 7,9 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 8,6 |
| Внешний вид персонала | 8,3 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 8,1 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 8,8 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 8,6 |
| Скорость обслуживания | 7,8 |
| Результативность услуг данного учреждения | 8,0 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 8,9 |
| Качество языка обслуживания | 8,8 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 7,4 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 7,5 |
| Возможность получить услугу в электронном виде | 7,3 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 7,3 |
| Простота заполнения и подачи документов | 7,5 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 7,7 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 7,7 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 7,4 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 7,7 |
| Время ожидания в очереди | 7,5 |
| Сроки оказания услуги | 7,5 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 7,0 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 7,4 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 7,4 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 7,3 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 7,6 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 7,6 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 7,4 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 7,4 |
| ***Электронная форма*** |  |
| Качество оказания государственной услуги в электронном виде | 6,8 |
| Организация процесса (этапы) оказания государственной услуги в эл. виде | 8,0 |
| Качество и доступность информации | 8,5 |
| Удобство навигации сайта (система ориентирования на сайте) | 8,7 |
| Простота заполнения и подачи документов | 8,5 |
| Удобство интерфейса сайта (цветовое решение, стили и размеры шрифтов, расположение контента на сайте) | 8,3 |
| Скорость загрузки сайта | 9,0 |
| Сроки оказания услуги | 9,0 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 0% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 0% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 0,7% |

**Комментарии услугополучателей:**

60,1% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **среднем уровне**, 31,1% дали **высокую оценку** качеству оказания государственной услуги − респонденты отмечают, что процесс налажен четко, регулируются потоки клиентов, 8,8% − затруднились ответить.

**82,4%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 10,1% услугополучателей не ожидали, 7,5% − затруднились ответить. Среднее время ожидания − **20 минут.**

Респонденты указали на недостатки в информационном обеспечении – недостаточно консультантов, неполная информация на стендах.

**Рекомендации услугополучателей:**

От услугополучателей были получены следующие рекомендации:

* снизить стоимость или сделать услугу бесплатной;
* ускорить обслуживание, улучшить и упростить систему получения справок;
* усилить информационное сопровождение предоставления услуги, посредством увеличения качества и объема информации, количества консультантов;
* обеспечить получение информации по телефону и интернету.

**Название услуги: 11. 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**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство национальной экономики Республики Казахстан (МНЭ).

**Общая информация о госуслуге:** государственная услуга оказывается Комитетом по защите прав потребителей Министерства и его территориальными подразделениями.

Прием документов для регистрации осуществляется через канцелярию услугодателя, веб-портал «электронного правительства»: [www.egov.kz](http://www.egov.kz/), для перерегистрации – через канцелярию услугодателя. Выдача результата оказания государственной услуги осуществляется услугодателем.

**Сроки оказания** **государственной услуги:** 1) с момента сдачи пакета документов услугополучателем, а также обращения на портал: при выдаче свидетельства о государственной регистрации – 30 (тридцать)  календарных дней, при перерегистрации свидетельства о государственной регистрации – 30 (тридцать) календарных дней.

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

**Результат оказания государственной услуги:** свидетельство о государственной регистрации, являющееся бланком строгой отчетности, либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги в случаях и по основаниям, предусмотренным пунктом 10 настоящего стандарта государственной услуги.

**Форма предоставления** **результата оказания государственной услуги:** электронная или бумажная.

**Государственная услуга оказывается бесплатно.**

**Стандарт описан:** <http://economy.gov.kz/economyabout/9795/66273/>

http://economy.gov.kz/gosudarstvennye-uslugi/detail.php?ELEMENT\_ID=66273

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 1319 человек, 2015 – 495 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 50 респондентов (50 юридических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 40 респондентов, электронная – 10 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 8,7 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Критерии*** | ***Средние*** |
| 1. Доступность | 8,7 |
| 2. Качество | 8,8 |
| 3. Процедура (бумажная форма услуги) | 8,8 |
| 4. Информация | 8,9 |
| 5. Результат услуги | 9,0 |
| 6. Электронная форма (электронная форма услуги) | 8,2 |
| ***Удовлетворенность в целом*** | **8,7** |

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 30 дней | - |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **8,7** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 8,7 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 8,7 |
| График работы учреждения | 9,0 |
| Сроки оказания услуги | 8,8 |
| Техническая сложность услуги | 8,8 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 8,9 |
| Отсутствие связей, знакомств | 7,6 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 9,2 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 8,7 |
| Чистота в помещениях учреждения | 9,0 |
| Оформление помещения | 9,0 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 8,9 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 8,8 |
| Внешний вид персонала | 9,0 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 8,8 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 8,7 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 8,3 |
| Скорость обслуживания | 8,8 |
| Результативность услуг данного учреждения | 8,9 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 8,7 |
| Качество языка обслуживания | 9,1 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 9,1 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 9,0 |
| Возможность получить услугу в электронном виде | 8,5 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 8,9 |
| Простота заполнения и подачи документов | 8,8 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 9,0 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 8,8 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 8,6 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 8,4 |
| Время ожидания в очереди | 8,5 |
| Сроки оказания услуги | 8,9 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 8,9 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 9,1 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 8,9 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 9,0 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 8,9 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 8,3 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 8,9 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 9,0 |
| ***Электронная форма*** |  |
| Качество оказания государственной услуги в электронном виде | 8,7 |
| Организация процесса (этапы) оказания государственной услуги в эл. виде | 8,4 |
| Качество и доступность информации | 8,4 |
| Удобство навигации сайта (система ориентирования на сайте) | 8,4 |
| Простота заполнения и подачи документов | 8,1 |
| Удобство интерфейса сайта (цветовое решение, стили и размеры шрифтов, расположение контента на сайте) | 8,1 |
| Скорость загрузки сайта | 7,3 |
| Сроки оказания услуги | 8,0 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 0% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 6,0% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 0% |

**Комментарии услугополучателей:**

60,0% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **высоком уровне** (все четко, понятно, регулируются потоки клиентов и т.д.), 25,0% − оценили **средне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 15,0% − затруднились ответить.

Получившие услугу в электронном формате (10 респондентов) в большинстве положительно оценили работу сайта, из прозвучавших замечаний − упростить работу программы и не допускать «зависание» сайта.

**Рекомендации услугополучателей:**

На момент опроса данная услуга предоставлялась только центральным органом в Астане, хотя в госстандарте указано место получения услуги – территориальные подразделения Комитета по защите прав потребителей МНЭ. Услугополучателям удобнее получать услугу в регионах, по месту жительства.

С целью более высокого информационного обеспечения получатели выразили пожелание получать более полную информацию и увеличить информацию на стендах, информационных плакатах. Рекомендация по работе портала − увеличить скорость работы портала.

**Название услуги: 12. Выдача справок о подтверждении прохождения воинской службы**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство обороны Республики Казахстан (МО).

**Общая информация о госуслуге:** государственная услуга оказывается Министерством обороны Республики Казахстан.

Прием документов и выдача результатов государственной услуги осуществляется через: 1) республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета по контролю автоматизации государственных услуг и координации деятельности центров обслуживания населения Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан (далее – центр); 2) местные органы военного управления; 3) веб-портал «электронного правительства»: [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz).

**Сроки оказания** **государственной услуги:** при обращении в МОВУ: 1) срок оформления документов – 1 (один) рабочий день;  2) максимально допустимое время ожидания до получения государственной услуги – не более 15 (пятнадцати) минут; 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя в день обращения – не более 15 (пятнадцати) минут.

При отсутствии информации и необходимых сведений для выдачи справки срок продлевается до 30 (тридцати) рабочих дней. МОВУ направляет запрос в соответствующие органы для подтверждения запрашиваемой информации с последующим уведомлением услугополучателя о продлении срока. В случае необходимости получения информации из архивов государств ближнего зарубежья срок выдачи справки продлевается до 180 (ста восьмидесяти) рабочих дней.

**Форма оказываемой** **государственной услуги:** электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

Результатом оказываемой государственной услуги является выдача справки о подтверждении прохождения воинской службы в бумажной форме согласно настоящему стандарту или в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью уполномоченного лица услугодателя согласно   стандарту.

**Форма предоставления** **результата оказания государственной услуги**: электронная или бумажная.

**Стандарт описан:** <http://con.gov.kz/gosudarstvennye-uslugi/detail.php?ID=1405>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 9060 человек, 2015 – 7466 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 250 респондентов (250 физических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 244 респондента, электронная – 6 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 8,6 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Критерии*** | ***Средние*** |
| 1. Доступность | 8,5 |
| 2. Качество | 8,9 |
| 3. Процедура (бумажная форма услуги) | 9,0 |
| 4. Информация | 8,5 |
| 5. Результат услуги | 8,8 |
| 6. Электронная форма (электронная форма услуги) | 7,6 |
| ***Удовлетворенность в целом*** | **8,6** |

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 25 дней | 22 минуты |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **8,5** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 8,4 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 8,7 |
| График работы учреждения | 8,7 |
| Сроки оказания услуги | 8,9 |
| Техническая сложность услуги | 9,0 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 8,4 |
| Отсутствие связей, знакомств | 7,2 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 9,1 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 8,8 |
| Чистота в помещениях учреждения | 9,0 |
| Оформление помещения | 9,1 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 8,9 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 8,9 |
| Внешний вид персонала | 9,0 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 8,9 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 9,0 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 8,8 |
| Скорость обслуживания | 8,9 |
| Результативность услуг данного учреждения | 9,0 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 8,8 |
| Качество языка обслуживания | 9,2 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 9,1 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 9,2 |
| Возможность получить услугу в электронном виде | 8,4 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 9,1 |
| Простота заполнения и подачи документов | 9,0 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 9,2 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 9,2 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 8,9 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 9,1 |
| Время ожидания в очереди | 9,1 |
| Сроки оказания услуги | 9,1 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 8,7 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 8,9 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 7,9 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 8,0 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 8,6 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 8,7 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 8,8 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 8,9 |
| ***Электронная форма*** |  |
| Качество оказания государственной услуги в электронном виде | 8,0 |
| Организация процесса (этапы) оказания государственной услуги  в эл. виде | 7,7 |
| Качество и доступность информации | 7,8 |
| Удобство навигации сайта (система ориентирования на сайте) | 7,5 |
| Простота заполнения и подачи документов | 7,2 |
| Удобство интерфейса сайта (цветовое решение, стили и размеры шрифтов, расположение контента на сайте) | 7,7 |
| Скорость загрузки сайта | 7,0 |
| Сроки оказания услуги | 7,8 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 0% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 4,0% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 0% |

**Комментарии услугополучателей:**

75,0% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **высоком уровне** (все четко, понятно, регулируются потоки клиентов и т.д.), 22,1% − оценили **средне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 2,9% − затруднились ответить.

Получившие услугу в электронном формате (6 респондентов) в большинстве **положительно** оценили работу сайта электронного правительства при получении услуги, но несколько человек прокомментировали, что были случаи «зависания» сайта и сложности в работе с программой.

**74,6%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 24,2% услугополучателей не ожидали. 1,2% − затруднились ответить. Среднее время ожидания – **22 минуты.**

Услугополучатели высоко оценили доступность, качество и процедуру получения услуги, есть единичные пожелания увеличения времени работы военкоматов и сделать более удобным местоположение учреждения.

Несколько респондентов отметили, что использовали связи и знакомства для убыстрения процедуры получения данной справки.

**Рекомендации услугополучателей:**

В качестве рекомендаций прозвучали следующие предложения: создать единую базу данных военнообязанных СНГ, для уменьшения времени ожидания справки, перейти на полностью автоматизированную электронную форму предоставления услуги, улучшить работу персонала (военкомат).

**Название услуги: 13. Выдача призывникам удостоверений о приписке к призывным участкам**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство обороны Республики Казахстан (МО РК).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством обороны Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается Министерством обороны Республики Казахстан.

Прием документов и выдача результатов государственной услуги осуществляется через республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета по контролю автоматизации государственных услуг и координации деятельности центров обслуживания населения Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан и через местные органы военного управления.

**Сроки оказания** **государственной услуги:** при обращении в МОВУ или центр (день приема заявлений и документов не входит в срок оказания услуги): 1) с момента сдачи пакета документов услугополучателем – 30 (тридцать) рабочих дней; 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов – не более 15 (пятнадцати) минут; 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – не более 15 (пятнадцати) минут.

**Форма оказания** **государственной услуги:** бумажная.

Результатом оказания государственной услуги является выдача призывникам [удостоверений](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200000859#z441) о приписке к призывным участкам.

**Форма предоставления результата оказания государственной услуги:** бумажная.

**Государственная услуга оказывается бесплатно**.

**Стандарт описан:** <http://con.gov.kz/gosudarstvennye-uslugi/detail.php?ID=1404>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 42675 человек, в 2015 – 74930 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 250 респондентов (250 физических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 250 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 8,2 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Критерии*** | ***Средние*** |
| 1. Доступность | 8,0 |
| 2. Качество | 8,4 |
| 3. Процедура (бумажная форма услуги) | 8,3 |
| 4. Информация | 8,0 |
| 5. Результат услуги | 8,3 |
| 6. Электронная форма (электронная форма услуги) | - |
| ***Удовлетворенность в целом*** | **8,2** |

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 14 дней | 51 минута |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **8,2** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 8,1 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 8,1 |
| График работы учреждения | 8,3 |
| Сроки оказания услуги | 8,2 |
| Техническая сложность услуги | 8,2 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 8,0 |
| Отсутствие связей, знакомств | 6,7 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 8,5 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 8,4 |
| Чистота в помещениях учреждения | 8,6 |
| Оформление помещения | 8,4 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 8,4 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 8,3 |
| Внешний вид персонала | 8,6 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 8,4 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 8,6 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 8,2 |
| Скорость обслуживания | 8,3 |
| Результативность услуг данного учреждения | 8,4 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 8,2 |
| Качество языка обслуживания | 8,7 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 8,5 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 8,5 |
| Пожелание получить услугу в электронном виде | 7,8 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 8,4 |
| Простота заполнения и подачи документов | 8,4 |
| 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 | 8,1 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 8,4 |
| Время ожидания в очереди | 8,1 |
| Сроки оказания услуги | 8,3 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 8,2 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 8,6 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 7,6 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 7,6 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 8,1 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 8,1 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 8,4 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 8,3 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 0% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 3,2% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 0% |

**Комментарии услугополучателей:**

56,2% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **высоком уровне** (все четко, понятно, регулируются потоки клиентов и т.д), 40,8% − оценили **средне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 1,2% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 2,0% − затруднились ответить.

**91,2%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 8,4% услугополучателей не ожидали, 0,4% − затруднились ответить. Среднее время ожидания – **51 минута.**

**Рекомендации услугополучателей:**

В качестве рекомендаций прозвучали следующие предложения: улучшить систему получения документов в военкоматах, уменьшить время ожидания в очереди (среднее время ожидания почти час), повысить компетентность и уровень профессионализма всех специалистов, проявлять вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения к услугополучателям.

**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-voznagrazhdeniya_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***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Критерии*** | ***Средние*** |
| 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) | - |
| ***Удовлетворенность в целом*** | **7,3** |

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 33 дня | 43 минуты |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **7,3** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 6,9 |
| 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 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 10,9% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 25,2% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 7,2% |

**Комментарии услугополучателей:**

93,1% услугополучателей 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% услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 10,9% услугополучателей 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 услугополучателей:**

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-vosproizvodstvenny-h-tselyah-na-vodny-h-ob-ektah-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***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Критерии*** | ***Средние*** |
| 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)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 3 дня | 18 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **7,5** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| 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 |
| ***Качество*** |  |
| 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 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| 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 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| 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: 16. Выдача водительских удостоверений**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство внутренних дел Республики Казахстан (МВД).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством внутренних дел Республики Казахстан.

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

Результатом оказания государственной услуги является водительское удостоверение, временное ВУ.

**Государственная услуга оказывается платно.**

**Стандарт описан:** http://mvd.gov.kz/portal/page/portal/mvd/mvd\_page/mvd\_gos.uslugi/mvd [\_arh\_standart\_2012-14/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%82%2016-131%20%D0%BA%D0%B0%D0%B7.pdf](http://mvd.gov.kz/portal/page/portal/mvd/mvd_page/mvd_gos.uslugi/mvd_arh_standart_2012-14/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%82%2016-131%20%D0%BA%D0%B0%D0%B7.pdf)

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 576813 человек, 2015 – 165038 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 250 респондентов (250 физических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 244 респондента электронная форма − 6 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 7,6 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Критерии*** | ***Средние*** |
| 1. Доступность | 7,5 |
| 2. Качество | 8,0 |
| 3. Процедура (бумажная форма услуги) | 7,3 |
| 4. Информация | 7,5 |
| 5. Результат услуги | 8,0 |
| 6. Электронная форма (электронная форма услуги) | 7,6 |
| ***Удовлетворенность в целом*** | **7,6** |

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | - | 63 минуты |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **7,6** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 7,4 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 8,0 |
| График работы учреждения | 8,1 |
| Сроки оказания услуги | 7,8 |
| Техническая сложность услуги | 7,7 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 7,5 |
| Отсутствие связей, знакомств | 6,5 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 8,5 |
| Стоимость услуги | 7,1 |
| Порядок оплаты (удобство расположения касс, банков) | 7,5 |
| Адекватность/соответствие данной цены получаемой услуге | 7,0 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 7,9 |
| Чистота в помещениях учреждения | 8,3 |
| Оформление помещения | 8,2 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 8,2 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 7,6 |
| Внешний вид персонала | 8,3 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 8,1 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 8,1 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 7,8 |
| Скорость обслуживания | 7,9 |
| Результативность услуг данного учреждения | 8,0 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 7,9 |
| Качество языка обслуживания | 8,6 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 7,0 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 7,0 |
| Возможность получить услугу в электронном виде | 7,7 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 7,9 |
| Простота заполнения и подачи документов | 7,0 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 7,1 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 7,2 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 7,7 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 7,2 |
| Время ожидания в очереди | 7,3 |
| Сроки оказания услуги | 7,7 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 7,6 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 7,9 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 7,3 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 7,1 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 7,7 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 7,7 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 8,0 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 8,1 |
| ***Электронная форма*** |  |
| Качество оказания государственной услуги в электронном виде | 7,5 |
| Организация процесса (этапы) оказания государственной услуги  в эл. виде | 7,3 |
| Качество и доступность информации | 7,8 |
| Удобство навигации сайта (система ориентирования на сайте) | 7,8 |
| Простота заполнения и подачи документов | 7,3 |
| Удобство интерфейса сайта (цветовое решение, стили и размеры шрифтов, расположение контента на сайте) | 7,7 |
| Скорость загрузки сайта | 7,7 |
| Сроки оказания услуги | 7,7 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 8,4% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 9,8% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 0,8% |

**Комментарии услугополучателей:**

45,1% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **высоком уровне** (все четко, понятно, регулируются потоки клиентов и т.д), 41,8% − оценили **средне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 8,2% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 4,9% − затруднились ответить.

6 человек, получившие услугу онлайн, положительно оценили работу портала.

**91,0%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 6,1% услугополучателей не ожидали, 2,9% − затруднились ответить. Среднее время ожидания – **63 минуты.**

Ряд получателей услуг остались недовольны неудобным местоположением учреждения (спеццон Астаны). Также прозвучали комментарии о высокой стоимости услуги (госпошлина, стоимость справок с различных организаций, включая медсправку, справку с нарко- и психдиспансера и т.д.) и наличию очередей.

Основное замечание по качеству предоставления услуги − плохо оборудованный зал ожидания, низкая скорость оказания услуги. Одна из часто названных проблем − сдача экзамена по вождению, сдать который можно только просидев в очереди, так как чаще всего для сдачи экзамена используется только 2-3 автомобиля. Система сдачи экзамена последней стадии (вождение) не организована, одни и те же автомобили предназначены как для сдачи экзамена, так и для пробных вождений, в связи с чем образуются большие очереди. Техническое состояние автомобилей низкого качества и часто ломаются при сдаче экзамена. Часто возникают языковые проблемы − отсутствуют инструкторы, владеющие необходимым языком при сдаче экзамена.

Сбор необходимых медсправок для получения госуслуги занимает большое количество времени и не систематизирован (двойные очереди к врачу и в кассы для оплаты госпошлины). Водители – услугополучатели рекомендуют оплату государственных пошлин через терминал для устранения очередей.

Респонденты использовали связи, знакомства, неофициальное вознаграждение для ускорения получения водительского удостоверения. Основной мотив − *«желание ускорить процедуру получения услуги», «отсутствие времени или возможностей для решения проблемы законным путем».*

**Рекомендации услугополучателей:**

В качестве рекомендаций по улучшению доступности услуги прозвучали предложения: *«сделать услугу бесплатной» или «понизить госпошлину»*, «*расширить и оборудовать автостоянки перед спеццонами*».

Основная рекомендация по повышению качества предоставления услуги − переоборудовать зал ожидания (в местах вождения), ускорить обслуживание, улучшить работу персонала. Меры борьбы с коррупцией – *«устранить посредников».* При получении данной услуги неофициальное вознаграждение использовалось как при сдаче экзамена, так и при оформлении мед. справок.

С целью более высокого информационного обеспечения услугополучатели выразили пожелание, прежде всего, увеличить полноту информации на стендах, возможности получения полной информации по телефону, через интернет или консультантов в спеццонах.

**Название услуги: 17. Государственная регистрация и учет отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство внутренних дел Республики Казахстан (МВД).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством внутренних дел Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается территориальными подразделениями Министерства внутренних дел Республики Казахстан.

Прием документов и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через: 1) регистрационно-экзаменационные подразделения органов внутренних дел; 2) республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан.

**Сроки оказания** **государственной услуги:** 1) в РЭП: с момента сдачи пакета документов – 6 часов; максимально допустимое время ожидания для сдачи необходимых документов – 20 минут; максимально допустимое время приема документов одного услугополучателя – 20 минут; 2) при обращении в Центр: с момента сдачи пакета документов – 2 часа; максимально допустимое время ожидания в очереди с момента получения талона электронной очереди до сдачи документов – 20 минут; максимально допустимое время оформления работником Центра – 20 минут на одну заявку.

**Форма оказания** **государственной услуги:** бумажная.

**Результат оказания государственной услуги:** выдача свидетельства о регистрации транспортного средства и/или государственного регистрационного номерного знака, отметка в СРТС о снятии с учета либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги, в случаях и по основаниям, предусмотренных пунктом 11 стандарта государственной услуги.

**Форма предоставления** **результата оказания государственной услуги:** бумажная.

**Государственная услуга оказывается платно.**

**Стандарт описан:** http://egov.kz/wps/portal/!ut/p/b0/04\_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfIjc7P[yChKtUvKTS3NT80r0w\_Wj9KNgPM8U\_cgwQ1MDAwNDIDACSeUk5qWXJqan6kcWleoX5OZalDsqKgIAqHGRIw!!/](http://egov.kz/wps/portal/!ut/p/b0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfIjc7PyChKtUvKTS3NT80r0w_Wj9KNgPM8U_cgwQ1MDAwNDIDACSeUk5qWXJqan6kcWleoX5OZalDsqKgIAqHGRIw!!/)

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 1693415 человек, 2015 – 735529 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 300 респондентов (272 физических и 28 юридических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 300 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 8,2** **балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 1 день | 66 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **8,2** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 7,6 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 8,3 |
| График работы учреждения | 8,4 |
| Сроки оказания услуги | 8,2 |
| Техническая сложность услуги | 8,1 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 7,4 |
| Отсутствие связей, знакомств | 6,2 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 8,7 |
| Стоимость услуги | 7,5 |
| Порядок оплаты (удобство расположения касс, банков) | 8,2 |
| Адекватность/соответствие данной цены получаемой услуге | 7,6 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 8,7 |
| Чистота в помещениях учреждения | 8,9 |
| Оформление помещения | 8,6 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 8,6 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 8,8 |
| Внешний вид персонала | 8,9 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 8,4 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 8,5 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 8,8 |
| Скорость обслуживания | 8,3 |
| Результативность услуг данного учреждения | 8,4 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 8,3 |
| Качество языка обслуживания | 8,7 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 8,5 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 8,5 |
| Пожелание получить услугу в электронном виде | 7,9 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 8,4 |
| Простота заполнения и подачи документов | 8,4 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 8,6 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 8,7 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 8,4 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 8,3 |
| Время ожидания в очереди | 7,8 |
| Сроки оказания услуги | 8,2 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 8,0 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 8,4 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 7,5 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 7,5 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 8,2 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 8,1 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 8,5 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 8,4 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 9,7% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 10,7% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 1,0% |

**Комментарии услугополучателей:**

52,4% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **высоком уровне** (все четко, понятно, регулируются потоки клиентов и т.д.), 31,3% − оценили **средне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 7,5% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 8,8% − затруднились ответить.

**88,8%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 9,5% услугополучателей не ожидали, 1,7% − затруднились ответить. Среднее время ожидания – **66 минут.**

Среди замечаний: *«высокая стоимость услуги», «неудобство расположения», «плохая работа сотрудников», «плохо оборудован зал ожидания».* Ряд услугополучателей отметили низкую скорость и сложность получения справки, наличие очередей.

Основной мотив дачи неофициального вознаграждения и использования связей − «*желание ускорить процедуру получения услуги».*

**Рекомендации услугополучателей:**

В качестве рекомендаций по улучшению доступности респонденты предложили *«улучшить состояние зала», «понизить стоимость или сделать услугу бесплатной».*

Основные рекомендации по улучшению процедуры – увеличить скорость получения услуги (наличие больших очередей указывалось услугополучателями), совершенствовать стандарты госуслуг.

Меры борьбы с коррупцией – *«систематизировать получение справки» и «наладить весь процесс получения госсправки».*

Информационное обеспечение важно при получении государственной услуги. Увеличить и наполнить качественным содержанием информационные стенды, плакаты, владение более полной информацией консультантами – предложения услугополучателей.

**Название услуги: 18. Регистрационный учет по месту нахождения объектов налогообложения и (или) объектов, связанных с налогообложением**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство финансов Республики Казахстан (МФ).

**Общая информация о госуслуге:** государственная услуга «Регистрационный учет по месту нахождения объектов налогообложения и (или) объектов, связанных с налогообложением» оказывается налоговыми органами Республики Казахстан в Центрах приема и обработки информации.

**Сроки оказания** **государственной услуги:** постановка, снятие с регистрационного учета по месту нахождения объектов налогообложения и (или) объектов, связанных с налогообложением, − в течение 3 рабочих дней.

**Форма оказания государственной услуги:** бумажная.

Результатом оказания государственной услуги являются постановка на регистрационный учет или снятие с регистрационного учета по месту нахождения объектов налогообложения и (или) объектов, связанных с налогообложением.

**Форма предоставления** **результата оказания государственной услуги:** бумажная.

**Государственная услуга оказывается бесплатно.**

**Стандарт описан:** <http://www.minfin.gov.kz/irj/go/km/docs/documents/%D0%9C%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%B8%D0%BD_new/%D0%A3%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8/%D0%93%D0%BE%D1%81%D1%83%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8/ru/2014/70185541-9664-3110-7fa8-f45a1f13167d.xml>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 187900 человек, 2015 – 44828 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 300 респондентов (221 физических и 79 юридических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 300 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 8,6 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 6 дней | 36 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

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

**Комментарии услугополучателей:**

52,2% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **высоком уровне** (все четко, понятно, регулируются потоки клиентов и т.д.), 34,4% − оценили **средне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 0,8% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 12,6% − затруднились ответить.

**74,7%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 21,7% услугополучателей не ожидали, 3,6% − затруднились ответить. Среднее время ожидания – **36 минут.**

Подавляющее большинство получателей услуги остались довольны доступностью услуги. Замечания по качеству обслуживания − *«недоброжелательность сотрудников».* Информационная обеспеченность и результат получения услуги нареканий не получили.

**Рекомендации услугополучателей:**

Следующие предложения были обозначены услугополучателями: *«ускорить обслуживание, уменьшить очереди», «улучшить работу сотрудников, повысить профессионализм персонала», «необходимо проводить обучение среди персонала по работе с клиентами*».

В качестве рекомендации рассмотреть возможность повышения профессионализма налоговых консультантов.

Также в качестве рекомендации рассмотреть возможность совершенствования стандарта государственной услуги.

Меры борьбы с коррупцией – «ужесточить наказание», *«повышать правовую культуру», «не давать взяток самим»* (услугополучателям). Формирование антикоррупционной культуры среди населения также было рекомендовано услугополучателями.

**Название услуги: 19. Таможенная очистка товаров**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство финансов Республики Казахстан (МФ).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством финансов Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается Департаментами таможенного контроля и таможнями.

Прием документов и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются услугодателем.

**Форма оказания государственной услуги:** бумажная.

**Результат оказания госуслуги:** решение о выпуске товаров в соответствии с заявленной таможенной процедурой либо мотивированный ответ об отказе.

**Государственная услуга оказывается платно.**

**Стандарт описан:**

<http://www.minfin.gov.kz/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=ROLES://portal_content/mf/kz.ecc.roles/kz.ecc.anonymous/kz.ecc.anonymous/kz.ecc.anonym_services/services/state_services_fldr>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 412277 человек, 2015 – 118598 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 300 респондентов (223 физических и 77 юридических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 300 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 8,6 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Критерии*** | ***Средние*** |
| 1. Доступность | 8,5 |
| 2. Качество | 8,6 |
| 3. Процедура (бумажная форма услуги) | 8,9 |
| 4. Информация | 8,5 |
| 5. Результат услуги | 8,5 |
| 6. Электронная форма (электронная форма услуги) | - |
| ***Удовлетворенность в целом*** | **8,6** |

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 2 дня | 50 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **8,6** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 8,9 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 8,9 |
| График работы учреждения | 8,2 |
| Сроки оказания услуги | 8,2 |
| Техническая сложность услуги | 8,2 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 8,5 |
| Отсутствие связей, знакомств | 8,0 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 8,8 |
| Стоимость услуги | 8,9 |
| Порядок оплаты (удобство расположения касс, банков) | 8,9 |
| Адекватность/соответствие данной цены получаемой услуге | 8,4 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 8,5 |
| Чистота в помещениях учреждения | 9,2 |
| Оформление помещения | 9,1 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 8,8 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 8,1 |
| Внешний вид персонала | 8,2 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 8,6 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 8,7 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 8,5 |
| Скорость обслуживания | 8,8 |
| Результативность услуг данного учреждения | 8,8 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 8,5 |
| Качество языка обслуживания | 8,4 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 9,3 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 9,2 |
| Пожелание получить услугу в электронном виде | 8,6 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 9,0 |
| Простота заполнения и подачи документов | 9,0 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 9,1 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 8,8 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 8,7 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 9,0 |
| Время ожидания в очереди | 8,7 |
| Сроки оказания услуги | 8,9 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 8,9 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 8,4 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 8,3 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 8,8 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 8,4 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 8,3 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 8,5 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 8,5 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 8,3% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 0,3% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (0%) | 0% |

**Комментарии услугополучателей:**

72,3% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **высоком уровне** (все четко, понятно, регулируются потоки клиентов и т.д.), 24,7% − оценили **средне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 1,0% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 2,0 % − затруднились ответить.

**30,3%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 64,3% услугополучателей не ожидали, 5,4% − затруднились ответить. Среднее время ожидания – **50 минут.**

Подавляющее большинство получателей остались довольны доступностью услуги. Часть респондентов недовольны «медленной» процедурой предоставления услуги. Информационная обеспеченность и результат получения услуги нареканий не получили. Несколько случаев дачи неофициального вознаграждения были указаны респондентами. Основная цель − «*ускорить процедуру получения услуги*».

**Рекомендации услугополучателей:**

В качестве рекомендаций по улучшению обслуживания: *«ускорить работу по обслуживанию», «снизить стоимость услуги», «сократить время ожидания», «уменьшить количество документов, необходимых для получения данной услуги».* Основные рекомендации по улучшению процедуры − совершенствовать стандарты государственной услуги и уменьшить количество документов для получения данной услуги.

**Название услуги: 20. Государственная перерегистрация юридических лиц, учетная перерегистрация их филиалов и представительств**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство юстиции Республики Казахстан (МЮ).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством юстиции Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается Комитетом регистрационной службы и оказания правовой помощи Министерства и территориальными органами юстиции.

Прием заявлений и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через: 1) услугодателя; 2) республиканское государственное предприятие на праве  хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан.

**Форма оказания**  **государственной услуги:** бумажная.

**Результат оказываемой государственной услуги:** справка о государственной регистрации юридического лица, об учетной регистрации филиала, представительства по форме,установленной Правительством Республики Казахстан, либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги на бумажном носителе в случаях и по основаниям, предусмотренным пунктом 13 госстандарта.

**Форма предоставления результата оказания государственной услуги**: бумажная.

**Государственная услуга оказывается платно.**

**Стандарт описан:** <http://con.gov.kz/uslugi-yuridicheskim-litsam/Gos_perereg_ur.lic_ru.pdf>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 45317 человек, 2015 – 11293 человека.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 43 респондента (43 юридических лица).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 43 респондента.

Удовлетворенность услугой в целом **− 8,6 балла** по 10-балльной шкале.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 6 дней | 21 минута |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

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

**Комментарии услугополучателей:**

48,8% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **среднем уровне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 37,2% − дали **высокую оценку** качеству оказания государственной услуги − респонденты отмечают, что процесс налажен четко, регулируются потоки клиентов, 2,3% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 11,7% затруднились ответить.

**74,4%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 16,3% услугополучателей не ожидали, 9,3% − затруднились ответить. Среднее время ожидания − **21 минута.**

Подавляющее большинство получателей услуги остались довольны доступностью услуги. Ряд нареканий касались *«недоброжелательности сотрудников» и «низкой скорости обслуживания».*

**Рекомендации услугополучателей:**

В качестве рекомендаций по улучшению получения госуслуги прозвучали следующие предложения: «более тщательно отбирать персонал для работы с клиентом», «усилить контроль за работой сотрудников», «устранить очереди».

Необходимость повышения информационного сопровождения, обеспечение получения более полной информации по телефону, интернету − основное пожелание услугополучателей.

По результатам оказания услуги ряд услугополучателей рекомендовали дальнейшее совершенствование стандартов государственных услуг, упрощение стиля написания стандартов.

**Название услуги: 21. Выдача технического паспорта объектов недвижимости**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство юстиции Республики Казахстан (МЮ).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством юстиции Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается республиканскими государственными казенными предприятиями «Центры по недвижимости областей, городов Астаны и Алматы».

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется через: 1) республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан по месту нахождения объекта недвижимого имущества услугополучателя; 2) веб-портал «электронного правительства»: www.e.gov.kz в части подачи заявления на получение технического паспорта.

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

**Результат оказания государственной услуги:** технический паспорт объекта недвижимости.

**Форма предоставления результата оказания государственной услуги:** бумажная.

**Сроки оказания государственной услуги:** с момента сдачи пакета документов услугополучателем при обращении в центр (день приема документов не входит в срок оказания государственной услуги, при этом результат оказания государственной услуги услугодатель предоставляет за день до окончания срока оказания): 1) в зависимости от вида объекта недвижимости: технический паспорт на квартиры, комнаты в общежитиях выдается на третий рабочий день; технический паспорт на индивидуальные жилые дома, индивидуальные гаражи, дачные строения выдается на **пятый** рабочий день; технический паспорт на остальные объекты недвижимости общей площадью до 1000 квадратных метров выдается на **седьмой** рабочий день; технический паспорт на объекты общей площадью более 1000 квадратных метров выдается на **десятый** рабочий день со дня обращения услугополучателя;технический паспорт на объекты недвижимости, за исключением объектов недвижимости, указанных в абзацах 1 и 2 данного подпункта, относящиеся к первой категории сложности, выдается на пятый рабочий день.

**Государственная услуга оказывается платно.**

**Стандарт описан:** <http://egov.kz/wps/portal/ContentDiscussion?contentPath=/egovcontent/discussionproject/mu/std/discussion/00502003std_mu&lang=ru>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 281164 человека, 2015 – 115750 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 300 респондентов (250 физических и 50 юридических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 294 респондента, электронная форма – 6 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 8,4 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 8 дней | 29 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **8,4** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 8,6 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 8,2 |
| График работы учреждения | 8,9 |
| Сроки оказания услуги | 8,4 |
| Техническая сложность услуги | 8,2 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 8,3 |
| Отсутствие связей, знакомств | 7,8 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 9,0 |
| Стоимость услуги | 8,3 |
| Порядок оплаты (удобство расположения касс, банков) | 8,6 |
| Адекватность/соответствие данной цены получаемой услуге | 8,0 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 7,6 |
| Чистота в помещениях учреждения | 7,6 |
| Оформление помещения | 7,7 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 7,5 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 7,5 |
| Внешний вид персонала | 7,8 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 7,6 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 7,3 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 7,2 |
| Скорость обслуживания | 7,6 |
| Результативность услуг данного учреждения | 8,7 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 8,6 |
| Качество языка обслуживания | 8,9 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 8,9 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 8,6 |
| Возможность получить услугу в электронном виде | 8,5 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 8,7 |
| Простота заполнения и подачи документов | 8,6 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 8,9 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 9,0 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 8,3 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 8,3 |
| Время ожидания в очереди | 8,3 |
| Сроки оказания услуги | 8,5 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 8,5 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 8,8 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 8,0 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 8,2 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 8,5 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 8,4 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 8,7 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 8,5 |
| ***Электронная форма*** |  |
| Качество оказания государственной услуги в электронном виде | 9,0 |
| Организация процесса (этапы) оказания государственной услуги в эл. виде | 8,8 |
| Качество и доступность информации | 9,0 |
| Удобство навигации сайта (система ориентирования на сайте) | 8,5 |
| Простота заполнения и подачи документов | 8,6 |
| Удобство интерфейса сайта (цветовое решение, стили и размеры шрифтов, расположение контента на сайте) | 8,5 |
| Скорость загрузки сайта | 8,3 |
| Сроки оказания услуги | 8,8 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 0,3% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 0,7% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 0,7% |

**Комментарии услугополучателей:**

57,5% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **высоком уровне** (все четко, понятно, регулируются потоки клиентов и т.д.), 32,7% − оценили **средне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 1,4% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 8,4% − затруднились ответить.

Получившие услугу в электронном формате (6 респондентов) положительно оценили работу сайта электронного правительства, несколько человек отметили, что долго грузится программа.

**78,9%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 19,0% услугополучателей не ожидали, 2,1% − затруднились ответить. Среднее время ожидания – **29** **минут.**

Большинство получателей услуг оценивают данный вид услуги как доступную и нужную. Ряд услугополучателей выразили недовольство высокой стоимостью.

**Рекомендации услугополучателей:**

Услугополучатели рекомендовали сделать услугу более доступной, посредством увеличения скорости обслуживания и снижения стоимости.

В качестве рекомендаций прозвучали следующие предложения по улучшению качества – *«переход полностью на электронную форму», «больше пунктов приема документов».*

Получившие услугу в электронном формате (6 респондентов) положительно оценили работу сайта электронного правительства, порекомендовали устранить «зависания» сайта и отметили сложность в работе с программой.

**Название услуги: 22. Выдача документа на размещение наружной (визуальной) рекламы в полосе отвода автомобильных дорог общего пользования международного и республиканского значений**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство по инвестициям и развитию Республики Казахстан (МИР).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством по инвестициям и развитию Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается областными филиалами акционерного общества «Национальная компания «ҚазАвтоЖол» юридическим и физическим лицам.

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через канцелярию услугодателя, республиканское государственное предприятие «Центр обслуживания населения» Комитета связи, информатизации и информации Министерства; веб-портал «электронного правительства»: www.e.gov.kz или веб-портал «Е-лицензирование»: www.elicense.kz.

**Сроки оказания** **государственной услуги:** 1) с момента сдачи пакета документов услугополучателем услугодателю либо в ЦОН, а также при обращении на портал – в течение 5 (пяти) рабочих дней; 2) максимально допустимое время ожидания в очереди для сдачи пакета документов – 15 минут; 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя –15 минут.

**Форма оказываемой** **государственной услуги:** электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

**Результат оказания государственной услуги:** паспорт на размещение объектов наружной (визуальной) рекламы в полосе отвода автомобильных дорог общего пользования международного и республиканского значений (далее – паспорт).

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

**Государственная услуга оказывается бесплатно.**

**Стандарт описан:**

<http://egov.kz/wps/portal/ContentDiscussion?contentPath=%2Fegovcontent%2Fdiscussionproject%2Fmint%2Fstd%2Fdiscussion%2F01104003std_mir&lang=ru>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 170 человек, 2015 – 70 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 45 респондентов, (20 физических и 25 юридических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 45 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 7,0 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Критерии*** | ***Средние*** |
| 1. Доступность | 6,9 |
| 2. Качество | 6,9 |
| 3. Процедура (бумажная форма услуги) | 7,3 |
| 4. Информация | 7,2 |
| 5. Результат услуги | 6,9 |
| 6. Электронная форма (электронная форма услуги) | - |
| ***Удовлетворенность в целом*** | **7,0** |

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 9 дней | 28 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **7,0** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 6,7 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 6,9 |
| График работы учреждения | 7,2 |
| Сроки оказания услуги | 6,9 |
| Техническая сложность услуги | 6,7 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 7,0 |
| Отсутствие связей, знакомств | 6,1 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 7,4 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 6,9 |
| Чистота в помещениях учреждения | 7,2 |
| Оформление помещения | 6,5 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 6,5 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 6,3 |
| Внешний вид персонала | 6,6 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 7,5 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 7,4 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 6,1 |
| Скорость обслуживания | 7,2 |
| Результативность услуг данного учреждения | 7,1 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 7,2 |
| Качество языка обслуживания | 7,5 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 7,2 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 7,4 |
| Возможность получить услугу в электронном виде | 7,4 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 7,4 |
| Простота заполнения и подачи документов | 7,5 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 7,5 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 7,5 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 7,0 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 7,6 |
| Время ожидания в очереди | 7,2 |
| Сроки оказания услуги | 7,2 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 6,8 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 7,2 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 7,3 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 7,2 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 7,4 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 7,2 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 7,0 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 6,9 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 12,3% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 16,8% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 4,6% |

**Комментарии услугополучателей:**

86,2% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **среднем уровне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 10,8% − дали **высокую оценку** качеству оказания государственной услуги − респонденты отмечают, что процесс налажен четко, регулируются потоки клиентов, 1,5% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 1,5% − затруднились ответить.

**93,8%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 3,1% услугополучателей не ожидали, 3,1% − затруднились ответить. Среднее время ожидания − **28 минут.**

Несколько услугополучателей выразили недовольство малодоступностью услуги. Для получения госуслуги необходимо собрать большое количество документов, чаще всего получение этих документов платное.

Также недовольна часть услугополучателей процедурой предоставляемой услуги − «медленно» обслуживают, *«большое количество документов, необходимых для получения услуги», «сложность получения справок».*

Имеет место коррупционная составляющая − около четверти получателей заявили, что имеют место использование неформальных связей и получение вознаграждения. Причины − *«быстрее решить проблему», «сложно собирать множество документов, легче дать взятку», «давление со стороны сотрудников».*

Есть нарекания по поводу информационного обеспечения – ряд получателей отметили нехватку профессиональных консультантов.

**Рекомендации услугополучателей:**

Услугополучатели высказали рекомендации по улучшению доступности услуги, устранению очередей, ускорению процесса обслуживания, упрощению процедуры получения справок, уменьшению дополнительных документов для получения данной госуслуги.

С целью более высокого информационного обеспечения получатели выразили пожелание получать более полную информацию, увеличить доступность информации по телефону, в интернете.

**Название услуги: 23. Предоставление инновационных грантов на коммерциализацию технологий**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство по инвестициям и развитию Республики Казахстан (МИР).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством по инвестициям и развитию Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается акционерным обществом «Национальное агентство по технологическому развитию».

Прием документов и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через канцелярию услугодателя.

**Сроки оказания государственной** **услуги:** 1) с момента подачи пакета документов услугодателю: для выдачи гранта на обоснование концепции проекта для коммерческого использования технологии – 48 (сорок восемь) рабочих дней; для выдачи гранта на создание промышленного прототипа и его коммерческой демонстрации – 58 (пятьдесят восемь) рабочих дней;

**Форма оказания** **государственной услуги:** бумажная.

**Результат оказания государственной услуги:** – подписание договора о предоставлении инновационного гранта на коммерциализацию технологий.

**Форма предоставления** **результата оказания государственной услуги:** бумажная.

**Государственная услуга оказывается бесплатно**.

**Стандарт описан:**

<http://egov.kz/wps/portal/ContentDiscussion?contentPath=%2Fegovcontent%2Fdiscussionproject%2Fmint%2Fstd%2Fdiscussion%2F01404007std_mir&lang=ru>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 29 человек, 2015 – 0 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 5 респондентов

(5 физических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 5 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 6,8 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 48 дней | 28 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

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

**Комментарии услугополучателей:**

У услугополучателей были нарекания по поводу информационного обеспечения в том плане, что услугополучатели не знают, в какое время будет проводиться конкурс и на момент его объявления могут оказаться не готовы предоставить нужную документацию.

Также были комментарии по поводу упрощения процедуры получения госуслуги, сокращения большого количества документов, необходимых для участия в конкурсе, коротких сроков приема заявок и сроков повторного предоставления документации в случае необходимости исправления документов. Услугополучатели высказали пожелание содействия услугодателя в подготовке качественной документации во избежание повторного предоставления заявки.

**Рекомендации услугополучателей:**

По доступности госуслуги услугополучатели рекомендуют увеличить перечень приоритетных направлений, конкретизировать требования к заявке на получение госуслуги, а также упростить проекты смет расходов, подтверждающих заявленные затраты.

Касательно процедуры прозвучали предложения увеличить сроки приема заявок после объявления конкурса, чтобы услугополучатели могли подготовить качественную заявку, увеличить сроки повторного предоставления недостающих или требующих исправления документов, сократить сроки заключения контрактов.

Услугополучатели отмечают, что при прохождении независимой экспертизы эксперты не всегда компетентны в тех отраслях, которые представлены в заявке, в особенности в узкоспециализированных, высокотехнологичных отраслях. В этой связи услугополучатели рекомендуют привлекать экспертов с международным опытом, именно в той отрасли, которая указана заявителем.

В качестве рекомендаций по информационному обеспечению услугополучатели высказали следующее: заранее информировать услугополучателей о предстоящем конкурсе и размещать график конкурсов на сайте услугодателя на год, также заранее информировать о каких-либо изменениях в требованиях к заявителям.

**Название услуги: 24. Выдача сертификата специалиста с присвоением соответствующей квалификационной категории**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство здравоохранения и социального развития Республики Казахстан (МЗСР).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством здравоохранения и социального развития Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается территориальными департаментами Комитета контроля медицинской и фармацевтической деятельности Министерства.

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через: 1) услугодателя посредством канцелярии или веб-портала «Е-лицензирование»: [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz); 2) веб-портал «электронного правительства»: [www.egov.kz](http://www.egov.kz).

**Срок оказания государственной** **услуги:** 1) с момента сдачи пакета документов услугодателю, а также при обращении на портал – 22 (двадцать два) рабочих дня; 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов – 15 (пятнадцать) минут; 3) максимально допустимое время обслуживания – 15 (пятнадцать) минут.

**Форма оказания** **государственной услуги:** электронная (частично автоматизированная).

**Результат оказания государственной услуги:** сертификат специалиста (далее – сертификат).

**Форма предоставления** **результата оказания государственной услуги:** электронная.

В случае обращения услугополучателя за получением сертификата специалиста на бумажном носителе, сертификат специалиста оформляется в электронном формате, распечатывается и заверяется печатью и подписью руководителя услугодателя.

При обращении услугополучателя через портал результат государственной услуги направляется услугополучателю в «личный кабинет» в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью уполномоченного лица услугодателя.

**Государственная услуга оказывается бесплатно.**

**Стандарт описан:**

<http://egov.kz/wps/portal/ContentDiscussion?contentPath=%2Fegovcontent%2Fdiscussionproject%2Fmz%2Fstd%2Fdiscussion%2F00602003std&lang=ru>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 29880 человек, 2015 – 12471 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 250 респондентов (250 физических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 161 респондент, электронная форма – 89 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 8,6 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Критерии*** | ***Средние*** |
| 1. Доступность | 8,1 |
| 2. Качество | 9,0 |
| 3. Процедура (бумажная форма услуги) | 8,7 |
| 4. Информация | 8,3 |
| 5. Результат услуги | 8,4 |
| 6. Электронная форма (электронная форма услуги) | 9,4 |
| ***Удовлетворенность в целом*** | **8,6** |

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 10 дней | 63 минуты |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **8,6** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 8,0 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 8,6 |
| График работы учреждения | 8,4 |
| Сроки оказания услуги | 8,4 |
| Техническая сложность услуги | 8,3 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 8,1 |
| Отсутствие связей, знакомств | 6,5 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 8,5 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 8,9 |
| Чистота в помещениях учреждения | 9,1 |
| Оформление помещения | 9,2 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 9,1 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 8,8 |
| Внешний вид персонала | 9,1 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 8,8 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 9,0 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 8,9 |
| Скорость обслуживания | 9 |
| Результативность услуг данного учреждения | 9,1 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 9,1 |
| Качество языка обслуживания | 9,2 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 8,8 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 8,7 |
| Возможность получить услугу в электронном виде | 8,7 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 8,8 |
| Простота заполнения и подачи документов | 8,7 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 8,8 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 9,0 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 8,7 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 8,6 |
| Время ожидания в очереди | 8,2 |
| Сроки оказания услуги | 8,6 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 8,6 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 8,6 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 7,8 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 8,0 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 8,3 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 8,3 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 8,5 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 8,2 |
| ***Электронная форма*** |  |
| Качество оказания государственной услуги в электронном виде | 9,4 |
| Организация процесса (этапы) оказания государственной услуги  в эл. виде | 9,5 |
| Качество и доступность информации | 9,4 |
| Удобство навигации сайта (система ориентирования на сайте) | 9,5 |
| Простота заполнения и подачи документов | 9,7 |
| Удобство интерфейса сайта (цветовое решение, стили и размеры шрифтов, расположение контента на сайте) | 9,3 |
| Скорость загрузки сайта | 9,2 |
| Сроки оказания услуги | 9,2 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 0,4% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 1,2% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 0% |

**Комментарии услугополучателей:**

53,4% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **высоком уровне** (все четко, понятно, регулируются потоки клиентов и т.д.), 32,3% − оценили **средне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 0,6% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 13,7% − затруднились ответить.

89% респондентов получили услугу в электронном формате и оценили работу сайта **положительно.**

**52,8%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 36,6% услугополучателей не ожидали, 10,6% − затруднились ответить. Среднее время ожидания – **63** **минуты.**

Большинство получателей услуг оценивают данный вид услуги как доступную. Подавляющее большинство практически не выразило претензий по качеству и процедуре предоставляемой услуги. Коррупционная составляющая практически не выявлена – до 1%. Нарекания по поводу информационного обеспечения получения услуги незначительны.

**Рекомендации услугополучателей:**

В качестве рекомендаций по улучшению доступности респонденты предложили увеличить количество отделов, по качеству − ускорить обслуживание.

Методы борьбы с коррупцией должны быть в форме ужесточения наказания за взяточничество и усиления скрытого контроля посредством установки видеокамер.

**Название услуги: 25. Назначение социальной выплаты на случаи социальных рисков: утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы; потери дохода в связи с беременностью и родами; потери дохода в связи с усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей); потери дохода в связи с уходом за ребенком по достижении им возраста одного года**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство здравоохранения и социального развития Республики Казахстан (МЗСР).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством здравоохранения и социального развития Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается территориальными подразделениями Комитета труда, социальной защиты и миграции Министерства.

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через: 1) республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета по связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан – в случае первичного обращения за назначением социальной выплаты на случаи социальных рисков: утраты трудоспособности; потери кормильца; потери работы; 2) республиканское государственное казенное предприятие «Государственный центр по выплате пенсий Министерства здравоохранения и социального развития Республики Казахстан».

**Сроки оказания государственной услуги:** 1) при обращении в ЦОН, ГЦВП – с момента регистрации пакета документов в ГЦВП – 8 (восемь) рабочих дней. Сроки оказания государственной услуги продлеваются в случаях необходимости до оформления материалов дела:

по мере необходимости для проверки достоверности представленного(ых) документа(ов) либо истребования дополнительного(ых) документа(ов) – на срок 30 (тридцать) рабочих дней, при этом, если документы дооформлены, государственная услуга оказывается 8 (восемь) рабочих дней со дня предоставления дополнительного(ных) документа(ов) в ГЦВП или ЦОН. ГЦВП или ЦОН уведомляет заявителя о необходимости предоставления дополнительного(ных) документа(ов) – 5 (пять) рабочих дней;

при обращении в ЦОН день приема не входит в срок оказания государственной услуги; 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов в ГЦВП – 30 минут, в ЦОН – 15 минут; 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя в ГЦВП – 30 минут, в ЦОН – 20 минут.

**Форма оказываемой** **государственной услуги:** бумажная.

**Результат оказания государственной услуги:** уведомление о назначении (отказе в назначении) социальных выплат на случаи социальных рисков по форме, утвержденной приказом Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 17 апреля 2015 года № 236 «Об утверждении Правил назначения, исчисления (определения), перерасчета размеров социальных выплат из Государственного фонда социального страхования, а также их осуществления» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных актов №11224) (далее – приказ № 236).

**Форма предоставления** **результата оказания государственной услуги:** бумажная.

**Государственная у**с**луга оказывается бесплатно.**

**Стандарт описан:** <http://www.mzsr.gov.kz/node/329088#attachments>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 461074 человека, 2015 – 168823 человека.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 250 респондентов (250 физических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 250 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

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

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 10 дней | 32 минуты |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **7,7** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 7,8 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 7,7 |
| График работы учреждения | 7,6 |
| Сроки оказания услуги | 7,8 |
| Техническая сложность услуги | 7,9 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 7,9 |
| Отсутствие связей, знакомств | 7,9 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 8,4 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 7,8 |
| Чистота в помещениях учреждения | 6,1 |
| Оформление помещения | 6,1 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 7,6 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 7,6 |
| Внешний вид персонала | 6,1 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 7,8 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 6,1 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 6,5 |
| Скорость обслуживания | 6,6 |
| Результативность услуг данного учреждения | 6,9 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 7,7 |
| Качество языка обслуживания | 6,1 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 8 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 7,9 |
| Пожелание получить услугу в электронном виде | 7,7 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 7,8 |
| Простота заполнения и подачи документов | 7,8 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 8,4 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 8,5 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 7,6 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 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) | 7,9 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 8,3 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 7,9 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 7,2 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 7,9 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 7,9 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 8,8 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 7,9 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 0% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 3,6% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 0,4% |

**Комментарии услугополучателей:**

53,2% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **среднем уровне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 41,2% − дали **высокую оценку** качеству оказания государственной услуги − респонденты отмечают, что процесс налажен четко, регулируются потоки клиентов, 2,0% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 3,6% − затруднились ответить.

**80,4%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 16,4% услугополучателей не ожидали, 3,2% − затруднились ответить. Среднее время ожидания − **32 минуту.**

Большинство получателей услуг оценивают данный вид услуги как доступный. Подавляющее большинство не выразило претензий по качеству предоставляемой услуги. Нареканий по поводу информационного обеспечения получения услуги практически нет.

**Рекомендации услугополучателей:**

В качестве рекомендаций по улучшению доступности респонденты предложили *«увеличить количество отделов» и «повысить скорость обслуживания».* Также прозвучало пожелание «*улучшить подбор профессиональных кадров».*

**Название услуги: 26. Прием документов и препровождение их на изготовление паспортов гражданам Республики Казахстан, находящимся за границей, и внесение в их паспорта необходимых записей**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство иностранных дел Республики Казахстан (МИД).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством иностранных дел Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается Министерством внутренних дел Республики Казахстан и загранучреждениями Республики Казахстан. Прием документов и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через загранучреждения Республики Казахстан.

**Срок оказания государственной услуги**: 1) со дня сдачи пакета документов услугодателю: оформление паспорта гражданина Республики Казахстан (далее – паспорт) − 120 (сто двадцать) календарных дней;    внесение в паспорта родителей записи о детях в возрасте до 16 (шестнадцати) лет в случаях выезда совместно с родителями за границу с вклеиванием их фотографий (далее – внесение записи в паспорт) – 3 (три) рабочих дня; 2) максимально допустимое время ожидания в очереди для сдачи пакета документов – 60 минут; 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – 10 минут.

**Форма оказания** **государственной услуги:** бумажная.

**Результат оказания государственной услуги:** оформление паспорта гражданина Республики Казахстан либо внесение записи в паспорт.

**Форма предоставления** **результата оказания государственной услуги:** бумажная.

**Государственная услуга оказывается платно.**

**Стандарт описан:**

<http://egov.kz/wps/portal/!ut/p/b0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfIjc7PyChKtUvKTS3NT80r0w_Wj9KNgPM8U_cgwQ1MDAwNDQzMTM5BUTmJeemlieqp-ZFGpfkFurkW5o6IiACFkwQI!/>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 8032 человек, 2015 – 2758 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 57 респондентов (57 физических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 57 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 7,2 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 45 дней | 36 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **7,2** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 6,2 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 6,1 |
| График работы учреждения | 6,5 |
| Сроки оказания услуги | 6,5 |
| Техническая сложность услуги | 6,1 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 6,0 |
| Отсутствие связей, знакомств | 6,6 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 7,9 |
| Стоимость услуги | 4,3 |
| Порядок оплаты (удобство расположения касс, банков) | 6,4 |
| Адекватность/соответствие данной цены получаемой услуге | 5 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 7,1 |
| Чистота в помещениях учреждения | 7,7 |
| Оформление помещения | 7,8 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 6,6 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 6,8 |
| Внешний вид персонала | 7,9 |
| 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 | 7,7 |
| Скорость обслуживания | 7,2 |
| Результативность услуг данного учреждения | 6,9 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 7,3 |
| Качество языка обслуживания | 6,8 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 7,8 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 7,8 |
| Пожелание получить услугу в электронном виде | 8,1 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 7,4 |
| Простота заполнения и подачи документов | 7,5 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 8,7 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 8,7 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 7,4 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 8,1 |
| Время ожидания в очереди | 7,2 |
| Сроки оказания услуги | 7,2 |
| ***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 | 7,3 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 7,2 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 7,4 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 7,6 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 7,9 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 7,3 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 7,2 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 10,0% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 19,6% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (0%) | 2,4% |

**Комментарии услугополучателей:**

70,4% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **среднем уровне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 26,4% − дали **высокую оценку** качеству оказания государственной услуги − респонденты отмечают, что процесс налажен четко, регулируются потоки клиентов, 1,6% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 1,6% − затруднились ответить.

**82,4%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 6,0% услугополучателей не ожидали, 11,6% − затруднились ответить. Среднее время ожидания − **36 минут.**

Около трети услугополучателей выразили недовольство доступностью услуги, в том числе высокой стоимостью и низким качеством предоставления услуги. 15% респондентов дали негативный отзыв касательно компетенции сотрудников.

Процедура предоставления услуги, по мнению респондентов, *«медленная» и «сложная».*

Опрос выявил высокую коррупционную составляющую − в сумме больше 30% заявили, что дали вознаграждение или действовали через знакомых для ускорения получения паспорта.

Респонденты отметили недостаточное количество сотрудников посольств и консульств Казахстана для предоставления услуги и ограниченности полной информации, сопровождающей получение данной услуги.

**Рекомендации услугополучателей:**

В качестве рекомендаций прозвучали следующие предложения по улучшению доступности – *«снизить стоимость услуги*», рассмотреть возможность сделать услугу бесплатной.

По повышению качества услуги получатели порекомендовали «*повышать профессионализм кадров», «ускорить обслуживание», «сократить время оформления документов»*.

Основные меры по предупреждению коррупции – систематизировать работу ведомств Казахстана за рубежом по получению данной услуги.

Усилить информационное обеспечение получатели услуг рекомендовали через сайты консульств и посольств Казахстана.

**Название услуги: 27. Регистрация актов гражданского состояния граждан Республики Казахстан за рубежом**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство иностранных дел Республики Казахстан (МИД).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги «Регистрация актов гражданского состояния граждан Республики Казахстан за рубежом» разработан Министерством иностранных дел Республики Казахстан.

Государственная услуга предоставляется загранучреждениями Республики Казахстан по адресам, указанным в стандартах.

**Сроки оказания** **государственной услуги:** 1) с момента сдачи услугополучателем необходимых документов, указанных в пункте 9 настоящего стандарта − не более пяти рабочих дней; 2) максимально допустимое время ожидания услугополучателем в очереди при сдаче пакета документов, необходимых для оказания государственной услуги, – не более одного часа; 3) максимальное допустимое время обслуживания услугополучателя – не более десяти минут.

**Форма оказания** **государственной услуги:** бумажная.

Результатом оказания государственной услуги является выдача свидетельства о регистрации актов гражданского состояния граждан Республики Казахстан либо мотивированный ответ об отказе в выдаче свидетельства.

**Государственная услуга оказывается платно.**

**Стандарт описан:** <http://www.mfa.kz/index.php/ru/informatsiya-o-ministrestve/proekty-npa-dlya-obshchestvennykh-obsuzhdenij/12-material-orys/296-registratsiya-aktov-grazhdanskogo-sostoyaniya-grazhdan>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 815 человек, 2015 – 325 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 6 респондентов (6 физических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 6 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 7,0** **балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Критерии*** | ***Средние*** |
| 1. Доступность | 5,1 |
| 2. Качество | 7,2 |
| 3. Процедура (бумажная форма услуги) | 7,7 |
| 4. Информация | 8,2 |
| 5. Результат услуги | 6,7 |
| 6. Электронная форма (электронная форма услуги) | - |
| ***Удовлетворенность в целом*** | **7,0** |

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 8 дней | 34 минуты |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **7,0** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 5,1 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 5,4 |
| График работы учреждения | 8 |
| Сроки оказания услуги | 5,3 |
| Техническая сложность услуги | 5,1 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 5,2 |
| Отсутствие связей, знакомств | 5,3 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 5,6 |
| Стоимость услуги | 2,5 |
| Порядок оплаты (удобство расположения касс, банков) | 5,2 |
| Адекватность/соответствие данной цены получаемой услуге | 3,6 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 7,6 |
| Чистота в помещениях учреждения | 7,1 |
| Оформление помещения | 7 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 7,2 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 7,4 |
| Внешний вид персонала | 7,1 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 7,4 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 7,6 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 7 |
| Скорость обслуживания | 7 |
| Результативность услуг данного учреждения | 6,5 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 7,8 |
| Качество языка обслуживания | 7,6 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 7,9 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 8,1 |
| Пожелание получить услугу в электронном виде | 7,6 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 7,4 |
| Простота заполнения и подачи документов | 7,3 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 9,3 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 9,3 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 7,7 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 7,3 |
| Время ожидания в очереди | 6,6 |
| Сроки оказания услуги | 6,5 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 8,5 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 8,5 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 8,9 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 7,8 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 7,9 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 7,7 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 6,8 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 6,7 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 5,4% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 10,3% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 2,4% |

**Комментарии услугополучателей:**

98,5% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **среднем уровне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 1,5% − дали **высокую оценку** качеству оказания государственной услуги − респонденты отмечают, что процесс налажен четко, регулируются потоки клиентов.

Большая часть услугополучателей ожидали получение услуги в очереди (34 минуты).

**Рекомендации услугополучателей:**

Услугополучатели порекомендовали повысить качество посредством повышения профессионализма персонала, работающего с клиентами. По совершенствованию процедуры получения услуг респонденты предложили сократить время оформления документов.

**Название услуги: 28. Выдача экологических разрешений для объектов I категории**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство энергетики Республики Казахстан (МЭ).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством энергетики Республики Казахстан.

Государственная услуга оказывается Комитетом экологического регулирования, контроля и государственной инспекции в нефтегазовом комплексе Министерства в случаях, когда у природопользователя имеет место один из видов эмиссий и которые превышают:

- 5000 тонн в год выбросов загрязняющих веществ, для нефтегазовой промышленности − 500 тонн в год;

- 10000 тонн в год сбросов загрязняющих веществ;

- 500000 тонн в год размещения отходов производства и потребления.

В остальных случаях − территориальными подразделениями Комитета экологического регулирования, контроля и государственной инспекции в нефтегазовом комплексе.

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через: 1) канцелярию услугодателей; 2) веб-портал «электронного правительства»: www.e.gov.kz.

**Сроки оказания государственной услуги:** 1) с момента сдачи пакета документов услугодателям, а также при обращении на портал: выдача разрешения − не более 2 (двух) месяцев; переоформление разрешения − в течение 1 (одного) месяца;выдача комплексного экологического разрешения − в течение 3 (трех) месяцев;выдача мотивированного отказа в дальнейшем рассмотрении заявления − в течение 15 (пятнадцати) календарных дней; 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов услугополучателем − 30 минут; 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя − 30 минут.

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

**Результат оказания государственной услуги:** разрешение, переоформление разрешения на эмиссии в окружающую среду, комплексное экологическое разрешение для объектов I категории либо мотивированный ответ об отказе в оказании государственной услуги в случаях и по основаниям, предусмотренным стандартом государственной услуги, в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью уполномоченного должностного лица.

**Форма предоставления** **результата оказания государственной услуги:** бумажная и электронная.

**Государственная услуга оказывается бесплатно**.

**Стандарт описан:**

<http://egov.kz/wps/portal/ContentDiscussion?contentPath=%2Fegovcontent%2Fdiscussionproject%2Fmng%2Fstd%2Fdiscussion%2Fstd_me4&lang=ru>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 2677 человек (80 физлиц, 2597 юрлиц), 2015 – 613 человек (24 физлиц, 589 юрлиц).

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 154 респондента (41 физических и 50 юридических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 91 респондент.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 8,2 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 2 месяца | 29 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

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

**Комментарии услугополучателей:**

56,5% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **среднем уровне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 35,1% − дали **высокую оценку** качеству оказания государственной услуги − респонденты отмечают, что процесс налажен четко, регулируются потоки клиентов, 8,4% − затруднились ответить.

**80,5%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 18,2% услугополучателей не ожидали, 1,3% − затруднились ответить. Среднее время ожидания − **29 минут.**

Услугополучатели высоко оценили доступность, качество и процедуру получения услуги.

Коррупционная составляющая практически не выявлена. Респонденты дали высокую оценку информационному обеспечению услуги. Были выражены единичные пожелания увеличить количество консультантов, по телефону давать более полную информацию, увеличить количество информации в интернете.

**Рекомендации услугополучателей:**

В качестве рекомендаций прозвучали следующие предложения по улучшению доступности – *«ускорить процедуру рассмотрения и получения документов», «полностью перейти на электронный документооборот».*

**Название услуги: 29. Выдача и переоформление сертификатов на выбросы парниковых газов**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство энергетики Республики Казахстан (МЭ).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством энергетики Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается Комитетом экологического регулирования, контроля и государственной инспекции в нефтегазовом комплексе Министерства.

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через канцелярию услугодателя.

**Сроки оказания государственной услуги:** 1) с момента сдачи пакета документов услугодателю выдача сертификата или изменение квоты или переоформление сертификата − в течение 1 (одного) месяца;2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов услугополучателем − 30 минут;3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя − 30 минут.

**Форма оказания** **государственной услуги:** бумажная.

**Результат оказания государственной услуги:** сертификат или изменение квоты или переоформление сертификата на выбросы парниковых газов.

**Государственная услуга оказывается бесплатно.**

**Стандарт описан:**

<http://egov.kz/wps/portal/ContentDiscussion?contentPath=%2Fegovcontent%2Fdiscussionproject%2Fmng%2Fstd%2Fdiscussion%2F01201013std_me&lang=ru>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 158 человек, 2015 – 1 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 29 респондентов (29 юридических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 29 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 6,6 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 10 дней | 35 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

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

**Комментарии услугополучателей:**

82,0% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **среднем уровне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 18,0% − затруднились ответить.

**94,0%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 6,0% услугополучателей не ожидали. Среднее время ожидания − **35 минут.**

Респонденты дали высокую оценку информационному обеспечению услуги. Были выражены единичные пожелания – *«увеличить количество консультантов», «по телефону давать более полную информацию», «увеличить информацию в интернете».*

**Рекомендации услугополучателей:**

В качестве рекомендаций прозвучали предложения по ускорению процедуры рассмотрения и получения документов, переход на электронный документооборот.

**Название услуги: 30. Признание и нострификация документов об образовании**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство образования и науки Республики Казахстан (МОН).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством образования и науки Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается Комитетом по контролю в сфере образования и науки Министерства образования и науки Республики Казахстан, республиканским государственным предприятием на праве хозяйственного ведения «Центр Болонского процесса и академической мобильности» Министерства образования и науки Республики Казахстан.

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через: 1) республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр Болонского процесса и академической мобильности» Министерства образования и науки Республики Казахстан (далее – центр); 2) республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Агентства Республики Казахстан по связи и информации (далее – ЦОН).

**Сроки оказания государственной услуги:** 1) в центр: c момента сдачи услугополучателем необходимых документов – не более 4 (четырех) месяцев;максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов – 20 минут; максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – не более 20 минут; 2) в ЦОНы: c момента сдачи услугополучателем необходимых документов – не более 4 (четырех) месяцев (день приема документов не входит в срок оказания государственной услуги); максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов – не более 15 минут; максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – 15 минут.

**Форма оказания государственной услуги:** бумажная.

**Результат оказания государственной услуги:** удостоверение о признании/нострификации документов об образовании на бумажном носителе.

**Государственная услуга оказывается платно.**

**Стандарт описан:**

<http://egov.kz/wps/portal/ContentDiscussion?contentPath=%2Fegovcontent%2Fdiscussionproject%2Fmon%2Fstd%2Fdiscussion%2F00803005_std&lang=ru>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 9387 человек, 2015 – 4320 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 250 респондентов (250 физических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 250 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 6,9** **балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 83 дня | 50 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **6,9** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 6,8 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 6,4 |
| График работы учреждения | 6,7 |
| Сроки оказания услуги | 6,5 |
| Техническая сложность услуги | 6,7 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 7,8 |
| Отсутствие связей, знакомств | 7,0 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 6,7 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 6,1 |
| Чистота в помещениях учреждения | 7,1 |
| Оформление помещения | 7,4 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 7,5 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 6,9 |
| Внешний вид персонала | 7,1 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 7,1 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 7,1 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 7,5 |
| Скорость обслуживания | 7,1 |
| Результативность услуг данного учреждения | 6,9 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 7,4 |
| Качество языка обслуживания | 6,9 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 7,5 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 7,3 |
| Пожелание получить услугу в электронном виде | 7,4 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 7,6 |
| Простота заполнения и подачи документов | 7,8 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 7,5 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 7,9 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 7,4 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 7,5 |
| Время ожидания в очереди | 7,5 |
| Сроки оказания услуги | 7,9 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 6,5 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 7,8 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 7,8 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 7,9 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 7,1 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 7,1 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 6,6 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 6,3 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 8,1% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 24,4% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 5,2% |

**Комментарии услугополучателей:**

72,0% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **среднем уровне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 9,6% − дали **высокую оценку** качеству оказания государственной услуги − респонденты отмечают, что процесс налажен четко, регулируются потоки клиентов, 8,4% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 10,0% − затруднились ответить.

Все услугополучатели **ожидали** получение в очереди. Среднее время ожидания − **50 минут.**

Пятая часть получателей данной услуги оценивают данный вид услуги как труднодоступную и отмечают высокую стоимость услуги. Основная претензия − долгое ожидание результатов услуги (по стандарту до 4-х месяцев).

Коррупционная составляющая достаточно высокая − до 25% услугополучателей использовали связи и неофициальное вознаграждение. Основной мотив использования неформальных связей − *«желание ускорить получение конечного результата».*

Есть нарекания по качеству информационного обеспечения − недостаточное количество консультантов и низкая информативность стендов. Сложности в получении информации на государственном языке. Особенно это касается прибывших в Казахстан репатриантов, контактировать которым сложно не на казахском языке и имеющих сложности с чтением информации на кириллице (казахи за рубежом используют три алфавита – кириллица, арабская вязь, латиница). Большинство репатриантов (оралман) прибывает из СУАР КНР, владеют казахским языком, написанным арабской вязью.

**Рекомендации услугополучателей:**

Основная рекомендация связана с уменьшением времени ожидания результатов услуги − удостоверения о признании/нострификации документов об образовании.

Повысить качество получатели услуг рекомендовали посредством профессионализации кадров, упрощения процедуры, налаживания системы, затрагивающей именно данную услугу в МОН РК.

Основные меры по предупреждению коррупции − повышать правовую культуру среди населения. Услугополучатели, выплатившие неофициальное вознаграждение и использовавшие связи и знакомства при получении услуги, прибегли к этому из-за долгого ожидания результата.

**Название услуги: 31. Проведение государственной научно-технической экспертизы**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство образования и науки Республики Казахстан (МОН).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством образования и науки Республики Казахстан.

Государственная услуга оказывается акционерным обществом «Национальный центр государственной научно-технической экспертизы».

Прием заявлений осуществляется Комитетом науки Министерства образования и науки. Выдача результата оказания государственной услуги осуществляется услугодателем.

**Сроки оказания государственной услуги:** 1) с момента сдачи пакета документов услугополучателем – не более 90 календарных дней; 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов услугополучателем – не более 1 часа; 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – не более 30 минут.

**Форма оказания государственной услуги:** бумажная.

**Результат оказания государственной услуги:** заключение государственной научно-технической экспертизы на бумажном носителе.

**Государственная услуга оказывается бесплатно.**

**Стандарт описан:**

<http://egov.kz/wps/portal/ContentDiscussion?contentPath=%2Fegovcontent%2Fdiscussionproject%2Fmon%2Fstd%2Fdiscussion%2Fstd_mon53&lang=en>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 5413 человек (39 –физлиц, 5374 юр.лица), 2015 – 2307 человек. (8 физлиц, 2299 юрлиц).

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 50 респондентов (50 юридических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 50 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 8,2** **балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 30 дней | 60 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

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

**Комментарии услугополучателей:**

79,0% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **высоком уровне**, 21,0% − дали **среднюю оценку** качеству оказания государственной услуги − респонденты отмечают, что процесс налажен четко, регулируются потоки клиентов.

Услуга предоставляется ученым, работающим в рамках грантовых проектов Комитета науки Министерства образования и науки. Услуга заключается в сдаче результатов научных проектов в Комитет науки МОН РК. Экспертиза проектов проводится в АО «Национальный центр государственной научно-технической экспертизы».

В целом процедура получения услуги прозрачна и доступна. Полную информацию можно найти на сайтах Комитета по науке МОН РК и АО «Национальный центр государственной научно-технической экспертизы» (результаты экспертизы).

Услугополучатели отметили один из положительных моментов – свободный выбор языка в Комитете по науке МОН РК. Т.е. если документы составлены на одном из языков (государственном или официальном) не нужен перевод на второй язык.

**Рекомендации услугополучателей:**

При сдаче отчетов в Комитет в отчетный период образуется очередь и сдающие результаты работы чаще всего стоят в коридоре. В качестве предложений поступили пожелания поставить диваны и стулья для удобства услугополучателей, а также увеличить количество сотрудников, принимающих работы. Также в данный период (сдачи документов) поступили просьбы увеличить срок сдачи отчетов до 6 дней, включая субботу. Многие иногородние услугополучатели просят увеличить сроки сдачи отчетов. Также среди пожеланий – уменьшить срок оказания услуги – сократить время прохождения экспертизы работ.

Первым этапом при получении услуги является регистрация работы в ЦНТИ в Алматы и многим иногородним услугополучателям приходится выезжать в Алматы. ЦНТИ в период регистрации проектов работает по субботам и в ходе интервью многие услугополучатели были довольны этим и желали сохранить 6-дневный график. По возможности просьба перенести эту функцию ЦНТИ в региональные филиалы.

**Название услуги: 32. Проведение религиоведческой экспертизы**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство культуры и спорта Республики Казахстан (МКС).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Комитетом по делам религий Министерства культуры и спорта Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается услугодателем. Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется услугодателем.

**Сроки оказания государственной услуги:** 1) с момента сдачи пакета документов услугодателю – 30 (тридцать) календарных дней.Срок оказания государственной услуги может продлеваться на тридцать календарных дней при необходимости изучения дополнительных материалов и информации. В случае продления срока оказания государственной услуги услугодатель направляет услугополучателю уведомление с указанием срока продления в течение трех рабочих дней с момента принятия решения о продлении срока оказания государственной услуги;2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов услугодателю – 30 минут;3) максимально допустимое время обслуживания – 30 минут.

**Форма оказания государственной услуги:** бумажная.

**Результат оказания государственной услуги:** письмо услугодателя о результатах экспертного заключения.

**Форма предоставления результата оказания государственной услуги:** бумажная.

**Государственная услуга оказывается бесплатно.**

**Стандарт описан:** <http://egov.kz/wps/portal/ContentDiscussion?contentPath=%2Fegovcontent%2Fdiscussionproject%2Fmki%2Fstd%2Fdiscussion%2F4std_kdr&lang=ru>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 1801 человек, 2015 – 273 человека.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 19 респондентов.

**Форма предоставления:** бумажная форма.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 7,9 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 30 дней | 45 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **7,9** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 7,5 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 7,5 |
| График работы учреждения | 7,7 |
| Сроки оказания услуги | 7,6 |
| Техническая сложность услуги | 8,0 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 7,8 |
| Отсутствие связей, знакомств | 7,8 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 8,2 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 6 |
| Чистота в помещениях учреждения | 7,3 |
| Оформление помещения | 7,4 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 7,8 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 7,8 |
| Внешний вид персонала | 7,2 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 8 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 7,5 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 7,1 |
| Скорость обслуживания | 7,3 |
| Результативность услуг данного учреждения | 7,2 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 7,1 |
| Качество языка обслуживания | 7,6 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 8,8 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 8,8 |
| Пожелание получить услугу в электронном виде | 8,6 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 8,9 |
| Простота заполнения и подачи документов | 8,6 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 8,8 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 8,8 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 8,6 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 8,4 |
| Время ожидания в очереди | 8,9 |
| Сроки оказания услуги | 8,6 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 9,0 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 8,5 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 7,9 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 7,9 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 8,1 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 8,7 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 7,0 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 7,0 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 0% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 25,3% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (0%) | 0% |

**Комментарии услугополучателей:**

79,5% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **среднем уровне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 10,5% − дали **высокую оценку** качеству оказания государственной услуги − респонденты отмечают, что процесс налажен четко, регулируются потоки клиентов, 10,0% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно).

Всеуслугополучатели **ожидали** получение в очереди. Среднее время ожидания − **45 минут.**

Претензии услугополучателей в основном заключаются в длительности проведения экспертизы, поэтому большинство подающих на экспертизу подключают связи и знакомства. Частые жалобы на низкую компетентность специалистов, не располагающих полной необходимой информацией поступали в ходе опроса.

Услугополучатели дали высокую оценку информационному обеспечению услуги (полную информацию можно найти на сайте).

**Рекомендации услугополучателей:**

В качестве рекомендаций прозвучали следующие предложения по улучшению доступности − ускорить обслуживание, упростить систему получения экспертизы, облегчить получение услуги. Услугополучатели просят рассмотреть возможность открытия территориальных отделений. В настоящий момент услуга оказывается только в центральном органе в Астане, книги высылаются почтой, что стоит и времени, и денег. С целью более высокого информационного обеспечения респонденты выразили пожелание получать более полную информацию по телефону, в интернете на двух языках.

**Название услуги: 33. Выплата пожизненного ежемесячного материального обеспечения спортсменам и тренерам**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство культуры и спорта Республики Казахстан (МКС)

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством культуры и спорта Республики Казахстан.

Государственная услуга оказывается Комитетом по делам спорта и физической культуры.

Прием документов и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через: 1) республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (далее – ЦОН); 2) веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz.

**Сроки оказания государственной услуги:** 1) с момента сдачи пакета документов в ЦОН – 20 (двадцать) календарных дней. При обращении в ЦОН день приема документов не входит в срок оказания государственной услуги; 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов в ЦОН – 15 (пятнадцать) минут; 3) максимально допустимое время обслуживания при обращении в ЦОН – 15 (пятнадцать) минут.

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

**Результат государственной услуги:** выплата материального обеспечения спортсменам и тренерам.

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

**Государственная услуга предоставляется бесплатно.**

**Стандарт описан:** <http://egov.kz/wps/portal/ContentDiscussion?contentPath=%2Fegovcontent%2Fdiscussionproject%2Fmki%2Fstd%2Fdiscussion%2F10std_mks&lang=ru>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 18 человек, 2015 – 8 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 5 услугополучателей (5 физических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 5 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом − **6,8 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 15 дней | 21 минута |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **6,8** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 5,7 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 6,5 |
| График работы учреждения | 6,6 |
| Сроки оказания услуги | 6,6 |
| Техническая сложность услуги | 6,6 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 6,5 |
| Отсутствие связей, знакомств | 6,7 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 6,8 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 7,1 |
| Чистота в помещениях учреждения | 7,6 |
| Оформление помещения | 7,1 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 7,0 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 6,7 |
| Внешний вид персонала | 7,6 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 7,3 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 7,2 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 7,2 |
| Скорость обслуживания | 7,2 |
| Результативность услуг данного учреждения | 7,3 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 7,2 |
| Качество языка обслуживания | 7,1 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 7,6 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 7,1 |
| Возможность получить услугу в электронном виде | 7,9 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 7,6 |
| Простота заполнения и подачи документов | 7,6 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 8 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 7,2 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 7,9 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 7,4 |
| Время ожидания в очереди | 7,3 |
| Сроки оказания услуги | 7,9 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 6,5 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 6,2 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 6,5 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 6,8 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 6,4 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 6,8 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 6,7 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 6,2 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 0% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 15,1% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (0%) | 0% |

**Комментарии услугополучателей:**

В целом услугополучатели не имеют претензий по процедуре и по доступности получения услуги. Сложность заключается в большом перечне необходимых документов для получения госуслуги.

**Рекомендации услугополучателей:**

В качестве рекомендации прозвучали предложения ускорить обслуживание и упростить процедуру.

**Название услуги: 34. Назначение государственного пособия на детей до восемнадцати лет**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство здравоохранения и социального развития Республики Казахстан (МЗСР).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством здравоохранения и социального развития Республики Казахстан.

Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения.

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через: 1) республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан; 2) услугодателя; 3) акима поселка, села, сельского округа.

**Сроки оказания государственной услуги:**

1) при обращении в ЦОН, услугодателю – с момента регистрации пакета документов услугодателем – 7 (семь) рабочих дней; с момента сдачи пакета документов акиму сельского округа – 22 (двадцать два) рабочих дня; при обращении в ЦОН день приема не входит в срок оказания государственной услуги; 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов – 30 минут; 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя − 30 минут.

**Форма предоставление результата оказания государственной услуги:** бумажная.

**Результат оказания государственной услуги:** уведомление о назначении или об отказе в назначении государственного пособия на детей до восемнадцати лет.

**Государственная услуга оказывается бесплатно.**

**Стандарт описан:** <http://www.mzsr.gov.kz/node/329102>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 594206 человек, 2015 – 364317 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 250 респондентов (250 физических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 250 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 7,9 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 7 дней | 30 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

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

**Комментарии услугополучателей:**

47,6% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **высоком уровне** (все четко, понятно, регулируются потоки клиентов и т.д.), 42,0% − оценили **средне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 3,2% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 7,2% − затруднились ответить.

**79,6%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 11,6% услугополучателей не ожидали, 8,8% − затруднились ответить. Среднее время ожидания – **30** **минут.**

Большинство получателей услуг оценивают данный вид услуги как доступный и нужный, каких-либо значимых комментариев о качестве и процедуре предоставления услуги респонденты не дали.

**Рекомендации услугополучателей:**

В качестве рекомендации прозвучали предложения по улучшению доступности, качества и процедуры предоставления услуги − ускорить обслуживание, упростить процедуру.

**Название услуги: 35. Вызов врача на дом**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство здравоохранения и социального развития Республики Казахстан (МЗСР).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством здравоохранения и социального развития Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается медицинскими организациями, оказывающими первичную медико-санитарную помощь.

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через: 1) услугодателя (при непосредственном обращении или по телефонной связи услугополучателя); 2) веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz.

**Сроки оказания государственной услуги:** при обращении к услугодателю (непосредственно или по телефонной связи):1) с момента сдачи услугополучателем документов услугодателю – не более 10 (десяти) минут;2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов – 10 (десять) минут; 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – 10 (десять) минут; при обращении через портал: с момента сдачи услугополучателем документов услугодателю – не более 30 (тридцати) минут.

**Стандарт описан:** <http://www.mzsr.gov.kz/node/328905>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 7 409 269 человек, 2015 – 1 655 562 человека.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 250 респондентов (250 физических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 250 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 7,1 балл** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 2 дня | - |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **7,1** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 7,5 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 7,6 |
| График работы учреждения | 7,8 |
| Сроки оказания услуги | 7,0 |
| Техническая сложность услуги | 7,2 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 7,3 |
| Отсутствие связей, знакомств | 6,4 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 8,1 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 7 |
| Чистота в помещениях учреждения | 6,1 |
| Оформление помещения | 6,8 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 6,7 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | - |
| Внешний вид персонала (врач, пришедший на дом) | 6,9 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 6,2 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 6,2 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 6,6 |
| Скорость обслуживания | 6,6 |
| Результативность услуг данного учреждения | 6,9 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 6,2 |
| Качество языка обслуживания | 6,7 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 7,3 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 7,1 |
| Возможность/желание получить услугу в электронном виде | - |
| Обоснованность количества необходимых документов | 7,2 |
| Простота заполнения и подачи документов | 7,2 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 7,5 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 7,8 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | - |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 7 |
| Время ожидания | 6,2 |
| Сроки оказания услуги | 6,8 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 7,7 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 7,9 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 6,7 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 6,9 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 7,6 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 7,0 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 7,0 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 7,2 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 7,2% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 15,6% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 2,8% |

**Комментарии услугополучателей:**

44,4% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **среднем уровне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 34,0% − дали **высокую оценку** качеству оказания государственной услуги − респонденты отмечают, что процесс налажен четко, регулируются потоки клиентов, 13,2% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 8,4% − затруднились ответить.

Большинство получателей услуг оценивают данный вид услуги как доступную и нужную. 5% услугополучателей отметили недостатки по качеству обслуживания − «грубость персонала» и «некомпетентность специалистов».

Основная сложность заключалась в возможности дозвониться для получения услуги. Ряд респондентов для ускорения получения услуги использовали знакомства и связи, но в основном это касается услугополучателей, имеющих хронические заболевания и часто вызывающих уже знакомых им врачей на дом.

В качестве неофициального вознаграждения чаще всего выступали коробки конфет или небольшие суммы денег.

**Рекомендации услугополучателей:**

Ряд респондентов выразили желание привлечения более профессиональных кадров среди медицинского персонала, а также увеличить количество врачей для вызова на дом. Рекомендации по совершенствованию процедуры – увеличить скорость обслуживания, увеличить количество персонала.

**Название услуги: 36. Выдача разрешения на размещение наружной (визуальной) рекламы на объектах стационарного размещения рекламы в полосе отвода автомобильных дорог общего пользования областного и районного значений**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство по инвестициям и развитию Республики Казахстан (МИР).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством по инвестициям и развитию Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами.

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через: 1) канцелярию услугодателя; 2) республиканское государственное предприятие «Центр обслуживания населения» Комитета связи, информатизации и информации Министерства; 3) веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz, www.elicense.kz.

**Сроки оказания государственной услуги:** 1)с момента сдачи пакета документов услугодателю либо в ЦОН, а также при обращении на портал – в течение 5 (пяти) рабочих дней; при обращении в ЦОН день приема не входит в срок оказания государственной услуги. При этом результат оказания государственной услуги услугодатель предоставляет за день до окончания срока оказания; 2) максимально допустимое время ожидания в очереди для сдачи пакета документов – 15 минут; 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – 15 минут.

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

**Результат оказания государственной услуги:** паспорт на размещение объектов наружной (визуальной) рекламы на объектах стационарного размещения рекламы в полосе отвода автомобильных дорог общего пользования областного и районного значений (далее – паспорт).

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

**Государственная услуга оказывается бесплатно.**

**Стандарт описан:** <http://e.akmo.gov.kz/page/read/Standart_gosudarstvennoj_uslugi_Vydacha_razresheniya_na_razmecshenie_naruzhnoj_vizualnoj_reklamy_na_obektah_stacionarnogo.html>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 9623 человек, 2015 – 3282 человека.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 300 респондентов (144 физических и 156 юридических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 277 респондентов, электронная форма – 23 респондента.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 7,4 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе*)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 18 дней | 24 минуты |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **7,4** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 8,7 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 8,5 |
| График работы учреждения | 8,6 |
| Сроки оказания услуги | 8,1 |
| Техническая сложность услуги | 8,0 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 7,8 |
| Отсутствие связей, знакомств | 7,5 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 8,8 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 6,9 |
| Чистота в помещениях учреждения | 6,4 |
| Оформление помещения | 7,4 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 6,5 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 6,4 |
| Внешний вид персонала | 6,6 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 7,3 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 7,2 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 6,0 |
| Скорость обслуживания | 6,1 |
| Результативность услуг данного учреждения | 7,2 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 7,1 |
| Качество языка обслуживания | 7,4 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 7,4 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 7,3 |
| Возможность получить услугу в электронном виде | 7,3 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 7,4 |
| Простота заполнения и подачи документов | 7,3 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 7,4 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 7,4 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 7,3 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 7,2 |
| Время ожидания в очереди | 7,9 |
| Сроки оказания услуги | 7,2 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 6,9 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 7,1 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 6,4 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 6,5 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 6,9 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 6,8 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 6,9 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 6,9 |
| ***Электронная форма*** |  |
| Качество оказания государственной услуги в электронном виде | 8,6 |
| Организация процесса (этапы) оказания государственной услуги в эл. виде | 8,6 |
| Качество и доступность информации | 8,5 |
| Удобство навигации сайта (система ориентирования на сайте) | 7,9 |
| Простота заполнения и подачи документов | 8,9 |
| Удобство интерфейса сайта (цветовое решение, стили и размеры шрифтов, расположение контента на сайте) | 9,1 |
| Скорость загрузки сайта | 8,5 |
| Сроки оказания услуги | 7,0 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 0% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 0,3% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 5,0% |

**Комментарии услугополучателей:**

60,6% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **среднем уровне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 35,4% − дали **высокую оценку** качеству оказания государственной услуги − респонденты отмечают, что процесс налажен четко, регулируются потоки клиентов, 4,0% − затруднились ответить.

Получившие услугу в электронном формате (23 респондента) в большинстве **положительно** оценили работу сайта электронного правительства, но были комментарии по поводу низкой скорости оформления обращения.

**40,8%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 57,0% услугополучателей не ожидали, 2,2% − затруднились ответить. Среднее время ожидания − **24 минуты.**

Комментарии по процедуре относились к сложности получения справок и некомпетентности сотрудников.

Данная услуга предоставляется бесплатно, однако для ее получения необходимо собрать множество документов-разрешений, которые являются платными и ряд услугополучателей считают, что данная оплата завышена.

**Рекомендации услугополучателей:**

В качестве рекомендаций прозвучаля предложение по улучшению доступности − ускорить обслуживание и перевести полностью услугу в электронную форму.

Повышения качества рекомендовали добиться посредством привлечения более профессиональных кадров.

С целью более высокого информационного обеспечения получатели выразили пожелание получать более полную информацию по телефону и интернету.

Рекомендация по работе портала − обеспечить техническое сопровождение работы сайта.

**Название услуги: 37. Выдача разрешений на эмиссии в окружающую среду для объектов II, III и IV категорий**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство энергетики Республики Казахстан (МЭ).

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

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через: 1) канцелярию услугодателя; 2) республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан; 3) веб-портал «электронного правительства»: [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz).

**Сроки оказания государственной услуги:** 1) с момента сдачи пакета документов услугодателю, в ЦОН, а также при обращении на портал:выдача разрешения − не более 1 (одного) месяца;переоформление разрешения − в течение 1 месяца;выдача мотивированного отказа в дальнейшем рассмотрении заявления − в течение 15 (пятнадцати) календарных дней;2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов услугополучателем – 30 минут, в ЦОНе − 15 минут;3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя − 30 минут, в ЦОНе − 15 минут.

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

**Результат оказания государственной услуги:** разрешение, переоформление разрешения на эмиссии в окружающую среду для объектов II, III, IV категорий либо мотивированный ответ услугодателя об отказе в дальнейшем рассмотрении заявления в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью (далее − ЭЦП) уполномоченного должностного лица.

**Форма предоставления результата оказания государственной услуги:** бумажная и электронная.

**Государственная услуга оказывается бесплатно.**

**Стандарт описан:** <http://egov.kz/wps/portal/ContentDiscussion?contentPath=%2Fegovcontent%2Fdiscussionproject%2Fmng%2Fstd%2Fdiscussion%2F01201007std_me&lang=ru>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 12084 человека, 2015 – 4475 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 300 респондентов (208 физических и 92 юридических лица).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 274 респондента, электронная форма – 26 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

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

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 1 месяц | 26 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **8,1** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 6,0 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 8,0 |
| График работы учреждения | 8,0 |
| Сроки оказания услуги | 7,8 |
| Техническая сложность услуги | 8,0 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 7,9 |
| Отсутствие связей, знакомств | 7,3 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 8,2 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 7,3 |
| Чистота в помещениях учреждения | 7,5 |
| Оформление помещения | 7,2 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 7,4 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 7,3 |
| Внешний вид персонала | 7,4 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 7,2 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 7,3 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 7,1 |
| Скорость обслуживания | 7,9 |
| Результативность услуг данного учреждения | 7,3 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 7,2 |
| Качество языка обслуживания | 7,3 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 8,2 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 8 |
| Возможность получить услугу в электронном виде | 8 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 8 |
| Простота заполнения и подачи документов | 7,8 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 7,9 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 8,1 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 8 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 7,8 |
| Время ожидания в очереди | 7,8 |
| Сроки оказания услуги | 7,9 |
| ***Информация*** |  |
| Информация о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов) | 8,0 |
| Язык, на котором предоставляется информация об услуге | 7,9 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 7,7 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 7,9 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 7,9 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 7,8 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 8,0 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 8,0 |
| ***Электронная форма*** |  |
| Качество оказания государственной услуги в электронном виде | 9,5 |
| Организация процесса (этапы) оказания государственной услуги в эл. виде | 9,4 |
| Качество и доступность информации | 9,5 |
| Удобство навигации сайта (система ориентирования на сайте) | 9,5 |
| Простота заполнения и подачи документов | 9,4 |
| Удобство интерфейса сайта (цветовое решение, стили и размеры шрифтов, расположение контента на сайте) | 9,6 |
| Скорость загрузки сайта | 9,4 |
| Сроки оказания услуги | 9,6 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 0,3% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 2,0% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (%) | 0,7% |

**Комментарии услугополучателей:**

56,6% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **высоком уровне** (все четко, понятно, регулируются потоки клиентов и т.д.), 40,1% − оценили **средне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 3,3% − затруднились ответить.

Получившие услугу в электронном формате (26 респондентов) в большинстве **положительно** оценили работу сайта.

**74,5%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 21,9% услугополучателей не ожидали, 3,6% − затруднились ответить. Среднее время ожидания – **26** **минут.**

Большинство получателей услуг оценивают данный вид услуги как доступный и нужный.

Услугополучатели отметили недостатки по качеству предоставления услуги − нехватку профессиональных специалистов-консультантов. Комментарии по процедуре относились к сложности получения справок и некомпетентности сотрудников. Респонденты дали высокую оценку информационному обеспечению услуги.

**Рекомендации услугополучателей:**

В качестве рекомендации прозвучали предложения по улучшению доступности − совершенствовать стандарты госуслуги, облегчить язык написания стандартов.

Рекомендации по совершенствованию процедуры – уменьшить количество инстанций и процедур, увеличить количество персонала.

С целью более высокого информационного обеспечения получатели выразили пожелание получать более полную информацию и сделать все необходимые услуги в одном месте.

Рекомендации по работе портала связаны, в основном, с упрощением алгоритма получения услуги.

**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***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Критерии*** | ***Средние*** |
| 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)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 14 дней | 27 минут |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **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 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| 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.

**Название услуги: 39. Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка**

**Государственный орган, предоставляющий услугу:** Министерство национальной экономики Республики Казахстан (МНЭ).

**Общая информация о госуслуге:** стандарт государственной услуги разработан Министерством национальной экономики Республики Казахстан. Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами областей, городов Астаны и Алматы, районов и городов областного значения, акимами городов районного значения, поселка, села, сельского округа.

Прием документов и выдача результатов государственной услуги осуществляются через: 1) канцелярию услугодателя; 2) республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Центр обслуживания населения» Комитета связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан; 3) веб-портал «электронного правительства»: [www.egov.kz](http://www.egov.kz).

**Срок оказания государственной услуги:** 1) со дня сдачи пакета документов услугодателю, в ЦОН или на портал − до 30 (тридцати) календарных дней; услугодатель в течение двух рабочих дней со дня получения документов услугополучателя проверяет полноту представленных документов. В случае установления факта неполноты представленных документов услугодатель в указанные сроки дает письменный мотивированный отказ в дальнейшем рассмотрении заявления. При обращении в ЦОН день приема документов не входит в срок оказания государственной услуги; 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов − 15 (пятнадцать) минут; 3) максимально допустимое время обслуживания − 15 (пятнадцать) минут.

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

**Результат оказания государственной услуги:** постановление об изменении целевого назначения земельного участка либо мотивированный отказ в оказании государственной услуги в случаях и по основаниям, предусмотренным пунктом 10 настоящего стандарта государственной услуги.

**Форма предоставления результата оказания государственной услуги:** электронная. В случае обращения услугополучателя за результатом оказания государственной услуги на бумажном носителе, результат оказания государственной услуги оформляется в электронной форме, распечатывается и заверяется печатью и подписью уполномоченного лица услугодателя.

**Стандарт описан:** <http://economy.gov.kz/economyabout/9909/67352/>

**Количество оказанных услуг:** 2014 год − 11718 человек, 2015 –3313 человек.

**Выборка:** всего по данной услуге было опрошено 300 респондентов (240 физических и 60 юридических лиц).

**Форма предоставления:** бумажная форма – 261 респондент, электронная – 39 респондентов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ**

Удовлетворенность услугой в целом **− 7,9 балла** по 10-балльной шкале.

***Средние оценки критериев услуги***

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

***Среднее время ожидания для получения госуслуги (средние по группе)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Время ожидания результатов госуслуги* | *Время ожидания в очереди при получении результатов* |
| Средние данные по услуге | 16 дней | 31 минута |

***Средние баллы по отдельным составляющим показателей качества услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Показатели*** | ***Средний***  ***балл*** |
| **СРЕДНИЙ БАЛЛ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ГОСУСЛУГОЙ** | **7,9** |
| ***Доступность услуги*** |  |
| Удобство расположения учреждения, оказывающего государственную услугу | 7,8 |
| Возможность получить государственную услугу по месту жительства | 7,9 |
| График работы учреждения | 8,3 |
| Сроки оказания услуги | 7,9 |
| Техническая сложность услуги | 8,5 |
| Независимо от социального статуса услугополучателя | 7,8 |
| Отсутствие связей, знакомств | 6,3 |
| Доступность получения услуги на двух языках | 8,6 |
| ***Качество*** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания государственной услуги | 7,8 |
| Чистота в помещениях учреждения | 7,3 |
| Оформление помещения | 7,7 |
| Работа компьютеров и оборудования в процессе получения государственной услуги | 7,2 |
| Приспособленность помещения, в котором оказывается государственная услуга, для ожидания | 7,3 |
| Внешний вид персонала | 7,5 |
| Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 7,2 |
| Компетентность и уровень профессионализма всех специалистов | 8,1 |
| Стремление работников данного учреждения помочь сверх своего регламента посетителям в сложных жизненных ситуациях | 8,5 |
| Скорость обслуживания | 7,8 |
| Результативность услуг данного учреждения | 7,9 |
| Возможность выразить свое мнение, подать жалобу | 7,1 |
| Качество языка обслуживания | 8,5 |
| ***Процедура (бумажный формат)*** |  |
| Ясность, понятность процедур | 8 |
| Ассортимент услуг в данном учреждении | 8,1 |
| Возможность получить услугу в электронном виде | 7,7 |
| Обоснованность количества необходимых документов | 7,7 |
| Простота заполнения и подачи документов | 8,8 |
| Язык заполнения и подачи документов (наличие бланков на двух языках) | 7,7 |
| Язык обслуживания при контакте с персоналом при получении услуги | 7,2 |
| Количество инстанций (кабинетов, органов), которые необходимо посетить | 7,3 |
| Отношение и компетентность сотрудников в процессе оказания услуги | 7,8 |
| Время ожидания в очереди | 8,5 |
| Сроки оказания услуги | 7,9 |
| ***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 | 8,0 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 7,1 |
| Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по интернету | 7,4 |
| Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 7,9 |
| Дополнительные разъяснения со стороны сотрудников (при необходимости) | 7,6 |
| ***Результат услуги*** |  |
| Удовлетворенность результатом услуги | 7,6 |
| Соблюдение стандартов оказания услуг | 7,9 |
| ***Электронная форма*** |  |
| Качество оказания государственной услуги в электронном виде | 9,2 |
| Организация процесса (этапы) оказания государственной услуги в эл. виде | 9,3 |
| Качество и доступность информации | 9,0 |
| Удобство навигации сайта (система ориентирования на сайте) | 8,7 |
| Простота заполнения и подачи документов | 8,7 |
| Удобство интерфейса сайта (цветовое решение, стили и размеры шрифтов, расположение контента на сайте) | 8,7 |
| Скорость загрузки сайта | 8,9 |
| Сроки оказания услуги | 8,9 |
| ***Некоррумпированность*** |  |
| Использовали неофициальное вознаграждение (%) | 2,0% |
| Использовали личные связи и знакомства (%) | 4,3% |
| ***Жалоба*** |  |
| Обращение с жалобой по данной услуге (0%) | 1,3% |

**Комментарии услугополучателей:**

44,1% услугополучателей отметили, что данная услуга предоставлена на **высоком уровне** (все четко, понятно, регулируются потоки клиентов и т.д.), 39,8% − оценили **средне** (не всегда понятно куда идти, зачем, слишком много кабинетов), 7,3% − **низкий уровень** (неразбериха, очереди, все шумят, ничего не понятно), 8,8% − затруднились ответить.

Получившие услугу в электронном формате (39 респондентов), в большинстве случаев, положительно оценили работу сайта, за исключением нескольких комментариев, касательно скорости оформления обращения и обновления сайта.

**77,4%** услугополучателей **ожидали** получение в очереди, 20,3% услугополучателей не ожидали, 2,3% − затруднились ответить. Среднее время ожидания – **31 минута.**

Замечания по качеству заключаются в низкой скорости предоставления услуг. Комментарии по процедуре относились, прежде всего, к сложности получения справок, бюрократии и некомпетентности сотрудников.

**Рекомендации услугополучателей:**

В качестве рекомендации прозвучали предложения по улучшению доступности и повышению качества − ускорить получение услуги.

Рекомендации по совершенствованию процедуры – повысить профессионализм кадров.

С целью более высокого информационного обеспечения получатели выразили пожелание увеличить количество консультантов.

Рекомендация по работе портала − улучшить материально-техническое обеспечение работы сайта.

**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, сбоев, 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](http://www.1414.kz/), и возможности оставить сообщения или написать на электронную почту: [support@pki.gov.kz](mailto:support@pki.gov.kz), [sd@nitec.kz](mailto:sd@nitec.kz), [egov@nitec.kz](mailto: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 уязвимая 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.