ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ПРЕЗИДЕНТІНІҢ ЖАНЫНДАҒЫ
МЕМЛЕКЕТТІК БАСҚАРУ АКАДЕМИЯСЫ

Басқару институты

қолжазба құқығында

ТУРҒЫНОВ МУХАМЕДЖАН АХМЕДҰЛЫ

ХАЛЫҚҚА МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ ҰЙЫМДАСТЫРУШЫЛЫҚ-ЭКОНОМИКАЛЫҚ ТЕТІГІН ЖЕТІЛДІРУ

«7М041 – Бизнес және басқару» дайындық бағыты бойынша
«7М04106 – Экономика» білім беру бағдарламасы

Бизнес және басқару магистрі дәрежесін иелену үшін магистрлік жоба

Ғылыми жетекші:_____ Е.К. Нұртазин

Жоба қорғауға жіберілді: 2025 ж. «_____» _____

Басқару институтының директоры _____ З.С. Гаипов, с.ғ.д.

Астана, 2025

МАЗМҰНЫ

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР..... 3
БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР..... 4
КІРІСПЕ……..... 5
НЕГІЗГІ БӨЛІМ..... 7
1-тарау Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің теориялық негіздері және халықаралық тәжірибе……..... 7
1.1 Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің түсінігі, жіктелуі және көрсетілу механизмдері..... 7
1.2 Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің тиімділігін арттырудағы халықаралық тәжірибе..... 13
2-тарау Қазақстандағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасы мен ұйымдастырушылық-экономикалық тетіктерін талдау..... 22
2.1 Мемлекеттік қызметтердің сапасы мен халықтың қанағаттану деңгейін талдау..... 22
2.2 Мемлекеттік қызметтердің ұйымдастырушылық-экономикалық механизмі және ХҚКО-лардың рөлін талдау……..... 31
3-тарау Мемлекеттік қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық-экономикалық механизмін жетілдіру шарасы..... 43
3.1 Қазақстанда ХҚКО франчайзингін енгізу механизмін әзірлеу..... 43
ҚОРЫТЫНДЫ……..... 56
ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ДЕРЕККӨЗДЕР ТІЗІМІ…….…..... 61

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

Осы магистрлік жобада келесі нормативтік-құқықтық актілерге сілтемелер пайдаланылды:

«Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2021 жылғы 26 ақпандағы № 522 Жарлығы.

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі № 88-V Заңы.

Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 2020 жылғы 31 қаңтардағы № 39/НҚ бұйрығымен бекітілген «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі».

«Мемлекеттік органдарда бизнес-процестерінің реинжинирингін жүргізу әдістемесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2022 жылғы 26 желтоқсандағы № 512/НҚ бұйрығы.

БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

БҰҰ – Біріккен Ұлттар Ұйымы

ХҚКО – Халыққа қызмет көрсету орталығы

Мемкорпорация – «Азаматтарға арналған Үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғам

ИАЖ – интеграцияланған ақпараттық жүйе

ЭЦҚ – Электронды цифрлық қолтаңбасы

ҚР ЦДИАӨМ – Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі

Портал, egov – «Электрондық үкімет» порталы

egov-mobile – «Электрондық үкімет» порталының мобильдік қосымшасы

КІРІСПЕ

Зерттеу тақырыбының өзектілігі. Қазіргі таңда Қазақстанда мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру мен оларды халыққа тиімді жеткізу мәселесі аса өзекті болып табылады. Мемлекеттік қызметтер – азаматтардың күнделікті өмір сүру сапасын, экономикалық даму мен әлеуметтік тұрақтылықты қамтамасыз етудің маңызды факторларының бірі. Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасына сәйкес мемлекеттік басқарудың жаңа моделі «халық үніне құлақ асатын», тиімді, есеп беретін, кәсіби және прагматикалық мемлекет қағидаттарына негізделеді. Мемлекеттік саясат немесе реформа «Ең алдымен адамдар» басты қағидатына бағынуға тиіс. Мемлекет пен қоғам қатынасының «төрешіл» моделінен басқарудың проактивті, сервистік және азаматтардың сұраныстарына ден қойғыш нысанына көшу мемлекеттік органдар үшін негізгі мақсат болуға тиіс.

Ал қазіргі күн сайынғы даму сатысындағы қоғамда халыққа мемлекеттік қызметтер көрсету саласы траснформацияны қажет етеді және үнемі даму бағытында болуы тиіс. Осыған байланысты мемлекеттік қызметтер көрсету саласын одар әрі дамыту, оның ішінде бизнес-процестерді оңтайландыру, заманауи мүмкіндіктерді қолдана отырып жетілдіру өзекті болып отыр. Әлемдік тәжірибе көрсеткендей, мемлекеттік қызметтер саласында заманауи басқару тәсілдерін, соның ішінде франчайзинг модельдерін қолдану халықтың қызметтерге деген қолжетімділігін арттырып, мемлекеттік аппараттың тиімді жұмыс істеуіне ықпал етеді.

Зерттеудің мақсаты. Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық-экономикалық механизмдерін жетілдіру үшін франчайзинг моделін енгізудің тиімділігін негіздеу болып табылады.

Зерттеудің міндеттері:

– Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің теориялық негіздерін анықтау және халықаралық тәжірибені зерделеу;

– Мемлекеттік қызметтердің ұйымдастырушылық-экономикалық механизмін және ХҚКО-лардың рөлін анықтау;

– Қазақстандағы мемлекеттік қызмет көрсету жүйесінің қазіргі жай-күйі, қызметтердің сапасын және халықтың қанағаттану деңгейін талдау;

– Мемлекеттік қызмет көрсету саласында франчайзинг моделін енгізу механизмдерін әзірлеу және оның алгоритмін жасау.

Зерттеудің гипотезасы. Қазақстанда мемлекеттік қызметтерді франчайзинг моделі арқылы басқаруды енгізу мемлекеттік қызметтер сапасын арттырып, халықтың мемлекеттік органдарға деген сенімін арттыруға мүмкіндік береді.

Зерттеу объектісі. Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік қызмет көрсету жүйесі.

Зерттеу пәні. Мемлекеттік қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық-экономикалық механизмі – ХҚКО франчайзингі.

Осы жұмыстың басқа ғылыми-зерттеу жұмыстарымен, диссертациялармен байланысы. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер

тақырыбында Д.Р. Есіркептің «Мемлекеттік қызметтерді көрсетуде клиентке бағдарлану тетіктерін жетілдіру» (2023ж.) [1] тақырыбында магистрлік жобасы жазылған және зерттеуде электрондық үкімет платформасы мен азаматтарға қолайлы сервис ұсыну мәселелері қамтылып, клиентке бағдарланған тәсілдерді енгізудің маңыздылығы сипатталған. Ал А. Боранбайқызы «Қазақстан Республикасындағы әлеуметтік қызмет көрсету жүйесін жаңғырту» (2024 ж.) [2] атты жұмысында арнаулы әлеуметтік қызметтердің отандық және шетелдік үлгілерін салыстырып, олардың тиімділігін арттыру жолдарын қарастырған. Дегенмен, қазіргі уақытқа дейін елімізде халыққа мемлекеттік қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық-экономикалық тетігін жетілдіру тақырыбына арнайы ғылыми жұмыс жүргізілмегені анықталды. Осы ретте ұсынылып отырған зерттеудің өзектілігі мен ғылыми жаңалығы – тек мәселені көтеріп қана қоймай, оны шешудің жаңа жолы ретінде франчайзинг механизмін енгізуді ұсынуында. Бұл тәсіл халыққа қызмет көрсету сапасын арттырумен қатар, мемлекеттік шығындарды оңтайландырып, жеке секторды тиімді тарту арқылы сервистік модельді жетілдіруге мүмкіндік береді.

Зерттеу әдістері және ақпараттық базасы. Жұмыста теориялық талдау, жүйелік талдау, сандық әдістері қолданылды. Сондай-ақ, зерттеу барысында мемлекеттік органдардың ресми статистикалық деректері, қоғамдық мониторинг нәтижелері және халықаралық ұйымдар мен зерттеушілердің материалдары пайдаланылды.

Зерттеудің ғылыми жаңалығы:

– Қазақстанда алғаш рет мемлекеттік қызметтерді франчайзинг арқылы ұсынудың алгоритмі ұсынылды;

– Халықаралық тәжірибені ескере отырып, мемлекеттік қызметтер саласында инновациялық басқару модельдері кешенді түрде талданды және Қазақстан жағдайына бейімделді.

Қорғауға шығарылатын негізгі ғылыми ережелер.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық-экономикалық механизмдерін ХҚКО франчайзингін енгізу арқылы жетілдіру ұсынылатын болады.

Жұмыстың теориялық және тәжірибелік маңыздылығы. Зерттеу нәтижелері мемлекеттік органдардың қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша стратегиялық жоспарлау процесінде қолданылуы мүмкін. Ұсынылған франчайзинг моделі мен кезеңдік алгоритм мемлекеттік қызметтерді ұсыну тәжірибесінде қолданылып, азаматтардың мемлекеттік қызметтерге деген қолжетімділігі мен қанағаттануын арттыруға ықпал етеді.

Зерттеу нәтижелерін сынақтан өткізу. «Совершенствования организационно-экономического механизма предоставления государственных услуг для населения в Казахстане». «Интернаука» баспасы, «Студенческий вестник» ғылыми журналы, № 14(300), 28.04.24, 32-36 ББ.

Магистрлік жобаның (зерттеудің) құрылымы: Магистрлік жоба 3 тараудан тұрады, 17 сурет және 6 кесте пайдаланылды, жалпы жұмыс көлемі 63 бетті құрайды.

1 Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің теориялық негіздері және халықаралық тәжірибе

1.1 Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің түсінігі, жіктелуі және көрсетілу механизмдері

Экономикалық теорияда «қызмет» категориясына қатысты әртүрлі тұжырымдамалық анықтамалар қалыптасқан.

Классикалық экономикалық теория қызметтерді өндіруші мен тұтынушының тікелей өзара әрекеттесуінің нәтижесі және тұтынушылық қажеттіліктерді қанағаттандыруға бағытталған өндірушінің ішкі қызметінің бір формасы ретінде қарастырды. Бұл тұрғыда қызметтер материалдық игіліктерді өндіру және жеткізу процесімен тығыз байланысты феномен ретінде сипатталды.

К.Маркс қызметтерді өндірістік және өндірістік емес еңбек арасындағы қатынастар жүйесі аясында талдады. Оның пайымдауынша, қызметтер тауарлық форманы иеленген тұтыну құны ретінде немесе заттық мәнге ие болмайтын «таза» қызметтер түрінде қарастырылуы мүмкін. Сонымен қатар, Маркс тұтынушы қызметтерді оларды тұтыну мақсатында иеленетінін, ал өндіруші үшін бұл тауарлық сипатқа ие екенін, яғни оның айырбас және тұтыну құны барын атап көрсеткен [3].

Заманауи экономикалық теорияда (мысалы, Филип Котлер) қызмет – бұл бір тараптың екінші тарапқа ұсынатын кез келген іс-әрекеті немесе игілігі ретінде анықталады. Бұл контексте қызметтің басты ерекшелігі материалдық емес сипатқа ие болуы және меншік құқығын иеленуге әкелмеуі болып табылады [4].

Қызметтердің ерекшеліктері мен жіктелуі.

Маркетингтік теорияда қызметтерді тауарлардан ажырататын төрт іргелі сипаттама анықталған:

Имматериалдылық (материалдық емес сипат) – қызметті физикалық тұрғыдан сезінуге, көруге немесе жинақтауға болмайды, ол тек тұтыну процесінде ғана тәжірибеленеді;

Синхрондылық (өндіру мен тұтынудың ажырамастығы) – қызметтерді өндіру және тұтыну бір мезгілде жүреді, яғни оларды қоймада сақтауға немесе кейінге қалдыруға болмайды;

Гетерогенділік (сапа тұрақсыздығы) – қызмет сапасы тұрақты емес, ол қызмет көрсетушінің шеберлігіне, тұтыну жағдайына және тұтынушының субъективті күтуіне байланысты өзгеріп отырады;

Персистенттіліктің болмауы (сақталмайтындығы) – қызметтерді өндіріп, кейін тұтыну мүмкін емес, олар сұраныс бойынша жүзеге асырылады [5].

Қызметтер әртүрлі өлшемдер бойынша классификацияланады: уақыттық, объектілік, субъектілік, ауқымдық, функционалдық және меншік нысанына байланысты.

Меншік нысаны бойынша саралауда ерекше мәнге мемлекеттік қызметтер ие. Олар заңнамалық реттеуге негізделген және мемлекеттік органдар тарапынан

азаматтарға, бизнестің субъектілеріне және өзге де басқару құрылымдарына ұсынылатын нормативтік қызметтерді қамтиды.

Мемлекеттік қызметтер біртұтас және кешенді (композиттік) қызметтер болып жіктеледі:

Біртұтас мемлекеттік қызметтер – азаматтар, бизнес құрылымдары немесе өзге де субъектілер сұрататын және бір ғана мемлекеттік органның құзыретінде ұсынылатын қызметтер (мысалы, жеке бас куәлігін беру немесе туу туралы куәлік рәсімдеу).

Кешенді мемлекеттік қызметтер – бірнеше өзара байланысты элементарлық қызметтерден тұратын күрделі құрылымды қызметтер. Мысалы, жылжымайтын мүлікті тіркеу процесі бірнеше мемлекеттік органның қатысуын талап етеді [6].

Мемлекеттік қызмет көрсету – бұл атқарушы билік органдары өздерінің өкілеттіктерін, заңнамамен белгіленген міндеттерін немесе құқықтық мүдделерін жүзеге асыру мақсатында іске асыратын процесс. Ол белгілі бір ұйым немесе азаматтың өтініші негізінде құжаттық рәсімдер арқылы заңдық қатынастардың өзгеруіне немесе жойылуына ықпал ететін іс-әрекеттерді қамтиды. Сонымен қатар, бұл қызмет нормативтік-құқықтық актілерге сәйкес нақты шешімдер қабылдауды немесе белгілі бір шараларды орындауды көздейді [7].

Е. Морозова бұл қызметтің негізгі ерекшеліктері ретінде атқарушы құрылымдардың құзыретіне жататындығын атап өтеді. Мұндай іс-шаралар республикалық және жергілікті деңгейдегі бюджеттен қаржыландырылып, заңды не жеке тұлғалардың құқықтары мен мүдделерін қамтамасыз етуге бағытталады.

Осыған байланысты мемлекеттік басқару органдарының міндеттері аясында жүзеге асырылатын және қоғамдық қажеттіліктерді қанағаттандыруға бағытталған қызметтер қаражат есебінен орындалатын рәсім ретінде сипатталады.

Кейбір зерттеушілердің көзқарасы бойынша, халыққа қызмет көрсету үдерісіне тек мемлекеттік құрылымдар ғана емес, сонымен қатар басқа да басқару органдары мен коммерциялық емес ұйымдар қатыса алады. Бұл қызметтің басты мәні – қоғамдық мүдделерді қамтамасыз ету [8].

А. Нестеровтың пайымдауынша, мұндай қызметтің айрықша белгісі – билік тарапынан бекітілуі, жүзеге асырылу мерзімінің белгіленуі және мемлекеттік деңгейде қадағалануы. Ал Л. Терещенконың ойынша, егер бұл бағыттағы жұмыстарды орындауға ерікті субъектілер қатыспаса, онда оны жүзеге асыру міндеті билік құрылымдарына жүктеледі.

А. Шаститко көпшілікке қызмет көрсету мәселесін мемлекеттік басқарудың сапасын жақсарту тұрғысынан қарастыруды ұсынады. Осыған сәйкес, ол аталған қызметті азаматтар мен ұйымдарға бағытталған жеке игіліктер ретінде сипаттап, басқару органдарының нақты регламентке сүйене отырып іске асыратын іс-шарасы ретінде қарастырады [9].

Ол өз анықтамасын екі негізгі әдіс арқылы саралайды: біріншісі – бұл қызмет билік құрылымдары мен олардың мекемелері арқылы тұрғындармен тікелей байланыс негізінде көрсетілетін қызмет түріне жатады. Ал екіншісі –

белгілі бір ерекшеліктері бар жеке игіліктермен үйлесетін, бірақ меншік құқығын қорғауға бағытталған іс-шаралар кешені ретінде бағаланады.

Экономикалық көзқарас тұрғысынан, мемлекет қоғамдық маңызы бар қызметтерді ұсынатын негізгі субъект болып табылады. Ал құқықтық жағынан алғанда, бұл игіліктер қызмет көрсету санатына жатпайды, өйткені олар шарттық міндеттемелерге негізделмейді және орындалмаған жағдайда құқықтық жауапкершілікті туындатпайды. Осыған байланысты, қоғамдық және жеке игіліктерді өндіру механизмін нақты бөлу қажеттілігі туындайды. Ғалымның пікірінше, мемлекеттік құрылымдардың функционалдық жүктемесін реттеу, артықшылықтарды жүйелеу және қажетті қызметтерді нақтылау – халыққа қызмет көрсетуді жетілдірудің басты тетігі болып табылады [10].

Көпшілікке көрсетілетін қызметтердің ақысыз немесе ақылы болуы – өзекті мәселелердің бірі. А. Шаститконың пікірінше, мұндай қызметтерді мемлекеттік билік органдарының құзырында қалдыру немесе оларды жеке ұйымдарға беру қажеттілігі қарастырылуы тиіс. Бұл таңдау бақылау тетіктері мен басқару тәсілдеріне байланысты жүргізіледі.

Зерттеуші билік құрылымдары тікелей ұсынатын біржақты басқару моделінің тиімділігін, сондай-ақ тараптардың өзара келісіміне негізделген және стандартты емес шарттарды қамтитын көпжақты басқару механизмінің артықшылықтарын салыстыруды ұсынады. Сонымен қатар, ол білім беру, медицина және ғылым сияқты салаларда мемлекеттік сектордың қатысуы әлеуметтік маңызы бар игіліктерді қамтамасыз ету үшін сақталуы қажет деп есептейді [9, 25 б.].

Ю. Тихомировтың көзқарасы бойынша, көпшілікке қызмет көрсету – белгілі бір қажеттіліктерді өтеуге және үшінші тараптардың заңды мүдделерін іске асыруға бағытталған уәкілетті субъектілердің әрекеті. Мемлекеттік қызметшілер үшін бұл – жеке және заңды тұлғалардың құқықтарын қамтамасыз ету мақсатында өз құзыреті шеңберінде орындалатын міндеттер кешені. Ол бұл қызметтерді бірнеше санатқа бөлуді ұсынады: мемлекеттік, жергілікті, әлеуметтік және жеке қызметтер.

Сонымен қатар, ол қызмет алушыларды бірнеше топқа бөледі. Кейбір қызметтер барлық азаматтарға бағытталған, мысалы, экологиялық деректерді алу кезінде. Басқа қызметтер белгілі бір әлеуметтік топтарға, мысалы, зейнеткерлерге арналуы мүмкін. Кейбір жағдайларда олар нақты жеке тұлғалар мен ұйымдарға немесе мемлекеттік және жергілікті басқару органдарына бағытталады [10, 84 б.].

Зерттеуші қазіргі кезде қызмет түрлерінің нақты жіктелмегенін атап көрсетеді. Дегенмен, кейбір ұйымдар формалды түрде көрсетілмеген қызметтер үшін азаматтардан төлем талап ететінін сынға алады. Ол осы саладағы ресурстық базаны нығайту және қызмет көрсету тәртібін жүйелі түрде жетілдіру қажеттігін алға тартады.

Мемлекеттік қызмет ретінде азаматтар мен ұйымдардың құқықтарын тану, белгілеу, өзгерту немесе тоқтату үдерістерін қарастыруға болады. Сондай-ақ, бұл материалдық және қаржылық көмекті алу немесе оны заңмен белгіленген шекте қолдану іс-шараларын қамтуы мүмкін. Мұндай қызметтер мемлекеттік тізілімге

енгізіліп, атқарушы билік органдарының құзырында жүзеге асырылады. Олар құқықтық деректерді тіркеу немесе қажетті ақпаратпен қамтамасыз ету түрінде де орындалуы мүмкін [10, 113 б.].

Осыған байланысты, А. Нестеров мемлекеттік қызметтердің құқықтық, материалдық және ақпараттық мазмұнға ие болатынын атап өтеді.

Қызмет көрсету саласын осылайша қарастыру бастапқыда маркстік экономикалық теорияда қалыптасып, кейін кеңестік статистикалық зерттеулерде қолданыс тапты. Дегенмен, XIX ғасырдың өзінде-ақ кейбір алдыңғы қатарлы мемлекеттерде қызмет көрсету саласы тікелей материалдық өнім өндірмесе де, өндіріс процесін қолдап, оның дамуына қажетті жағдай жасайтыны туралы түсінік пайда бола бастады [9, 63 б.]. Іс жүзінде бұл көзқарас экономикалық және әлеуметтік дамудың негізгі әрі тұрақты үрдісі ретінде қалыптасты.

Е. Александровичтің тұжырымына сәйкес, мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелілігі – оны тұтынушының әл-ауқатының жақсаруы арқылы өлшенеді. Сонымен бірге, бұл қызметтің тиімділігі оған енгізілген мақсатты бағдарламалардың әлеуметтік-экономикалық көрсеткіштерге жету деңгейімен және олардың жалпы әсерімен анықталады [8, 75 б.].

Мемлекеттік қызмет көрсету құрылымының басты ерекшелігі – орталықтандырылған және аймақтық деңгейлерде қаржы ресурстарын қалыптастыру мен пайдалануға байланысты экономикалық қатынастардың күрделенуі. Бұл сала жабдықтаушылар мен тұтынушылар арасындағы өзара әрекеттестікті ғана емес, сонымен қатар қоғамдық байланыстарды да қамтиды [8, 96 б.].

Осылайша, мемлекеттік қызмет көрсету өзіне тән басқару қағидалары мен ережелерін талап ететін көпдеңгейлі жүйені білдіреді. Бұл жүйеде негізгі субъектілер мен құрылымдар өзгермелі сипатқа ие. Қызметтің бір бөлігі қоғамдық игіліктерді қамтамасыз етуге бағытталғандықтан, мемлекеттік сектор өндірістік функцияларды орындай отырып, нарықтық ортаға біртіндеп ықпалдасады.

Қазіргі таңда мемлекеттік қызмет көрсету секторы елдің даму басымдықтарының бірі болып отыр. Бұл саладағы көрсетілетін қызметтер сапа мен көлем тұрғысынан белгіленген талаптарға сай болуы керек. Сонымен қатар, оның нарықтық жүйемен өзара байланысы мемлекеттік басқарудың негізгі құрамдас бөлігіне айналуда.

Е. Морозованың пайымдауынша, мемлекеттік қызметтердің әртүрлі түрлерін экономиканы реттеудің тікелей немесе жанама әдістеріне жатқызуға болады [8, 101 б.]. Тікелей әдістер мемлекеттік органдардың заңнамалық актілер негізінде белгілі бір субъектілерге міндетті шешімдер қабылдауын және олардың қызметіне тікелей ықпал етуін қамтиды. Мұндай тәсілдерге, мысалы, кәсіпкерлік субъектілерін тіркеу немесе лицензия беру секілді рәсімдер жатады.

Жанама реттеу әдістері, керісінше, билік құрылымдарының экономика қатысушыларына тікелей араласпай, олардың мүдделерін ынталандыру арқылы әсер етуін қарастырады [9, 98 б.]. Бұған әлеуметтік төлемдер жүйесі мысал бола алады. Бұл механизм тек халықтың әл-ауқатын жақсартуға ғана емес, сонымен бірге, төлем қабілетті сұранысты қолдауға ықпал ете отырып, экономикалық

тұрақтылықты қамтамасыз етуге бағытталған. Әсіресе, жаһандық қаржы дағдарысы жағдайында мұндай шаралар экономикалық реттеудің маңызды тетіктерінің бірі ретінде қарастырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету азаматтардың қажеттіліктерін қанағаттандырып, олардың мемлекетпен өзара әрекетін тиімді әрі қолжетімді ететін маңызды басқару қызметі болып табылады. Осы қызметтерді сапалы әрі уақытылы ұсыну үшін нақты қалыптасқан басқарушылық тәсілдер мен құралдар қажет екені анық. Бұл ретте мемлекеттік қызмет көрсету саласын теориялық және практикалық тұрғыдан тереңірек түсіну үшін олардың іске асырылу механизмдерін талдап, жан-жақты зерделеу маңызды. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет механизмінің зерделенуі мемлекеттің азаматтар мен ұйымдарға бағытталған қызметтерін оңтайлы басқаруды қамтамасыз ету үшін қажет [10, 117 б.].

Мемлекеттік қызметтерді көрсету механизмі дегеніміз – қызметті ұсынуға бағытталған басқарушылық шешімдер мен іс-шаралардың өзара тығыз байланысты жүйесі. Ресейлік ғалым В.Г. Игнатовтың пікірінше, «мемлекеттік көрсетілетін қызмет механизмі – мемлекеттік органдардың азаматтар мен ұйымдарға қажетті қызметтерді сапалы әрі тиімді жеткізуін қамтамасыз ететін басқарушылық шешімдердің, әдістердің және құралдардың жиынтығы» [8, 96 б.]. Осыған сәйкес, мемлекеттік қызмет көрсету механизмдері мақсат қою, жоспарлау, ұйымдастыру, реттеу, бақылау секілді басқару процестерін бірізділікпен іске асырады.

Қызмет көрсету механизмдерінің негізгі элементтерін талдай келе, оларды бір-бірімен тығыз байланысқан бірнеше құрамдас бөлікке бөлуге болады. Атап айтқанда, ғалымдар мемлекеттік қызмет көрсету механизмдерінің бес негізгі түрін ажыратып көрсетеді:

Ұйымдастырушылық механизмдер – мемлекеттік қызметтерді ұсынуды қамтамасыз ететін басқару құрылымдары, қызметкерлердің өзара әрекеттесу тәртібі мен жауапкершілігі. Олардың тиімділігін арттыру мемлекеттік басқару жүйесінің ашықтығы мен үйлесімді жұмыс істеуін қамтамасыз етеді.

Құқықтық механизмдер – бұл мемлекеттік қызмет көрсету процесін реттейтін заңнамалық және нормативтік құжаттардың жиынтығы. Ғалымдар мемлекеттік қызметтерді стандарттау, регламенттеу қызмет сапасын көтерудің маңызды шарты деп есептейді. Бұл бағытты зерттеген В.И. Фадеев мемлекеттік қызмет сапасын арттырудың басты механизмдерінің бірі ретінде мемлекеттік стандарттар мен әкімшілік регламенттердің рөлін ерекше атап өтеді.

Ақпараттық механизмдер – мемлекеттік қызмет көрсету барысында ақпараттық-коммуникациялық технологияларды пайдалану арқылы қызметтердің қолжетімділігі мен ашықтығын арттыруды көздейді. Бұл механизмнің заманауи түрі ретінде электрондық үкімет (e-gov) жүйесі маңызды рөл атқарады. Қазақстандық ғалымдар Ж.О. Ихданов және Г.Ж. Махметова электрондық форматтағы мемлекеттік қызмет көрсету азаматтар мен ұйымдардың мемлекетпен қарым-қатынасындағы бюрократиялық кедергілерді азайтып, сапалы қызмет ұсынуды қамтамасыз етеді деген пікірді ұстанады.

Әлеуметтік-психологиялық механизмдер – мемлекеттік қызметті ұсынушы мен тұтынушы арасындағы тиімді қарым-қатынас, қызметкерлердің тұтынушыға бағдарланған іс-әрекеті мен кәсіби мотивациясы. Бұл механизмді зерттеген ғалымдар мемлекеттік қызметтерді тұтынушының қажеттіліктеріне қарай бейімдеу, сондай-ақ кері байланыс арқылы қызмет сапасын үнемі бақылап отыруды ұсынады.

Экономикалық механизмдер – қызмет көрсетуге жұмсалған шығындарды оңтайландыру, мемлекеттік ресурстарды тиімді пайдалану және экономикалық тұрғыдан негізделген қызметтердің тарифтік саясатын қамтиды. Мемлекеттік қызметтердің экономикалық механизмін зерттеушілердің пікірінше, мемлекеттік қызметті ұсынудың экономикалық тиімділігін бағалау арқылы қызмет сапасын арттыруға қол жеткізуге болады [11].

Шетелдік ғылыми ортада мемлекеттік қызмет көрсету механизмдерін теориялық тұрғыдан зерттеуде «Жаңа мемлекеттік басқару» (New Public Management) теориясы ерекше орын алады. Бұл теорияны дамытушы ғалымдар К. Худ, Д. Осборн және Т. Гэблер мемлекеттік сектордың тиімділігін арттыру мақсатында қызмет көрсетудің нарықтық механизмдерін енгізуді қолдайды. Олар мемлекеттік қызметтерді орталықсыздандыру, қызметтерді бәсекелестік ортаға шығару, тұтынушыға бағдарланған басқару тәсілдерін қолдану арқылы сапа мен тиімділікті арттыруға болады деп есептейді.

Осы теориялық бағыттарды салыстырмалы түрде талдай келе, мемлекеттік қызмет көрсету механизмдері – қызметтердің сапасын арттыруға, мемлекеттік басқарудың тиімділігін көтеруге бағытталған кешенді басқарушылық тәсілдер мен құралдар жүйесі екендігін көреміз. Қазақстан жағдайында мемлекеттік қызметтердің сапасын жетілдіруде осы аталған механизмдердің үйлесімді түрде қолданылуы қызметті пайдаланушы тұлғалардың қанағаттанушылық деңгейін арттырып, мемлекеттік органдардың беделін нығайтуға мүмкіндік береді.

Осы тұрғыдан мемлекеттік қызметтердің механизмдерін теориялық тұрғыда негіздеу арқылы практикалық тұрғыда мемлекеттік басқару жүйесін жетілдірудің маңызды ғылыми-әдіснамалық негіздері қаланады.

Қорытындылай келе, мемлекеттік қызметтер тек экономикалық процестерді реттеуге ғана емес, сонымен қатар әлеуметтік, құқықтық, басқарушылық және саяси міндеттерді шешуге бағытталған кешенді басқарушылық жүйе болып табылады. Мемлекеттік қызмет көрсету механизмдерінің теориялық тұрғыда жан-жақты талдануы осы қызметтердің сапасы мен тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді. Бұл механизмдер экономикалық дамуға ықпал етіп қана қоймай, жалпы мемлекеттік басқару жүйесінің тиімділігін арттыруға, азаматтардың мемлекетпен өзара әрекетін жақсартуға, кәсіпкерлік белсенділікті ынталандыруға және экономиканың бәсекеге қабілеттілігін күшейтуге жағдай жасайды. Сондықтан мемлекеттік қызмет көрсету механизмдерін жетілдіру мәселесі теориялық және тәжірибелік тұрғыдан тұрақты зерттеуді қажет ететін маңызды міндеттердің бірі болып қала береді.

1.2 Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің тиімділігін арттырудағы халықаралық тәжірибе

Адам баласы күн сайын түрлі салаларда – сауда-саттық, қоғамдық тамақтану, көлік қатынасы, телекоммуникация, медицина, мәдени шаралар, құқықтық қауіпсіздік, банк жүйесі секілді сан алуан қызмет түрлерін тұтынады. Қызмет көрсету мен өнімге деген сұраныстың орындалуы адамзаттың толыққанды тіршілік етуіне және алға ілгерілеуіне негіз болады. Бұл сұраныстар әрбір тұлғаның тұрмыс сапасы мен деңгейін айқындайды.

Бүгінгі нарықтық қатынастар жағдайында халыққа қажет қызметтердің басым бөлігін жекеменшік сектор атқарады. Ал экономикасы алға озған мемлекеттерде жүргізілген әкімшілік өзгерістер барысында ең алдымен мемлекеттік және жергілікті қызметтерге көңіл бөлінеді. Бірқатар дамыған мемлекеттерде мемлекеттік және жергілікті деңгейдегі қызметтерді ұсыну саласын түрлендіру ісі оң нәтижесін берген. Экономикалық дамуы жоғары елдердегі қызмет реформаларының тәлімі ерекше назар аударуға тұрарлық.

Ұлыбритания тәжірибесі.

Мемлекеттік қызметті жаңғыртудың алдыңғы қатарлы үлгісін алғаш енгізгендердің бірі – Ұлыбритания. Айта кету керек, Батыс елдерінде «мемлекеттік қызметтер» ұғымы көбінесе «қоғамдық қызметтер» (public service) деп аталып, оған жергілікті басқару органдарының функциялары да кіреді. 1980 жылдардың соңынан бастап экономиканы нарықтық қатынастарға бейімдеу және жекешелендіру үдерістері тереңдеген шақта, мемлекеттік қызметтің тиімділігі мен сапасын арттыру үкіметтік құрылымдар мен мемлекеттік аппараттың негізгі бағыттарының біріне айналды.

Ұлыбританияда бұл саладағы реформалар 1991 жылы қабылданған Азаматтар жарғысынан (Citizens' Charter) бастау алды. Бұл бастама шеңберінде басты назар – қызмет көрсету сапасына қойылатын талаптарды нақтылап, азаматтардың пікірлері мен ұсыныстары негізінде оларды үздіксіз жетілдіру болды. 1996 жылға қарай Ұлыбританияда орталық деңгейде 32 және жергілікті деңгейде шамамен 10 мыңнан астам арнайы жарғылар жасалып, көпшілікке ұсынылды. Ал 1997 жылы бұл бастама жаңа атауға ие болды – «Қызмет – басты орында» («Services First») [12]. Осы бағдарлама аясында орталық үкімет мекемелерінің жұмыс істеу тәртібі мен сапалық нормалары нақтыланды.

Жаңа ережелер мынадай негізгі бағыттарды қамтыды: хаттарға уақытылы әрі толыққанды жауап беру, қызмет көрсету уақытын нақты сақтау, байланыс құралдары және қызмет мазмұны туралы шынайы мәлімет ұсыну, азаматтармен тұрақты түрде кері байланыс орнату, мемлекеттік қызметкерлердің әрекеттеріне шағым жолдау тәртібін енгізу, барша азаматтар үшін тең және әділетті қолжетімділік қамтамасыз ету.

1999 жылы Ұлыбритания билігі «Үкіметті жаңғырту» атты стратегиялық құжатты (ақ кітап – white paper) ұсынды [13]. Бұл бағдарлама аясында алға қойылған басты мақсаттар: мемлекеттік қызметтердің тиімділігін жетілдіру, көрсетілетін қызметтердің сапасын жоғарылату, жаңа ақпараттық технологияларды қолдану және мемлекеттік аппараттың ынталандыру жүйесін

қайта қарау болды. Бұл реформалардың негізінде жатқан басты ой – мемлекеттік секторды халыққа барынша ашық ету, ұсынылатын қызметтердің сапасын және оған қолжетімділік деңгейін арттыру, сондай-ақ олар жайлы ақпараттың көлемі мен анықтығын көбейту болды.

2000 жылға қарай елдегі түрлі министрліктер мен құрылымдар халыққа қызмет көрсету саласындағы басты бағыттарды қамтитын 40-тан астам стратегиялық құжат қабылдады [13].

Қызмет көрсету сапасына қойылатын талаптар мемлекеттік құрылымдардың төмендегі қызметтерін дамытуда да шешуші рөл атқарды:

1. Қызметті жоспарлау үдерістерін жетілдіру;
2. Жоғары мемлекеттік органдар тарапынан бақылау жүргізу;
3. Қызмет алушылардың кері байланысын қамтамасыз ету;
4. Ішкі ресурстарды ұтымды пайдалану жолдарын анықтау;
5. Қызметтің сапасын жоғарылатудың тиімді тетіктерін табу;
6. Қызметкерлерді ынталандыру жүйесін жаңғырту;
7. Жалпы ұйымның нәтижелілігін арттыру;
8. Бюджеттік қаражатты тиімді әрі мақсатты игеру [12].

Осы бағыттарды іске асыру нәтижесінде халықтың қанағаттану деңгейі артып, бұл көрсеткіш елдегі тұрмыс сапасының жақсаруының бірден-бір көрсеткіші ретінде қарастырылды. Қызмет сапасына қатысты азаматтардың көңіл-күйі мен пікірін бақылау – мемлекеттік органдардың есептілігі мен ашықтығын арттырудың жалпы үрдісіне айналды.

Мемлекеттік қызметтерді қайта құрудағы маңызды бағыттардың бірі – «электронды үкіметті» қалыптастыру болды [13]. Ұлыбритания бұл үрдіске кезең-кезеңімен, алдымен қажетті инфрақұрылымдық негізін құрып барып кірісті. Алғашқы цифрлық қызметтер ukonline.gov.uk платформасы арқылы іске қосылды. Бұл портал барлық мемлекеттік сайттарды біріктіретін орталық желі ретінде жұмыс істеді, яғни азаматтар үшін онлайн қызметтерге ыңғайлы әрі жылдам қол жеткізу құралына айналды. Пайдаланушы интерфейсі мемлекеттік басқару құрылымына емес, азаматтардың қажеттілігіне бағытталды.

Порталдың басты міндеті – азаматтарға мемлекеттің түрлі салаларындағы қызметтерді ыңғайлы, қауіпсіз және жедел түрде ұсыну болатын. Ақпараттық жүйе әртүрлі дереккөздерден алынған қызметтер мен мәліметтерді біріктіріп, өзегін «Сіздің өміріңіз» (Your life) атты бөлім құрады. Ол екі бағытта ұсынылды: «Өмір кезеңдері» (Life stages) және «Өмірлік жағдайлар» (Life events) [13].

Алдымен, кеңінен сұранысқа ие тақырыптар таңдалды: сәбидің дүниеге келуі; құқықбұзушылық оқиғалары; тұрғын үйге көшу, туыстарынан айырылу, жүргізуші куәлігін алу, іссапарлар және басқа да күнделікті жағдайлар. Кейін бұл тізім кеңейіп, білім беру, жұмысқа орналасу, зейнетке шығу, отбасы мүшелеріне күтім жасау, кәсіп ашу сияқты өзекті тақырыптар қосылды. Мемлекеттік қызметтерді азаматтардың өмірлік жағдайлары негізінде топтастыру олардың билікпен өзара әрекеттесуін жеңілдетті.

2004 жылдан бастап онлайн қызметтерге қолжетімділікті direct.gov.uk платформасы қамтамасыз ете бастады. Бұл ресурс мемлекет тарапынан көрсетілетін негізгі қызметтер мен түрлі халық топтарына бағытталған

шешімдерді біріктіріп ұсынды – мысалы, денсаулық сақтау, білім беру, еңбек, ата-аналар, мүмкіндігі шектеулі жандар және жастар үшін [13].

Мемлекеттік қызмет жүйесін қайта құру ісін дамушы мемлекеттер ішінде алғашқылардың бірі болып қолға алған елдердің қатарында Франция мен Сингапур бар.

Франция үлгісі.

Франция Республикасы Еуропалық кеңістікте мемлекеттік басқару жүйесін цифрландыру үдерісін ерте кезеңде бастаған елдердің бірі ретінде танылады. Францияның мемлекеттік қызметтерді цифрландыру тәжірибесі орнықты құқықтық базаға, технологиялық өзектілікке, азаматқа бағдарланған сервистік тәсілдерге және цифрлық инклюзивтілік қағидаттарына негізделген институционалдық модель ретінде ерекшеленеді. Бұл тәсіл цифрлық мемлекеттің дамуы тек техникалық құралдармен ғана емес, сонымен қатар құқықтық, әлеуметтік және басқарушылық өлшемдермен ұштасуы тиіс екенін нақты дәлелдейді. Аталған трансформацияның нормативтік-құқықтық іргетасы бірнеше маңызды заңнамалық актілер арқылы қаланды. 1978 жылы қабылданған «Азаматтар мен әкімшілік арасындағы қатынастар туралы» заң мемлекеттік органдардың ресми құжаттарына қол жеткізу құқығын бекітіп, әкімшілік ашықтықтың институционалдық негізін қалады [14]. Осы жылы күшіне енген «Ақпараттық технологиялар және бостандықтар туралы» заң Францияда дербес деректерді құқықтық қорғаудың алғашқы толыққанды механизмін қалыптастырып, деректерді қорғау жөніндегі ұлттық орган – CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) құрылуына негіз болды. Бұған қоса, 2000 жылы қабылданған электрондық қолтаңба туралы заң цифрлық құжаттардың құқықтық мәртебесін нақтылап, электрондық форматтағы келісімдер мен өтініштердің заңды құжат ретінде танылуын қамтамасыз етті. Ал 2005 жылғы «Электрондық әкімшілік туралы» жарлық мемлекеттік басқару жүйесінде цифрлық технологияларды жүйелі ендіруге құқықтық алғышарт жасап, әкімшілік рәсімдердің онлайн түрде жүзеге асуын заңнамалық деңгейде міндеттеді [14, 24 б.].

2004 жылы іске қосылған ADELE (Administration Électronique) ұлттық бағдарламасы цифрлық трансформациясы негізінде Франция цифрлық қызметтерді дамытудың жаңа кезеңіне өтті. Бұл жаңашылдық әкімшілік рәсімдерді оңтайландыру мен мемлекеттік ақпараттық жүйелерді интеграциялауға бағытталды. Аталмыш бастама 2005 жылы қабылданған «Электрондық әкімшілік туралы» жарлықпен заңнамалық тұрғыда бекітіліп, мемлекеттік органдарға интернет арқылы қызмет көрсету міндеті жүктелді. Бұл өз кезегінде 2016 жылы іске қосылған FranceConnect бірыңғай сәйкестендіру жүйесі мемлекеттік онлайн-сервистерге орталықтандырылған қол жеткізу мүмкіндігін қамтамасыз етті. Аталған жүйе азаматтарға бір реттік тіркеу арқылы (Single Sign-On қағидаты) түрлі мемлекеттік қызметтерге салық қызметі немесе пошта сынды ресми аккаунттар арқылы кіруге мүмкіндік береді [14, 25 б.]. 2021 жылғы деректер бойынша, платформада 28 миллионнан астам қолданушы тіркелген, ал оған 900-ден астам ведомство мен ұйым интеграцияланған.

Нәтижесінде, Франция халқының 65%-ы мемлекеттік қызметтерді цифрлық түрде алуды тұрақты түрде пайдаланады.

Франция цифрлық инновацияларды енгізуде де белсенділік танытып отыр. DINUM (Межминистрлік цифрлық дирекция) құрылымының шеңберінде жүзеге асырылып жатқан Beta.gouv.fr бағдарламасы мемлекеттік секторда стартаптық тәсілдерді қолдануға мүмкіндік берді. Бұл бағдарлама шеңберінде шағын, көпсалалы командалар lean startup әдіснамасына сүйене отырып, азаматтардың нақты қажеттіліктеріне бейімделген прототиптік өнімдерді жедел әзірлейді. Мұндай тәсіл мемлекеттік қызметтерді пайдаланушы тәжірибесіне сәйкестендіріп, шығындарды азайта отырып, тиімді шешімдер ұсынуға мүмкіндік береді [14, 26 б.].

Франция цифрлық қызметтердің кең қолжетімділігін қамтамасыз ету мақсатында бірқатар іргелі онлайн-платформалар әзірледі. Атап айтқанда, Service-public.fr – мемлекеттік қызметтерге қатысты барлық ақпаратты жинақтаған бірыңғай портал болып табылады [14, 25 б.]. Бұл ресурс азаматтарға қажетті құжаттар мен рәсімдер туралы нақты әрі құрылымдалған нұсқаулықтар ұсынады. Ал Demarches-simplifiees.fr платформасы өтініштерді электронды түрде қабылдап, оларды өңдеу үдерісін автоматтандыру арқылы әкімшілік рәсімдерді едәуір оңтайландырады. Бұл шешімдер құқықтық ашықтық пен процестік айқындықты қамтамасыз етеді.

Мемлекеттік қызметтерді цифрландыру үдерісінде әлеуметтік инклюзияны қамтамасыз ету де Франция саясатының басым бағыттарының бірі болып табылады. Электрондық сервистерге қол жеткізуде қиындыққа тап болатын азаматтарды қолдау мақсатында 2019 жылдан бастап ел аумағында France Services орталықтарының кең ауқымды желісі құрылды. Қазіргі таңда 2600-ден астам орталық жұмыс істейді, және олардың әрқайсысы ел тұрғындарына 30 минуттық радиуста қолжетімді [14, 26 б.].

Жалпылай алғанда, Францияның мемлекеттік қызметтерді цифрландыру тәжірибесі кешенді құқықтық базаға, технологиялық инновацияларға, сервистік бағдар мен әлеуметтік теңдік қағидаттарына негізделген үлгі ретінде ерекшеленеді.

Сингапур тәжірибесі.

1995 жылы Сингапур билігі мемлекеттік басқару жүйесін жаңартуға бағытталған «XXI ғасырдағы мемлекеттік қызмет» (PS21) атты стратегиялық бағдарламаны қабылдады [15]. Бұл құжат негізінде мемлекеттік қызмет көрсету саласында бірқатар елеулі өзгерістер жүзеге асты.

Бағдарлама аясында әрбір министрлік пен мемлекеттік агенттік құрылымында азаматтармен кері байланыс орнату және шағымдарды қабылдау үшін жауапты тұлға – қызмет сапасына жауапты менеджер тағайындалды. 2004 жылы «Есік қате болмауы керек» («No Wrong Door») атты бастама іске қосылып, мемлекеттік мекемелер арасындағы өзара байланыс күшейтілді [15, 79 б.]. Бұл тәсіл азаматтардың бір мекемеден екіншісіне жүгірмей-ақ, қажетті ақпаратты алғашқы байланысқан құрылымнан алуына жағдай жасады.

Мемлекеттік мекемелердің көрсететін қызметіне тұтынушылар қанша уақыт жұмсайтынын өздері бағалайды – бұл жүйе ұйымдарды уақыт шығынын қысқартуға итермелейді және процестерді оңтайландыруға ынталандырады.

Қызмет сапасын бір деңгейде ұстау үшін барлық мекемелер қызмет көрсетуге қатысты нақты ережелер мен стандарттарды, кері байланыс тәртібін, жұртшылықпен қарым-қатынас пен кеңес беру тәсілдерін қамтитын ішкі нұсқаулықтарды енгізді. Әрбір агенттік осы талаптарды сақтап, белгіленген сапа деңгейін ұстап тұруға міндетті [15, 81 б.]. Бұл талаптардың орындалуын бақылау мақсатында жүйелі аудиттер мен ішкі тексерулер жүргізіліп отырады. Сонымен қатар, қоғам өкілдері арасында сауалнама жүргізіліп, әртүрлі құрылымдарда ұсынылған қызметтердің қабылдану деңгейі бағаланады.

2003 жылы Сингапурда үздік қызметкерлерді ынталандыру мақсатында жыл сайын табысталатын арнайы марапат – «Қызмет көрсету жұлдызы» сыйлығы (Star Service Awards) тағайындалды. Бұл марапат тұрақты түрде жоғары сапада қызмет көрсеткен қызметкерлерге беріледі [15, 82 б.].

1999 жылы Сингапур үкіметі азаматтарға арналған электрондық қызметтер платформасын іске қосты. Кейін, 2000–2006 жылдар аралығында электрондық қызмет көрсету жүйесін толық енгізуге дайындық жүргізілді [15, 84 б.]. Бұл бастама 2006–2010 жылдарға арналған iGov2010 бағдарламасы арқылы толық іске асты. Бағдарлама шеңберінде 50-ден астам цифрлық жүйе енгізілді.

Бүгінде азаматтар мен кәсіпкерлерге арналған 1600-ден астам онлайн қызметті қамтитын үкіметтің бірыңғай веб-платформасы – www.gov.sg арқылы электрондық қызметтерге еркін қол жеткізу мүмкіндігі бар.

Литва тәжірибесі.

2024 жылдың қазан айында Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында магистратура бағдарламасы аясында Литва мемлекетінің астанасы – Вильнюс қаласында халықаралық тәжірибеден өту мүмкіндігіне ие болдық.

Тағылымдамадан өту барысында магистрлік зерттеу тақырыбына байланысты Литвадағы мемлекеттік қызметтерді ұсыну жүйесіне терең талдау жүргізілді.

Бұл салада негізгі өкілеттілікке ие мемлекеттік орган – Литва Республикасының Ішкі істер министрлігі болып табылады. Литвада мемлекеттік қызмет көрсету үдерісін реттейтін негізгі құқықтық құжат – бұл 1999 жылдың 17 маусымында қабылданған «Мемлекеттік басқару туралы» № VIII-1234 заңы (Lietuvos Respublikos įstatymas Nr. VIII-1234 «Dėl viešojo administravimo»). Аталған заң негізінде мемлекеттік қызметтер екі негізгі санатқа бөлінеді (1-сурет):

1. Әкімшілік сипаттағы қызметтер (Administrative service);
2. Мемлекеттік қызметтер (Public service).

Бұл тәжірибе Литвадағы мемлекеттік басқару мен қызмет көрсету жүйесінің құрылымдық және құқықтық негіздерін зерделеуге, сондай-ақ Қазақстан үшін тиімді тәжірибелерді қарастыруға маңызды мүмкіндік берді [16].

1-сурет – Литва Республикасындағы мемлекеттік қызметтер

Ескертпе - [16] дереккөз негізінде автормен құрастырылған.

Әкімшілік қызметтер шеңберінде рұқсатнамалар беру, лицензиялау, түрлі анықтамалар мен мәліметтер ұсыну секілді рәсімдер жүзеге асырылады. Ал, мемлекеттік қызметтер саласында халықтың әлеуметтік қажеттіліктерін қамтамасыз етуге бағытталған қызметтер көрсетіледі. Оған, атап айтқанда, білім беру, ғылым, мәдениет және спорт салаларындағы қызметтер кіреді [16].

Қазақстан мен Литва елдерінің мемлекеттік қызмет көрсету жүйелерін салыстырмалы түрде талдау төмендегі суретте ұсынылған (2-сурет).

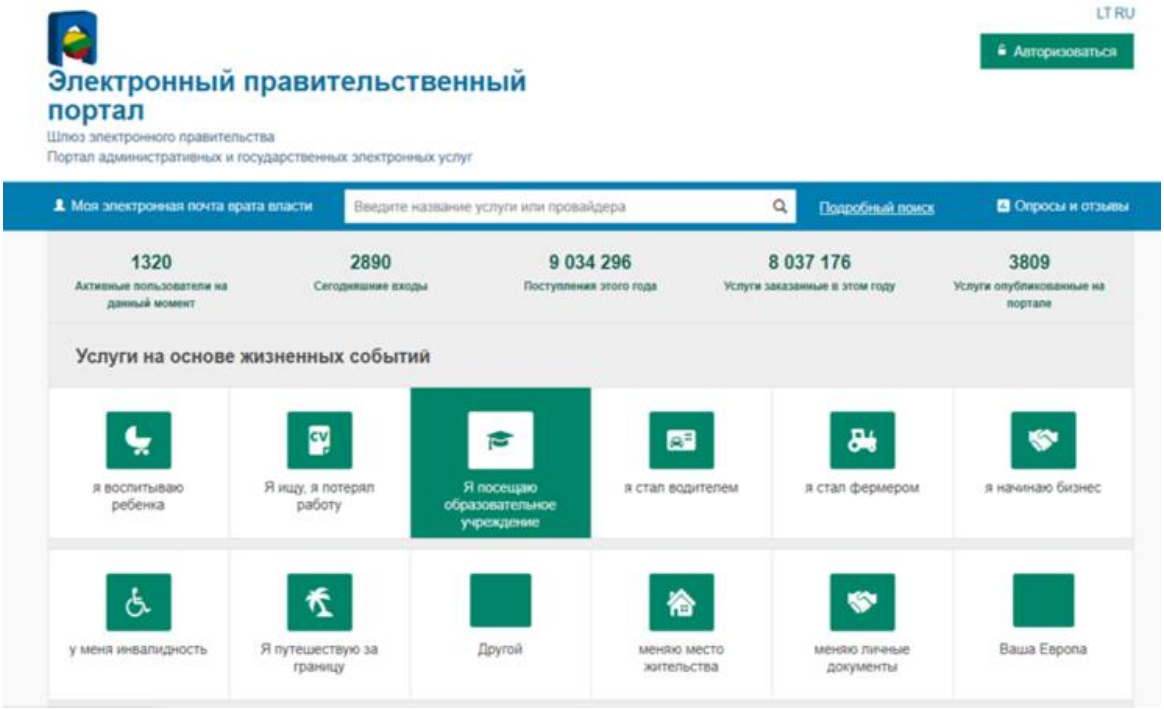
Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы уәкілетті мемлекеттік орган	• **Қазақстан Республикасында** ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі, Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер комитеті • **Литва Республикасында** Литва Республикасының Ішкі істер министрлігі
Мемлекеттік қызметтер көрсету жүйесін реттейтін нормативтік-құқықтық акт	• **Қазақстан Республикасында** «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі № 88-V Заңы • **Литва Республикасында** «Мемлекеттік басқару туралы» Литва Республикасының 1999 жылғы 17 маусымдағы № VIII–1234 Заңы
Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі бекітілген құжат	• **Қазақстан Республикасында** «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін бекіту туралы» ҚР-ның Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 2020 жылғы 31 қаңтардағы № 39/НҚ бұйрығы • **Литва Республикасында** Литва Республикасының Ішкі істер министрлігінің бұйрығымен бекітілген «Мемлекеттік және әкімшілік қызметтерінің каталогы»

2-сурет – Қазақстан Республикасы мен Литва Республикасының мемлекеттік қызметер көрсету жүйесі

Ескертпе - [11,16] дереккөздер негізінде автормен құрастырылған.

Литва Республикасында мемлекеттік қызметтер «бір терезе» принципіне сәйкес ұйымдастырылғанымен, Қазақстандағыдай бірыңғай құрылым – «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы түріндегі орталықтандырылған жүйе жоқ. Әрбір қалада немесе салада өзіне тән «бір терезе» форматындағы Клиенттерге қызмет көрсету бөлімшелері (Klientų aptarnavimas / Обслуживание клиентов) жұмыс істейді.

Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматта алу үшін Литваның электронды үкімет платформасы – https://www.epaslaugos.lt/portal/ жұмыс істейді [16]. Бұл портал арқылы 3800-ден астам қызмет түрін алуға болады. Жыл басынан бері 8 миллионнан астам қызмет ұсынылған. Портал құрылымы бірнеше бөлімдерге бөлінген: өмірлік жағдайларға негізделген қызметтер, санаттар бойынша топтастырылған қызметтер, ең жиі пайдаланылатын танымал қызметтер және жақында ғана жүйеге енгізілген жаңа қызметтер (3-сурет).

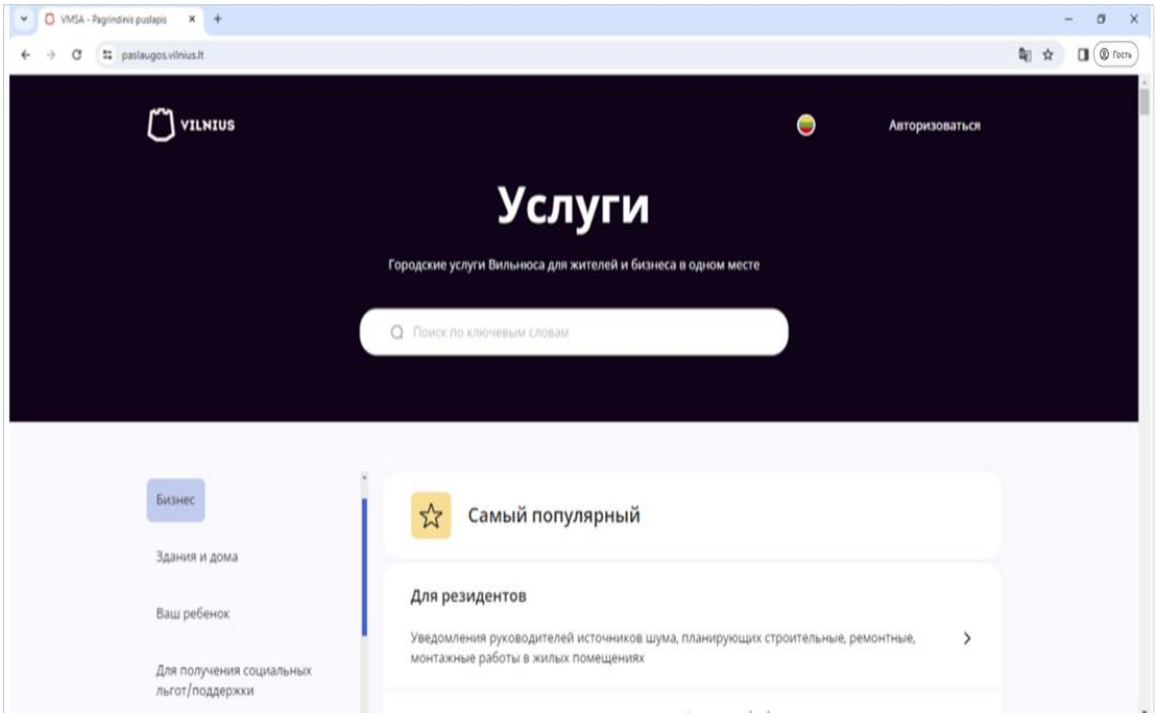


3-сурет – Литва Республикасының электрондық үкіметі

Ескертпе - [16] дереккөз негізінде автормен скриншот әзірленген.

Тағылымдама барысында болған Вильнюс қаласындағы қызмет көрсету бөлімінде тек сол қалаға қатысты бірқатар қызметтер ұсынылатынына көз жеткізілді. Вильнюс қаласы әкімдігіне қарасты https://paslaugos.vilnius.lt/ интернет-платформасы да қызмет атқарады [17]. Мысалы, тұрғындарды тіркеу, тұрғын үй-коммуналдық төлемдерді жүргізу, көші-қонға қатысты рәсімдер сынды жергілікті сипаттағы қызметтер көрсетіледі. Ал әлеуметтік төлемдер мен жәрдемақылар секілді қызметтерді беру – әлеуметтік қорғау мекемесіне қарасты жеке Клиенттерге қызмет көрсету бөлімінде жүзеге асырылады [17]. Бұл сайтта

Вильнюс қаласына байланысты тұрғындар мен кәсіпкерлерге ұсынылатын барлық қызмет түрлері жинақталған (4-сурет).



4-сурет – Литва Республикасының Вильнюс қаласы әкімдігіне қарасты интернет платформасы

Ескертпе - [17] дереккөз негізінде автормен скриншот әзірленген.

Қазіргі таңда әлем елдері мемлекеттік қызметтерді цифрландыру бағытында ауқымды өзгерістер жасап жатыр. Бұл үдеріс тек әкімшілік рәсімдерді жеңілдетіп қана қоймай, мемлекеттік басқарудың ашықтығын арттырып, азаматтардың үкіметке деген сенімін нығайтуға ықпал етуде. Мемлекеттік қызметтерді онлайн форматқа көшіру арқылы көптеген елдер халықтың уақытын үнемдеуге, сыбайлас жемқорлық қатерін азайтуға және шешім қабылдау үдерісін жылдамдатуға қол жеткізді. Цифрлық шешімдер, сондай-ақ, шалғайда тұратын азаматтарға да тең қолжетімділік ұсынып, әлеуметтік әділеттілікті қамтамасыз етуге жол ашты. Жалпы алғанда, халықаралық тәжірибе цифрландырудың мемлекеттік қызметтердің сапасын арттырып қана қоймай, бүкіл мемлекеттік басқару жүйесінің тиімділігін жүйелі түрде жақсартатынын көрсетіп отыр [18].

Сонымен, халықаралық тәжірибе көрсеткендей, мемлекеттік қызмет көрсетудің тиімді жүйесін қалыптастыруда құқықтық реттеу, цифрлық инфрақұрылым және азаматқа бағдарланған тәсілдің біртұтас байланыста дамуы шешуші рөл атқарады. Ұлыбритания, Франция, Сингапур және Литва елдерінің мысалында мемлекеттік аппараттың ашықтығын арттыруға, халықпен кері байланысты нығайтуға және қызметтерді сапалы әрі жедел ұсынуға бағытталған институционалдық саясаттың маңыздылығы анық көрініс табады.

Мәселен, Францияда әкімшілік қатынастарды құқықтық регламенттеу мен дербес деректерді қорғау жөніндегі алғашқы заңдар 1978 жылдан бастап қабылданып, бұл үдерістер кейін электрондық үкімет жүйесінің заңнамалық

негізіне айналды. Ал Ұлыбританияда «Азаматтар хартиясы» секілді стратегиялық құжаттар мемлекеттік органдардың қызмет сапасына деген жауапкершілікті күшейтіп, азаматтардың үмітіне негізделген нәтижелілік моделін қалыптастырды. Сингапур мен Литвада «бір терезе» қағидатына негізделген цифрлық платформалар арқылы мемлекеттік қызметтерді проактивті форматта ұсыну кеңінен жолға қойылды.

Қазақстан осы елдердің тәжірибесіне сүйене отырып, мемлекеттік қызмет көрсету саласын жүйелі түрде реформалап келеді. 2007 жылдан бастап мемлекеттік қызмет ұғымының заңнамалық тұрғыда бекітілуі, 2013 жылы арнайы заңның қабылдануы және 2006 жылдан бері жұмыс істейтін eGov.kz ұлттық порталы – бұл бағыттағы іргелі жетістіктер.

Алдағы уақытта Қазақстанда мемлекеттік қызметтерді цифрландырудың келесі кезеңінде цифрлық теңсіздікті азайту, әлеуметтік осал топтарға қолжетімділікті қамтамасыз ету және мемлекеттік басқарудың ашықтығын арттыру сияқты басым бағыттарға назар аудару қажет.

2 Қазақстандағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасы мен ұйымдастырушылық-экономикалық тетіктерін талдау

2.1 Мемлекеттік қызметтердің сапасы мен халықтың қанағаттану деңгейін талдау

Мемлекеттік қызметтер – қоғам мен мемлекет арасындағы өзара әрекеттестіктің негізгі буыны. Азаматтардың мемлекетке деген сенім деңгейі көбінесе көрсетілетін қызметтердің сапасына байланысты [19]. Сондықтан мемлекеттік қызметтер сапасын басқару және халықтың қанағаттану деңгейін жүйелі түрде бағалау – заманауи мемлекеттік басқару жүйесінің ажырамас бөлігіне айналды.

Мемлекеттік қызмет сапасы – бұл азаматтардың мемлекеттен алатын қызметтерінің қолжетімділігі, уақтылығы, тиімділігі мен әділдігі арқылы сипатталатын кешенді көрсеткіш [19, 33 б.]. Қызмет көрсету сапасы нормативтік талаптарға ғана емес, сонымен қатар пайдаланушылардың үміті мен қажеттіліктеріне сәйкестігімен де өлшенеді. Мемлекеттік қызмет көрсету барысында көрсетілетін сервис стандарттары, қызмет көрсету мәдениеті, ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігі сияқты факторлар ерекше маңызға ие.

Қызмет көрсету сапасы – бұл оның тұтынушылық сұранысты қанағаттандыру қабілетін анықтайтын параметрлер жүйесі.

Қызмет көрсету сапасын басқару жүйесі – бұл ұйымдық құрылымдардың, жауапкершілік салаларының, процедуралардың, операциялық процестердің және ресурстардың жиынтығы, олар қызмет көрсету сапасын қамтамасыз етуге бағытталған.

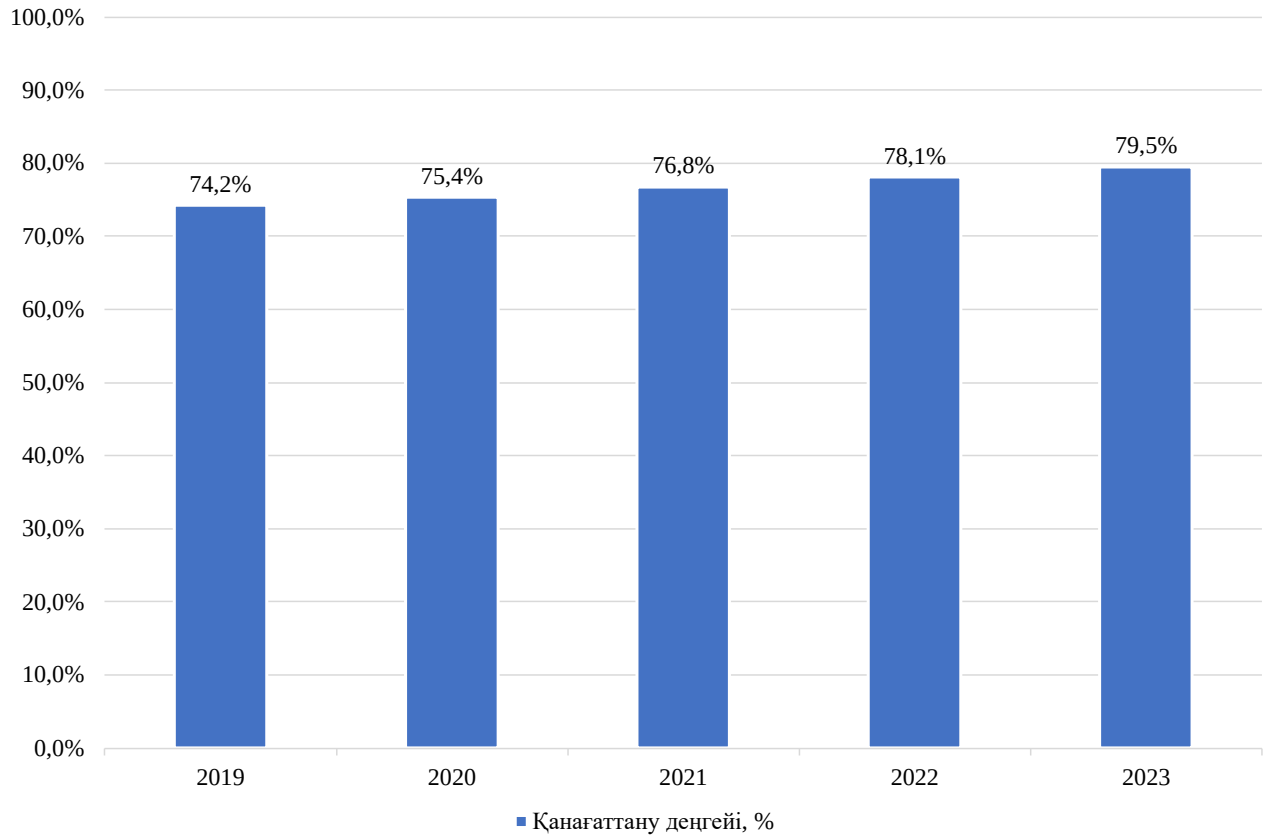
Қызмет көрсету сапасына қойылатын талаптар – бұл тұтынушылық қажеттіліктерді нақты сандық немесе сапалық параметрлерге айналдыру және оларды қызмет көрсету жүйесіне енгізу [19, 34 б.].

Халықтың қанағаттану деңгейі – мемлекеттік қызмет сапасының тікелей көрсеткіші. Бұл көрсеткішті бағалау мемлекеттік органдардың жұмысының шынайы тиімділігін анықтауға мүмкіндік береді. Қанағаттану деңгейін өлшеу – тек формальды бағалау емес, ол халықтың мемлекетке деген сенімін, мемлекеттік институттардың беделін және әлеуметтік тұрақтылық деңгейін де сипаттайды.

Қазақстан Республикасында мемлекеттік қызмет сапасын арттыру мақсатында бірқатар іс-шаралар жүзеге асырылды. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заң қабылданып [20], мемлекеттік қызметтердің стандарттары мен регламенттері бекітілді. «eGov» электронды үкімет порталы, 1414 Call-орталығы, ХҚКО жүйесі сияқты цифрлық шешімдер арқылы қызметтердің қолжетімділігі арттырылды.

Осыған байланысты, мемлекеттік қызметтерді көрсетудің тиімділігін бағалау мәселесін тереңірек ашу мақсатында Қазақстан Республикасы Ұлттық банкінің мемлекеттік қызметтер сапасын бақылау бойынша жүргізген қоғамдық мониторингінің нәтижелеріне негізделген соңғы бес жылдық динамиканы жан-жақты талдау жүргізілетін болады [21]. Бұл талдау мемлекеттік қызмет сапасының эволюциясын, халықтың қанағаттану деңгейіндегі өзгерістерді және

осы саладағы институционалдық трансформациялардың негізгі бағыттарын айқындауға мүмкіндік береді (5-сурет).



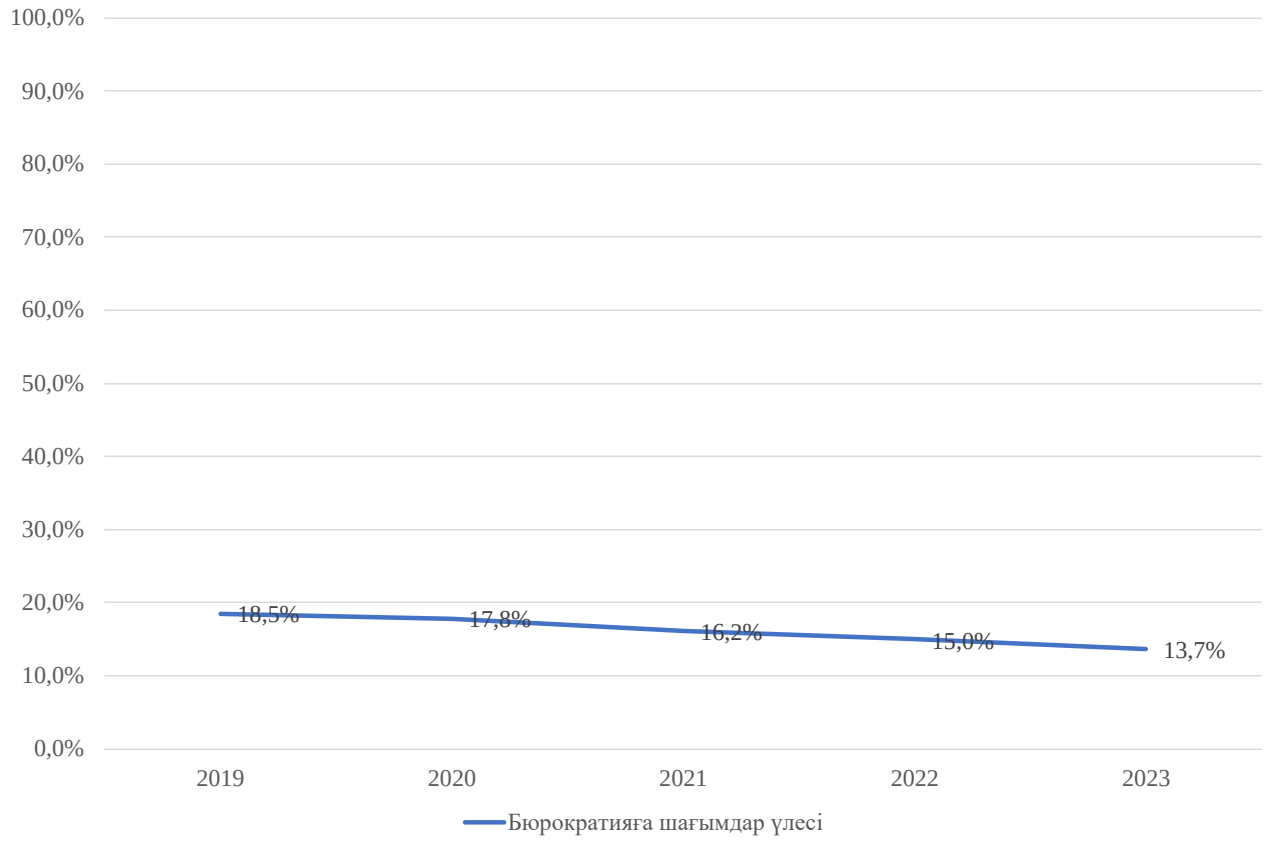
5-сурет – Халықтың жалпы мемлекеттік қызметтерге қанағаттану деңгейі
Ескертпе - [21] дереккөз негізінде автормен құрастырылған.

Жалпы қанағаттану деңгейі соңғы 5 жыл ішінде тұрақты түрде өсіп келеді. 2019 жылмен салыстырғанда 2023 жылы қанағаттану деңгейі 5,3 пайыздық тармаққа артқан. Бұл мемлекеттік қызмет көрсету сапасының жақсарғанын және халықтың оларға деген сенімінің артқанын көрсетеді.

Алайда бұл жетістік шекті нәтиже емес. Азаматтардың үнемі өзгеріп отыратын сұраныстары мен мемлекеттік қызмет сапасына деген жоғары талаптарын ескере отырып, мемлекеттік аппараттың жұмысын жетілдіруді үздіксіз жалғастыру қажет. Мемлекеттік қызметтердің сапасын жетілдіру процесі тоқтаусыз әрі жүйелі сипатта жүргізілуі тиіс. Өйткені халықтың жоғары деңгейдегі қанағаттанушылығы – мемлекеттің тиімділігін және әлеуметтік тұрақтылығын қамтамасыз етудің негізгі көрсеткіштерінің бірі болып табылады. Осыған байланысты алдағы кезеңде көрсетілетін қызметтердің сапасын одан әрі арттыруға, клиентке бағдарланған сервисті күшейтуге және инновациялық шешімдерді енгізуге баса назар аудару қажет.

Осылайша, жалпы қанағаттану деңгейінің өсімі мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы оң өзгерістерді айқындағанымен, азаматтардың мемлекеттік органдармен өзара іс-қимыл тәжірибесінде әлі де кездесетін бірқатар кедергілерге назар аудару қажет. Атап айтқанда, көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігі мен ашықтығы артқанымен, бюрократиялық

рәсімдердің сақталуы және әкімшілік кедергілердің толық жойылмауы мемлекеттік қызметтердің тиімділігіне теріс әсерін тигізуі мүмкін. Сондықтан келесі кезеңде мемлекеттік қызмет көрсету үдерісіндегі бюрократия мен волокита деңгейіне ерекше назар аударып, олардың динамикасын жан-жақты талдау қажет (6-сурет).



6-сурет – Бюрократия деңгейіне шағымдар үлесі

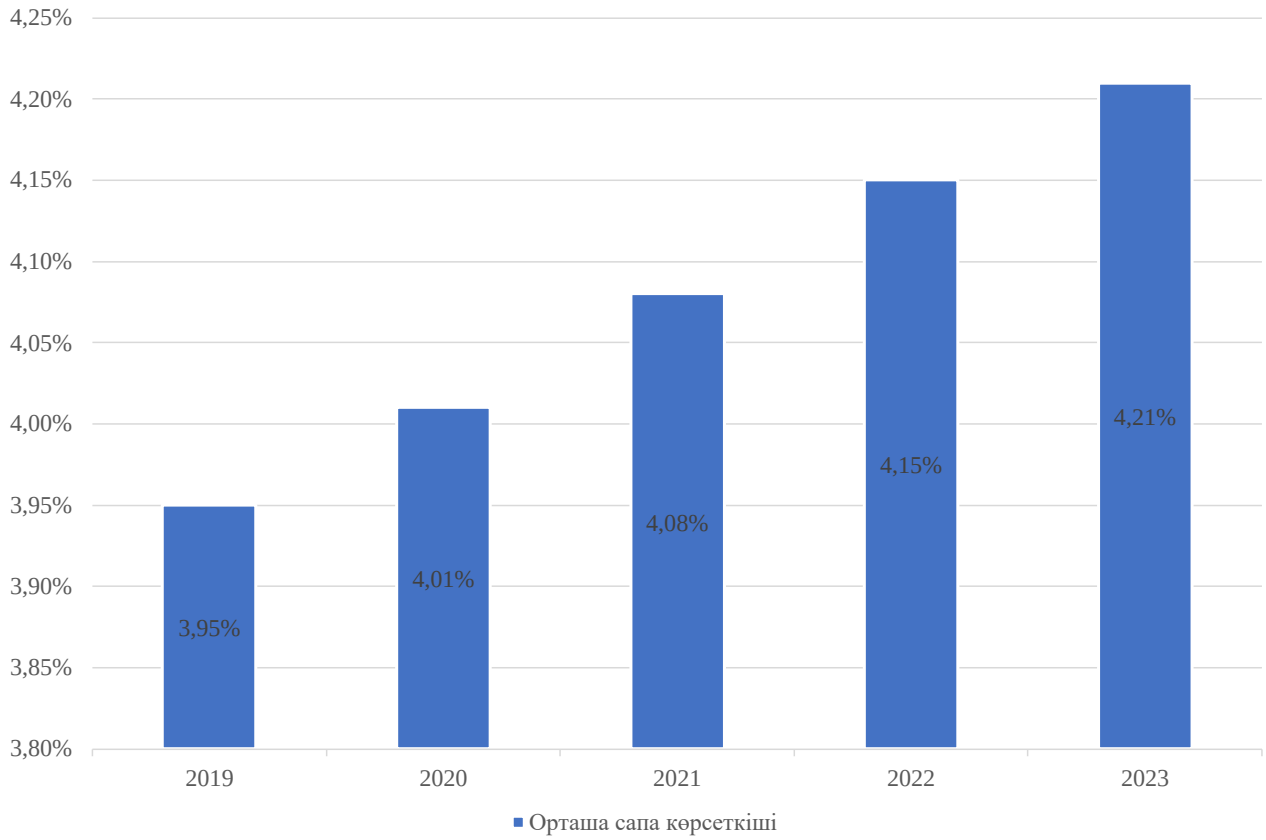
Ескертпе - [21] дереккөз негізінде автормен құрастырылған.

Бюрократия деңгейі де төмендеу үрдісін көрсетуде. Егер 2019 жылы халықтың 18,5%-ы бюрократиялық кедергілерге шағымданса, 2023 жылы бұл көрсеткіш 13,7%-ға дейін төмендеген. Бұл мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру, «бір терезе» қағидаты, электрондық үкімет жүйесін дамыту нәтижесінде мүмкін болды.

Алайда бюрократиялық рәсімдер мен артық әкімшілік талаптар әлі де толығымен жойылған жоқ. Әсіресе кейбір салаларда құжат айналымының күрделілігі, рәсімдердің қайталануы және ведомствоаралық үйлестірудің әлсіздігі байқалады. Бұл өз кезегінде азаматтардың мемлекеттік аппаратқа деген сенім деңгейіне және қызмет көрсету процесінің тиімділігіне кері әсер етуі мүмкін. Сондықтан алдағы кезеңде тек техникалық автоматтандырумен шектелмей, процестердің мәнін жеңілдету, әкімшілік тосқауылдарды түбегейлі қысқарту және мемлекеттік органдардың өзара іс-қимылын тиімді ұйымдастыру бағытында жүйелі реформалар жүргізу талап етіледі.

Осылайша, бюрократиялық рәсімдер деңгейінің төмендеуі мемлекеттік қызметтерді көрсетудің қолжетімділігі мен тиімділігін арттыруда маңызды рөл

атқарды. Алайда мемлекеттік қызметтер сапасын бағалау тек процестің жеңілдетілуімен шектелмей, көрсетілетін қызметтердің мазмұны, олардың сапалық сипаттамалары және қызмет алушылардың нақты қажеттіліктеріне сәйкестігі тұрғысынан да жүргізілуі тиіс. Осыған орай, мемлекеттік қызметтер сапасының жалпы рейтингіне тоқталып, оның соңғы бес жылдағы серпінін талдау ерекше мәнге ие болады (7-сурет).



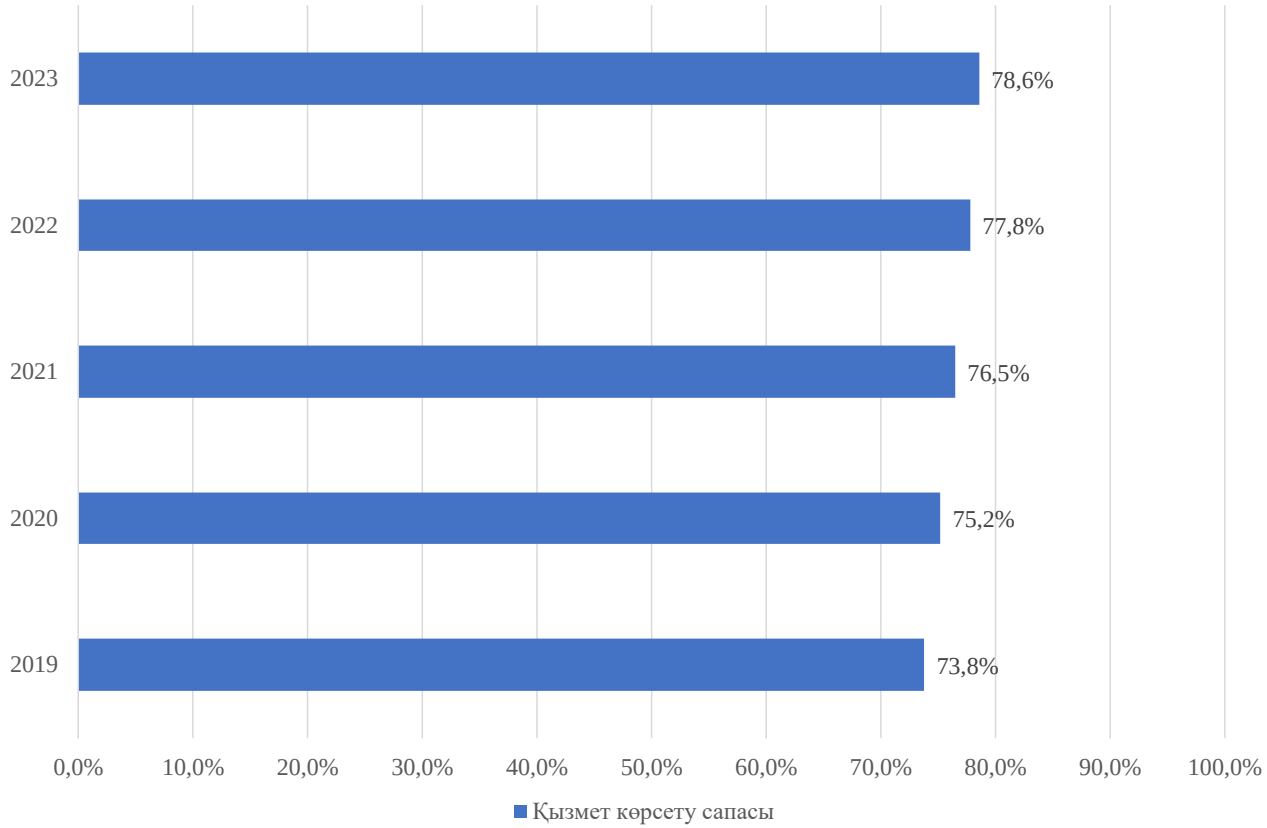
7-сурет – Мемлекеттік қызметтердің сапасы бойынша жалпы рейтинг
Ескертпе - [21] дереккөз негізінде автормен құрастырылған.

Орташа сапа көрсеткіші де үздіксіз өсім көрсетті. Мемлекеттік қызметтердің сапасы 2019–2023 жылдары 6,6% деңгейінде артты. Бұл – көрсетілетін қызметтер стандарттарының жақсаруының және қызметкерлердің кәсібилігін арттыру саясатының нәтижесі.

Алайда, көрсеткіштердің оң серпініне қарамастан, мемлекеттік қызметтер сапасының бірыңғай деңгейде барлық салаларда қамтамасыз етілгенін толық сенімді түрде айту қиын. Әсіресе кейбір бағыттарда қызмет көрсету сапасы бойынша өңірлік және ведомстволық айырмашылықтар сақталуда. Бұл мемлекеттік аппараттың барлық буындарында сервистік мәдениетті орнықтыру қажеттігін және сапаны ішкі бақылау мен тәуелсіз бағалау механизмдерін жетілдіру қажеттігін көрсетеді. Мемлекеттік қызметшілердің кәсібилігін жүйелі арттырумен қатар, олардың азаматтардың үміті мен сұранысына бағдарлануын күшейту өзекті міндет болып қала береді.

Осылайша, жалпы мемлекеттік қызметтер сапасының жақсаруы тек орташа көрсеткіштердің өсуінде ғана емес, сонымен қатар орталық мемлекеттік

органдар деңгейінде де айқын байқалады. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша орталық органдардың рейтингтері атқарылған жүйелі реформалардың, ішкі бақылау тетіктерінің және сервистік мәдениетті дамыту шараларының тиімділігін көрсетеді. Ендігі кезекте осы рейтингтердің бес жыл ішіндегі динамикасына талдау жүргізу арқылы орталық мемлекеттік органдар жұмысының сапалық өзгерістерін нақты бағалауға мүмкіндік туады (8-сурет).



8-сурет – Орталық мемлекеттік органдардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша рейтингі

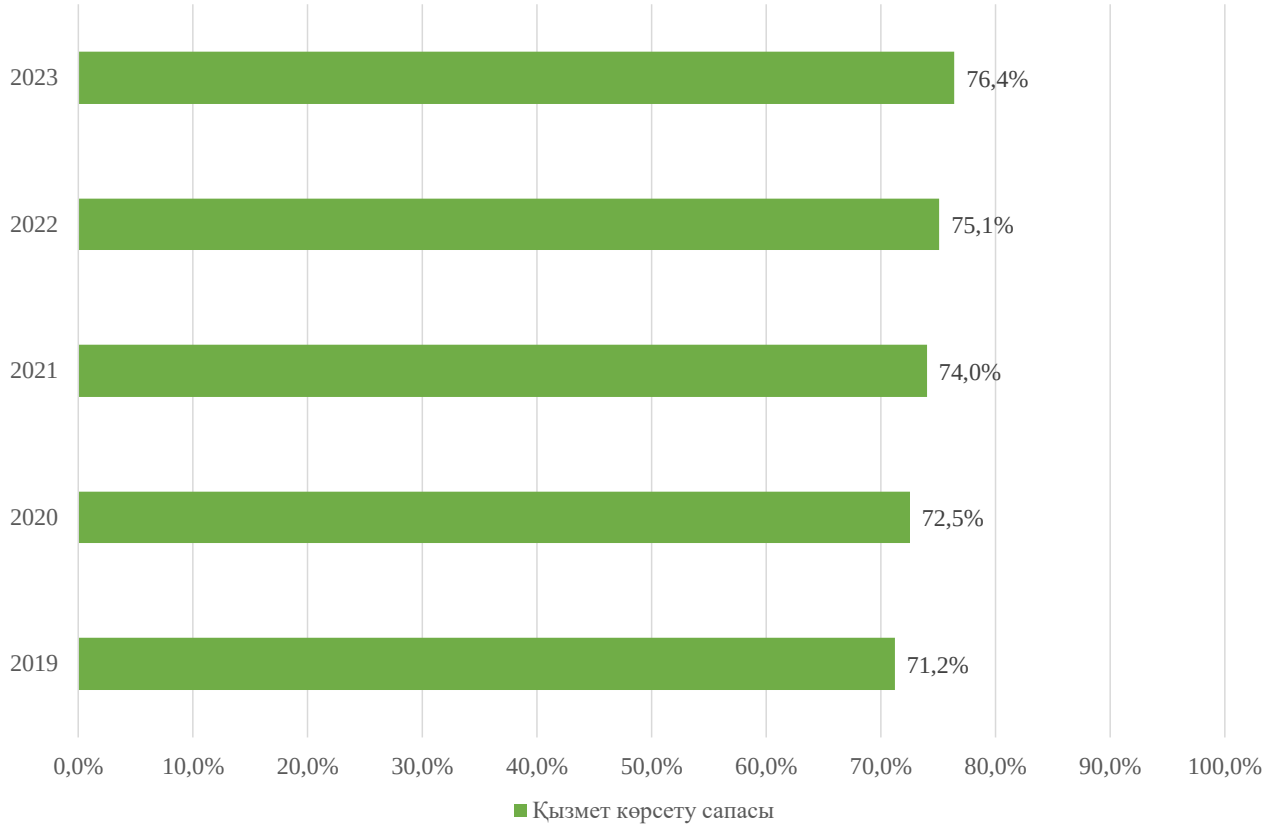
Ескертпе - [21] дереккөз негізінде автормен құрастырылған.

Орталық мемлекеттік органдардың рейтингі де оң өзгерістерді көрсетеді. 5 жыл ішінде жалпы сапа 4,8 баллға көтерілген. Бұл басқарушылық процестерді жетілдіру, азаматтармен тиімді кері байланыс орнату нәтижелерінен туындап отыр.

Десе де орталық мемлекеттік органдардың рейтингтеріндегі оң серпінге қарамастан, барлық бағыттар бойынша бірдей нәтижелерге қол жеткізілген жоқ. Кейбір органдарда көрсетілетін қызметтердің сапасы, ашықтығы және қолжетімділігі бойынша айырмашылықтар әлі де сақталуда. Бұл орталық аппарат деңгейінде қабылданған реформалардың жергілікті бөлімшелерде біркелкі жүзеге аспай жатқанын көрсетеді. Сонымен қатар, халықтың барлық топтары үшін тең қолжетімділікті қамтамасыз ету және ведомствоаралық өзара іс-қимылды күшейту қажеттілігі өзекті күйінде қалып отыр.

Осы ретте орталық деңгейдегі жетістіктермен қатар, мемлекеттік қызмет көрсету сапасының аймақтық аспектілеріне де ерекше назар аудару қажет.

Өйткені жергілікті атқарушы органдар халықтың күнделікті қажеттіліктерін қанағаттандыруда шешуші рөл атқарады. Осы тұрғыда аймақтар рейтингтерінің бес жылдық динамикасын талдау жергілікті деңгейдегі мемлекеттік қызметтердің сапалық өзгерістерін бағалауға мүмкіндік береді (9-сурет).



9-сурет – Аймақтар (жергілікті атқарушы органдар) рейтингтері бойынша динамика

Ескертпе - [21] дереккөз негізінде автормен құрастырылған.

Аймақтардағы қызмет көрсету сапасы да үздіксіз жақсарып келеді. Орташа рейтингтің 5 жыл ішіндегі өсімі 5,2 баллды құрады. Бұл жергілікті қызметтердің халыққа жақындағанын және сапа стандарттарының біріздендірілгенін көрсетеді.

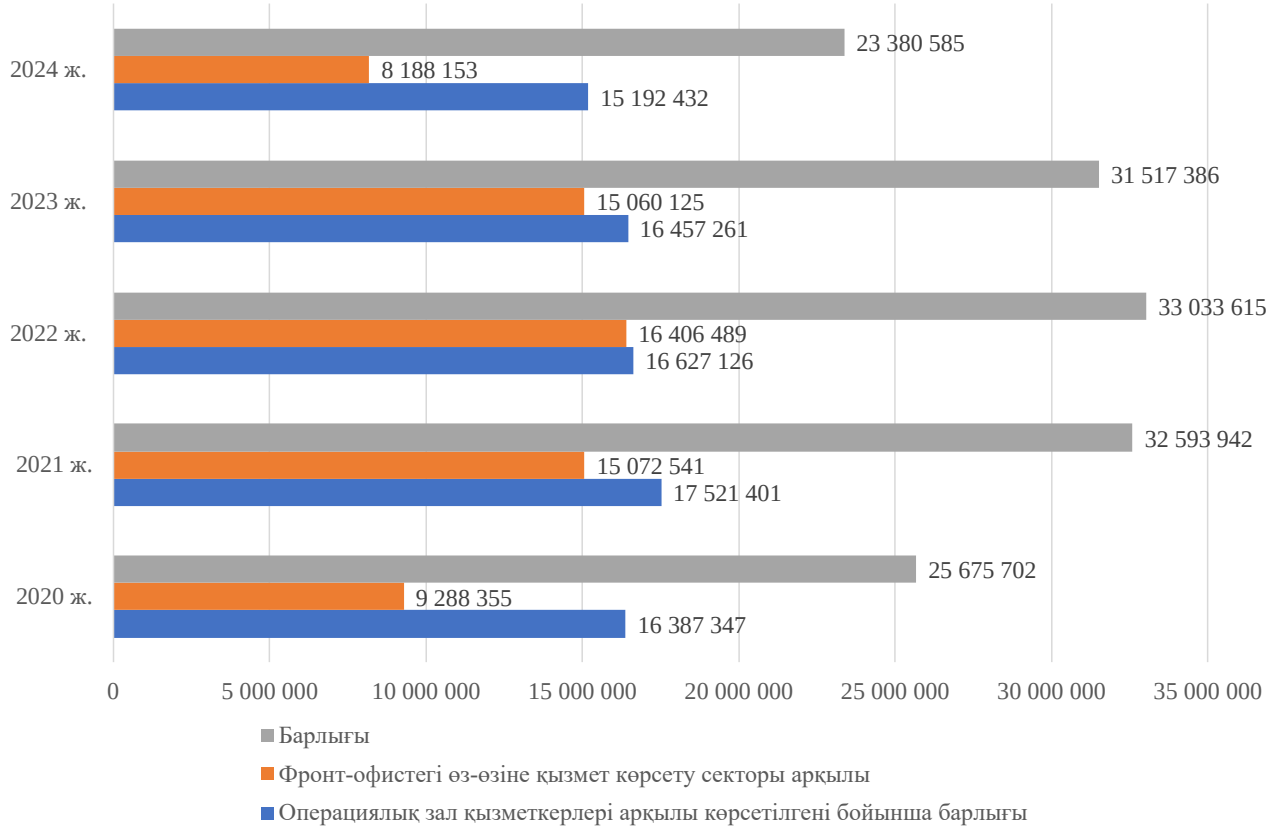
Дегенмен аймақтардағы қызмет көрсету сапасының жалпы өсуіне қарамастан, өңірлер арасында сапа деңгейінде әлі де айтарлықтай алшақтықтар байқалады. Әсіресе шалғай және инфрақұрылымы әлсіз дамыған өңірлерде қызмет көрсету стандарттарының орындалуы мен қолжетімділігі бойынша мәселелер сақталуда. Бұл жағдай жергілікті атқарушы органдардың материалдық-техникалық базасының, кадрлық әлеуетінің әркелкілігіне, сондай-ақ өңірлік ерекшеліктерді ескере отырып мемлекеттік қызмет көрсету саясатының икемсіздігіне байланысты. Сондықтан мемлекеттік қызмет сапасын барлық аймақтарда теңестіру үшін өңірлердің ерекшеліктеріне бейімделген бағытталған саясат пен мақсатты қолдау шараларын жүзеге асыру қажет.

Мемлекеттік қызметтер сапасына қатысты жүргізілген қоғамдық мониторингтер 2019–2023 жылдар аралығында мемлекеттік басқару жүйесінің сервистік модельге көшуіндегі маңызды құралға айналды. ҚР Ұлттық банкінің

бастамасымен ұйымдастырылған қоғамдық мониторингтер тек қызмет көрсету сапасын бағалаумен шектелмей, халықтың нақты сұраныстары мен мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы өзекті проблемаларды айқындаудың тиімді алаңы болды.

Әр жылы жүргізілген мониторинг нәтижесінде мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыруға бағытталған әртүрлі ұсыныстар берілді. Бұл ұсыныстардың ішінде қызмет көрсету стандарттарын жетілдіру, процестерді цифрландыру, әлеуметтік осал топтарға қолжетімділікті арттыру, мемлекеттік қызметшілердің біліктілігін көтеру, сондай-ақ әкімшілік тосқауылдарды азайту сияқты мәселелер жүйелі түрде көтерілді. Мұның өзі мемлекеттік басқару саласында серпінді өзгерістерге жол ашты.

Мемлекеттік қызмет көрсету – халық пен үкімет арасындағы тікелей байланыстың басты формасы. Бұл салада цифрлық технологияларды енгізу, фронт-офистерді оңтайландыру және халықтың цифрлық сауаттылығын арттыру арқылы үдерістерді автоматтандыру жүргізілуде. Осы тұрғыдан алғанда, 2020–2024 жылдар аралығындағы мемлекеттік қызметтердің қалай және қай арна арқылы көрсетілгені – мемлекеттік саясаттың тиімділігін бағалаудың маңызды көрсеткіші [22] (10-сурет).



10-сурет – 2020–2024 жылдар аралығындағы мемлекеттік қызметтердің динамикасы

Ескертпе - [22] дереккөз негізінде автормен құрастырылған.

2020–2024 жылдар аралығындағы көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жылдар бөлінісіндегі динамикасы бойынша диаграммаға сүйене отырып, келесі талдауды ұсынуға болады.

2020 жылы Қазақстанда жалпы 25 675 702 мемлекеттік қызмет көрсетілген. Оның ішінде 16 387 347 қызмет операциялық зал қызметкерлері арқылы, ал 9 288 355 қызмет фронт-офистерде орналасқан өз-өзіне қызмет көрсету секторлары арқылы жүзеге асырылған. Бұл кезең – пандемия басталған жыл, сондықтан халықтың дені офлайн қызметтерді пайдаланғанымен, өз-өзіне қызмет көрсету нысандары да кеңейе бастады.

2021 жылы қызмет көрсету көлемі күрт өсіп, 32 593 942 мемлекеттік қызмет көрсетілген. Бұл – алдыңғы жылмен салыстырғанда шамамен 27% өсім. Оның ішінде 17 521 401 қызмет операциялық зал арқылы, 15 072 541 қызмет өз-өзіне қызмет көрсету арқылы орындалған. Бұл цифрлар халықтың электрондық және терминалдық сервистерді кеңінен қолдана бастағанын көрсетеді.

2022 жылы рекордтық көрсеткіш тіркеліп, жалпы 33 033 615 мемлекеттік қызмет көрсетілген. Бұл – бүкіл бес жыл ішіндегі ең жоғары көрсеткіш. Операциялық зал қызметкерлері арқылы 16 627 126 қызмет, ал өз-өзіне қызмет көрсету секторлары арқылы 16 406 489 қызмет көрсетілген. Екі арна бойынша көрсеткіштердің теңесуі – цифрлық инфрақұрылым мен халықтың бейімделуінің жоғарғы деңгейін аңғартады.

2023 жылы жалпы көрсетілген қызмет саны 31 517 386-ға дейін азайған. Бұл бір жыл бұрынғы көрсеткішпен салыстырғанда шамамен 4,6% төмендеу. Оның ішінде 16 457 261 қызмет операторлар арқылы, ал 15 060 125 қызмет өз-өзіне қызмет көрсету секторы арқылы көрсетілген. Бұл жылы қызмет көрсету көлемі біршама азайғанымен, цифрлық арнадағы белсенділік сақталған.

2024 жылы көрсеткіштер айтарлықтай төмендеп, 23 380 585 мемлекеттік қызмет ғана көрсетілген. Бұл – бес жыл ішіндегі ең төменгі деңгей. Оның ішінде 15 192 432 қызмет операциялық зал арқылы, ал бар болғаны 8 188 153 қызмет өз-өзіне қызмет көрсету секторлары арқылы орындалған. Бұл айтарлықтай құлдырау халықтың цифрлық арнадан қайта дәстүрлі офлайн форматқа бет бұрғанын немесе цифрлық қызметтерге сенімнің төмендегенін көрсетеді. Сонымен қатар, кейбір қызметтердің автоматтандырылып, жеке өтінішсіз іске асырылуы да жалпы көрсеткішке әсер етуі мүмкін.

Сонымен, 2020–2022 жылдары мемлекеттік қызметтерді көрсету көлемі жыл сайын артып, цифрлық арналар белсенді түрде дамыды. Алайда, 2023 жылдан бастап төмендеу үрдісі байқалды. Әсіресе 2024 жылы өз-өзіне қызмет көрсету секторларының екі есеге жуық қысқаруы – халықтың бұл арналарға сенімділігі әлсірегенін немесе техникалық/инфрақұрылымдық шектеулер орын алғанын білдіруі мүмкін. Бұл жағдай цифрлық қызметтердің сапасын, қолжетімділігін және пайдаланушыға ыңғайлылығын қайта қарап, жетілдіру қажеттігін көрсетеді.

Азаматтардың қанағаттану деңгейі тек қызметтің жылдамдығы мен қолжетімділігіне ғана емес, қауіпсіздігіне, адалдығына және ішкі бақылаудың тиімділігіне де тікелей байланысты. Халықтың мемлекеттік қызметтерге деген сенімі мен қанағаттану деңгейін бағалауда тек көрсетілген қызмет көлемі ғана емес, олардың сапасы, әділеттілігі және қауіпсіздігі де маңызды орын алады. Бұл ретте ішкі бақылау және ақпараттық қауіпсіздік қызметтерінің жүргізіп отырған жұмыстарын талдау – мемлекеттік қызмет көрсетудің ішкі сапалық

индикаторларын бағалауға мүмкіндік береді. Төменде келтірілген мәліметтер арқылы осы саладағы бұзушылықтарды анықтау, оларға жауап беру шаралары және киберқауіпсіздікті қамтамасыз ету деңгейі қарастырылады. Мұндай деректер мемлекеттік аппараттың ашықтығы мен есептілігін күшейтумен қатар, азаматтардың мемлекеттік қызметке деген сенімін қалыптастыруда ерекше маңызға ие.

2023 және 2024 жылдары ішкі бақылау және ақпараттық қауіпсіздік қызметтері тарапынан анықталған бұзушылықтар саны өсіп отыр [22, 3 б.]. 2023 жылдың осы кезеңінде 2 544 бұзушылық тіркелсе, 2024 жылы олардың саны 2 983-ке дейін артқан. Бұл жағдай сыбайлас жемқорлықпен күрес және киберқауіпсіздікті қамтамасыз ету саласында кешенді шаралар қабылдаудың қажеттілігін көрсетеді.

2023 жылы анықталған бұзушылықтар бойынша келесідей шаралар қабылданған: 63 материал құқық қорғау органдарына жолданған, 3 қылмыстық іс қозғалған, 285 қызметкер тәртіптік жауапкершілікке тартылып, 34 адам жұмыстан шығарылған. 2024 жылы бұл көрсеткіштер сәл өзгерген: құқық қорғау органдарына 66 материал берілген, 21 қылмыстық іс қозғалған, 181 қызметкер тәртіптік жазаға тартылып, 30 адам жұмыстан босатылған. Бұл деректер 2024 жылы тәртіптік өндірістер азайғанымен, ауыр құқықбұзушылықтар саны артқанын көрсетеді [22, 3 б.].

Бұдан бөлек, бірқатар өңірлік ХҚКО қызметкерлері ұсталды. Мысалы, 2024 жылдың наурызында Алматы қаласындағы ХҚКО-да 3 бұрынғы қызметкер заңсыз тіркеу ісі бойынша тергеуге алынды. Қарағанды облысында жалған деректер енгізу арқылы кәдеге жарату алымын төмендетіп, көлікті бастапқы тіркеу кезінде құқықбұзушылық жасалғаны анықталды. Шымкент қаласында филиал басшысының орынбасары мен басқа да қызметкерлер пара беру фактісі бойынша үйқамаққа алынған.

Ақпараттық қауіпсіздік бағыты бойынша да елеулі жұмыстар жүргізілуде. Атап айтқанда, микамералар мен микронаушниктер арқылы теориялық емтихан тапсыру әрекеттері анықталып (100-ден астам жағдай), емтихан нәтижелері жойылды. Сонымен қатар, қашықтан басқару бағдарламаларына және басқа қызмет түрлеріне кезек брондау үшін жалған өтінімдер жасауға тосқауыл қойылып, арнайы сүзгілер енгізілді. 2 мыңнан астам шетелдік азамат пен жүргізуші куәлігінен айырылған тұлғаларға заңсыз куәлік беру әрекеттерінің жолы кесілді [22, 4 б.].

2024 жылдың 10 айында ақпараттық қауіпсіздік жүйесіне жасалған 43-тен астам вирустық шабуыл тойтарылып, РН және РЗК желілері бойынша 1300-ден астам инцидент тергеліп, құқық қорғау органдарына берілген. Бұл IT инфрақұрылымның нысаналы шабуылдарға жиі ұшырайтынын көрсетеді [22, 4 б.].

Қазіргі таңда мемлекеттік қызметтерді қорғау мақсатында бағдарламалық қамтамасыз ету мен техникалық құралдарды сатып алу арқылы емтихан кластарының бұзылуынан сақтандыру жұмыстары жүргізілуде. Бұл шаралар ақпараттық қауіпсіздікті күшейту және қызмет көрсету процесінің адалдығын қамтамасыз етуге бағытталған.

Мемлекеттік қызмет көрсету саласы қазіргі уақытта азаматтық қоғам мен мемлекеттік басқару арасындағы өзара әрекеттестіктің сапалық көрсеткіші ретінде қарастырылады. Бұл салада атқарылып жатқан құрылымдық және цифрлық өзгерістер халықтың сұранысын барынша қанағаттандыруға, сондай-ақ мемлекеттік аппараттың ашықтығы мен есептілігін арттыруға бағытталған. Қоғамдық мониторингтер негізінде айқындалған нақты проблемалар мен ұсыныстар мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасын арттыруға арналған институционалдық шешімдердің қабылдануына ықпал етуде.

Сонымен қатар, көрсетілетін қызметтердің көлемі мен қолжетімділігіне қоса, оның әділеттілігі, қауіпсіздігі және ішкі бақылау тетіктерінің тиімділігі де азаматтардың қанағаттану деңгейіне тікелей әсер ететін маңызды факторлар қатарынан орын алады. Мемлекеттік қызметтің сенімділігі мен заңдылық принциптеріне негізделуі – тек техникалық үдеріс емес, сонымен қатар азаматтардың мемлекеттілікке деген сенімін қалыптастырушы іргелі құндылық.

Ішкі бақылау және ақпараттық қауіпсіздік жүйелерінің тиімді қызметі – сапалы әрі әділетті мемлекеттік қызметтің кепілі. Осы бағыттағы үнемі жүргізіліп отыратын мониторингтер мен алдын алу шаралары мемлекеттік қызмет көрсетудің адалдығын қамтамасыз етумен қатар, цифрлық трансформацияның сапалы жүзеге асуына жол ашады. Демек, мемлекеттік қызметке деген қоғамдық қанағаттануды арттыру үшін тек технологиялық шешімдермен шектелмей, оның этикалық, құқықтық және басқарушылық негіздерін нығайту – мемлекеттік басқару жүйесінің басты стратегиялық басымдығы болуы тиіс.

Осылайша, мемлекеттік қызмет көрсету сапасына әсер ететін ішкі және сыртқы факторларды кешенді бағалау бұл саланың тек технологиялық қырларын ғана емес, сонымен қатар басқарушылық және ұйымдастырушылық құрылымын да қайта қарау қажеттігін көрсетеді. Қызмет сапасы мен халықтың қанағаттану деңгейін арттыру үшін тиімді ішкі бақылау, цифрлық қауіпсіздік пен адами капиталмен қатар, қызмет көрсету жүйесінің өзін оңтайландыру маңызды. Бұл тұрғыда халыққа қызмет көрсету орталықтарының (ХҚКО) институционалдық маңызын, олардың ұйымдастырушылық-экономикалық тетіктерін, сондай-ақ сервистік мемлекет құрудағы рөлін жан-жақты талдау – зерттеудің келесі қисынды кезеңі болып табылады.

2.2 Мемлекеттік қызметтердің ұйымдастырушылық-экономикалық механизмі және ХҚКО-лардың рөлін талдау

Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік басқару жүйесіндегі реформалар азаматтар мен мемлекеттік құрылымдардың өзара әрекеттесуінің тиімділігін арттыруға бағытталған [23].

Әкімшілік реформаның стратегиялық векторы – азаматтардың конституциялық құқықтарын іске асыру тетіктерін жетілдіру және мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын енгізу болып табылады. Бұл үрдіс мемлекеттік қызметтерді оңтайландыруға және рұқсат беру жүйесінің тиімділігін арттыруға негізделген.

Қазақстанда мемлекеттік қызметтерді жүйелеу үдерісі 2007 жылы бастау алды, ол кезде «бір терезе» қағидатына негізделген Халыққа қызмет көрсету орталықтары (ХҚКО) құрылды. Бұған дейін азаматтар мемлекеттік мекемелерге тікелей жүгініп, әрбір мекемеде өзіне тән талаптар мен рәсімдер болған. Бұл жағдай тұтынушылар үшін қолайсыздықтар туғызып, сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің артуына себеп болуы мүмкін еді.

«Бір терезе» негізінде іске қосылған ХҚКО-лар алғашқы кезеңде тек фронт-офис ретінде жұмыс істеді [11]. Яғни, олар қызмет берушілер мен алушылар арасында тікелей байланысты болдырмауға, адами факторды барынша азайтуға бағытталған болатын. Уақыт өте келе бұл орталықтардың қызметі жетілдіріліп, жаңа форматтарға көшіп, мемлекеттік қызметтер саласындағы бірқатар өзгерістердің бастамашысы болды. Нәтижесінде мемлекеттік қызмет көрсету жүйесі өзінің даму жолында қалыптасу кезеңінен өтті.

Соңғы онжылдықтарда Қазақстанның мемлекеттік қызмет көрсету саласы елеулі трансформацияға ұшырады. Заманауи цифрлық үрдістерге бейімделу мақсатында маңызды заңнамалық құжаттар қабылданып, мемлекеттік қызметтерді көрсету процесі автоматтандырылды және айтарлықтай оңтайландырылды. Электрондық үкімет жобасы іске асырылып, жүйелі түрде дамытылды. Сонымен қатар, бірнеше мемлекеттік органдардың базасында бірыңғай оператор – «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы құрылды.

Қазақстан заңнамасында «мемлекеттік қызмет» ұғымы алғаш рет 2007 жылғы «Әкімшілік рәсімдер туралы» заңда бекітілді.

2008 жылғы 4 желтоқсандағы № 95-IV Бюджет кодексінің 34-бабына сәйкес: «Мемлекеттік қызмет – бұл мемлекеттік органдардың, олардың ведомстволық бағынышты құрылымдарының және өзге де заңды және жеке тұлғалардың қызметі, ол мемлекеттік органдардың функцияларын жүзеге асырудың институционалдық нысандарының бірі болып табылады. Аталған қызмет заңнамалық регламенттеумен қамтамасыз етілген және жеке әрі заңды тұлғалардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған».

2010 жылы бұл тұжырым “Бюджеттік процестерді жетілдіру мәселелері жөніндегі кейбір заңнамалық актілерге өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы” ҚР Заңында нақтыланып, оның мазмұны тереңдетілді [11, 67 б.].

Қазақстанда мемлекеттік қызметтер саласындағы құқықтық қатынастарды реттейтін негізгі заң 2013 жылғы 15 сәуірде қабылданды [20]. «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының Заңы осы саланың институционалдық негізін нығайтуды, қызмет көрсету стандарттары мен регламенттер арқылы ортақ талаптар орнатуды, қоғамның белсенділігін арттыруды және мемлекеттік органдардың ашықтығын қамтамасыз етуді мақсат етті. Жалпылай алғанда, бұл заңның қабылдануы – мемлекеттік қызметтер жүйесін құрылымдап, саладағы қоғамдық қатынастарды құқықтық тұрғыда реттеуге мүмкіндік берді.

Айта кету керек, осы заң қолданысқа енгеннен кейінгі он жыл ішінде оған 29 рет түрлі өзгерістер мен толықтырулар енгізілген (1-кесте) [24].

1-кесте – «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының Заңына енгізілген өзгерістер туралы мәлімет

2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	**Барлығы**
1	5	4	2	3	1	2	5	6	**29**

Ескертпе – [24] дереккөз негізінде автормен құрастырылған.

Кесте деректеріне сүйенсек, «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының Заңына түзетулер мен толықтырулар негізінен 2015–2016 жылдары және кейінгі 2022–2023 жылдары енгізілгені байқалады.

Соңғы кезеңдерде қабылданған маңызды өзгерістер қатарында «бір өтініш» қағидаты, проактивті форматтағы қызметтер, әлеуметтік маңызы бар қызметтер мен «реинжиниринг» ұғымының енгізілуін ерекше атап өтуге болады. Бұл түсініктер тек заң деңгейінде бекітіліп қана қоймай, мемлекеттік қызмет көрсету жүйесіне нақты түрде енгізіліп, іс жүзінде қолданыла бастады.

Мәселен, қазіргі таңда азаматтар бір өтініш арқылы бірнеше қызметті бір уақытта алу мүмкіндігіне ие. Сонымен қатар, мемлекеттік органдар кейбір қызметтерді азаматтардың ешбір өтінісінсіз, өз бастамасымен, қызмет алушыға ұялы байланыс нөмірі арқылы SMS-хабарлама жіберу арқылы ұсынып отыр. Қазіргі таңда елімізде 40 түрлі проактивті қызмет бар, олардың 2 миллионнан астам рет пайдаланылғаны тіркелген. Аталған қызметтердің басым бөлігі – нақтырақ айтқанда, 28 түрі – ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігіне тиесілі [25].

Сонымен қатар, заңнамаға енген елеулі жаңалықтардың бірі – «реинжиниринг» ұғымы. Бұл – ұйым ішіндегі жұмыс процестерін қайта қарап, тиімділікті, сапаны және нәтижелілікті арттыруға бағытталған кешенді өзгеріс. Осы түсінікті іске асыру мақсатында 2022 жылы ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі мемлекеттік құрылымдарда бизнес-процестерді қайта жобалау бойынша әдістемелік нұсқаулықты дайындап, бекітті [26].

Бизнес-процестерді қайта құрылымдау, әдетте, ең сұранысқа ие және әлеуметтік маңызы бар қызметтер бойынша, орындалу уақыты ұзақ, құжаттар пакеті ауқымды және автоматтандырылмаған мемлекеттік қызметтерге қатысты қолданылады.

Мемлекеттік қызметтер саласы Қазақстанда жан-жақты қарастырылып жатқанына қарамастан, қызмет көрсету механизмін терең талдау – әлі де өзекті. Бұл мемлекеттік органдардың тиімділігін арттырып, мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы жалпы мемлекеттік саясатты іске асыру үдерісін жеңілдетуге жол ашады.

Қазіргі уақытта Қазақстан Республикасында Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне сәйкес 1288 түрлі қызмет ұсынылады. Олардың басым бөлігі – яғни, 94%-ы электрондық форматта көрсетіледі. Аталған қызметтердің ішінде 40-ы проактивті түрде, ал 51-і сыртқы платформалар арқылы қолжетімді [22].

Соңғы уақытта азаматтар арасында екінші деңгейлі банктердің мобильді қосымшалары арқылы қызмет алу үрдісі кеңінен таралып келеді. Нәтижесінде,

биылғы жылдың өзінде 33 миллионнан астам қызмет дәл осы сыртқы сервистер арқылы ұсынылды. Сонымен қатар, 2 миллионға жуық мемлекеттік қызмет проактивті негізде – азаматтың сұранысын күтпестен, мемлекеттің бастамасымен көрсетілді.

Біріккен Ұлттар Ұйымы жүргізетін «Электрондық үкіметтің даму индексі» (Global E-Government Development Index) аясында Қазақстан 2022 жылғы қорытынды бойынша 28-орынды иеленді. Атап өтерлігі, онлайн қызметтерді дамыту көрсеткіші бойынша еліміз алғашқы ондыққа еніп, 8-орыннан көрінді (7-сурет). Осы нәтижемен Қазақстан Ирландияны (30), Канаданы (32), Италияны (37) және Бельгияны (39) артта қалдырды.

Айта кету керек, бұл рейтинг екі жылда бір рет жаңартылып отырады және БҰҰ-ға мүше 193 мемлекеттің көрсеткіштері сараптамаға түседі. 2022 жылғы есеп 2020–2021 жылдары атқарылған жұмыстар негізінде жасалған.

БҰҰ баяндамасында цифрлық үкіметті дамыту бойынша көш бастаған үш ел ретінде Дания, Финляндия және Оңтүстік Корея аталды.

Ал ТМД аумағында Қазақстан үздік нәтиже көрсетіп, бірінші орынды иемденді. Одан кейінгі орындарда Ресей (42), Беларусь (58), Армения (64) және Өзбекстан (69) елдері орналасқан.

Қазақстанның электрондық үкіметті дамыту саласындағы ең үздік көрсеткіші 2014 жылы тіркеліп, еліміз 28-орынға көтерілген еді. Кейінгі жылдары позиция төмендеп, 2016 жылы 33-орынға, ал 2018 жылы 39-орынға ауысты. Дегенмен, соңғы төрт жыл ішінде Қазақстан бұл рейтингте 11 сатыға алға жылжып, өз орнын қайта нығайтты.

БҰҰ жүргізетін электрондық үкіметтің даму деңгейі бойынша жаһандық индекс (EGDI) үш негізгі құрамдас көрсеткішті қамтиды: онлайн қызмет көрсету деңгейі (OSI), адами капиталдың дамуы (HCI) және телекоммуникация инфрақұрылымының даму көрсеткіші (TII) [22, 5 б.].

Мемлекеттік қызметтерді цифрлық форматта көрсету саласында іске асырылып жатқан жаңашылдықтар қатарына биометриялық сәйкестендіру (Digital ID) және QR-код арқылы қол қою арқылы қызмет алу мүмкіндігі кіреді. Биометриялық сәйкестендіру адамның жеке ерекшеліктеріне – саусақ таңбасы, бет пішіні, дауыс тембрі немесе көздің құрылымына негізделген.

2023 жылы биометриялық сәйкестендіру арқылы көрсетілген қызметтер саны 18 миллионға жетіп, 2022 жылмен салыстырғанда 4 миллионға артты. Ал QR-қолтаңба арқылы алынған қызметтер көлемі 557 мыңды құрады.

Халық тарапынан жиі айтылатын сындардың бірі – әртүрлі мемлекеттік құрылымдардың азаматтардан бірқатар анықтамаларды сұратуы. Бұл мәселені шешу үшін мемлекеттік органдар арасындағы ақпараттық жүйелерді біріктіру қолға алынды. Қазір көптеген мәліметтер цифрлық түрде бір құрылымнан екіншісіне жолдана алады. Мысалы, 2019 жылдан бастап мекенжай анықтамасы мүлде алынып тасталды. Бұдан бөлек, басқа да анықтамалық деректерді беру үдерістері оңтайландырылды. Қазіргі таңда 34 түрлі анықтама тұрғындар үшін түрлі электрондық платформаларда қолжетімді, ал мемлекеттік органдар бұл деректерге ақпараттық жүйелер арқылы тікелей қол жеткізе алады. Соның нәтижесінде жыл сайын 50 миллионнан астам өтініштің қажеттілігі жойылған.

Мемлекеттік қызметтер көрсету жаңа деңгейге көтеріліп, «Мемлекеттік қызметтен – өмірлік жағдайға» қағидатына көшірілуде. Бұл бастама туралы Мемлекет басшысы Қасым-Жомарт Тоқаев «Digital Bridge 2022» халықаралық форумында баяндаған болатын [27].

Еліміздегі мемлекеттік қызметтер жүйесі азаматтың өміріндегі 9 негізгі кезеңге қарай топтастырылды:

1. «Сәбидің дүниеге келуі»;
2. «Балабақшаға қабылдау»;
3. «Мектепке бару»;
4. «Жоғарғы оқу орнына түсу»;
5. «Жұмысқа орналасу»;
6. «Отбасы жағдайлары»;
7. «Мүлікпен байланысты әрекеттер»;
8. «Кәсіпкерлік қызмет»;
9. «Зейнетке шығу» [28].

Мемлекеттік қызметтер осы өмірлік жағдайларға сәйкестендіріліп қайта құрылып, проактивті форматқа көшу үшін нақты шаралар қолға алынды.

ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі осы бағытта тиісті мемлекеттік құрылымдармен бірлесіп жұмыстар атқаруда. Алғашқы кезеңде «Бала туылуы», «Балабақшаға қабылдау», «Мектепке қабылдау», «ЖОО-ға түсу» және «Жұмысқа орналасу» кезеңдері бойынша нақты бастамалар іске асырыла бастады.

Бұл қажеттіліктердің негізінде әр түрлі көрсетілетін мемлекеттік қызмет түрлері қалыптаса бастады және қазіргі таңда оның саны 1288-ге жетті (11-сурет).

11-сурет – ХҚКО арқылы қолжетімді қызметтердің динамикасы

Ескертпе – [22] дереккөз негізінде автормен құрастырылған.

Бұл ХҚКО арқылы қолжетімді мемлекеттік қызметтер санының жыл сайын тұрақты түрде артып, 2024 жылы реестрдегі барлық қызметтердің 94,2%-ын қамтығанын көрсетеді, бұл халыққа қызмет көрсету жүйесінің орталықтандырылған әрі әмбебап платформаға айналғанын білдіреді.

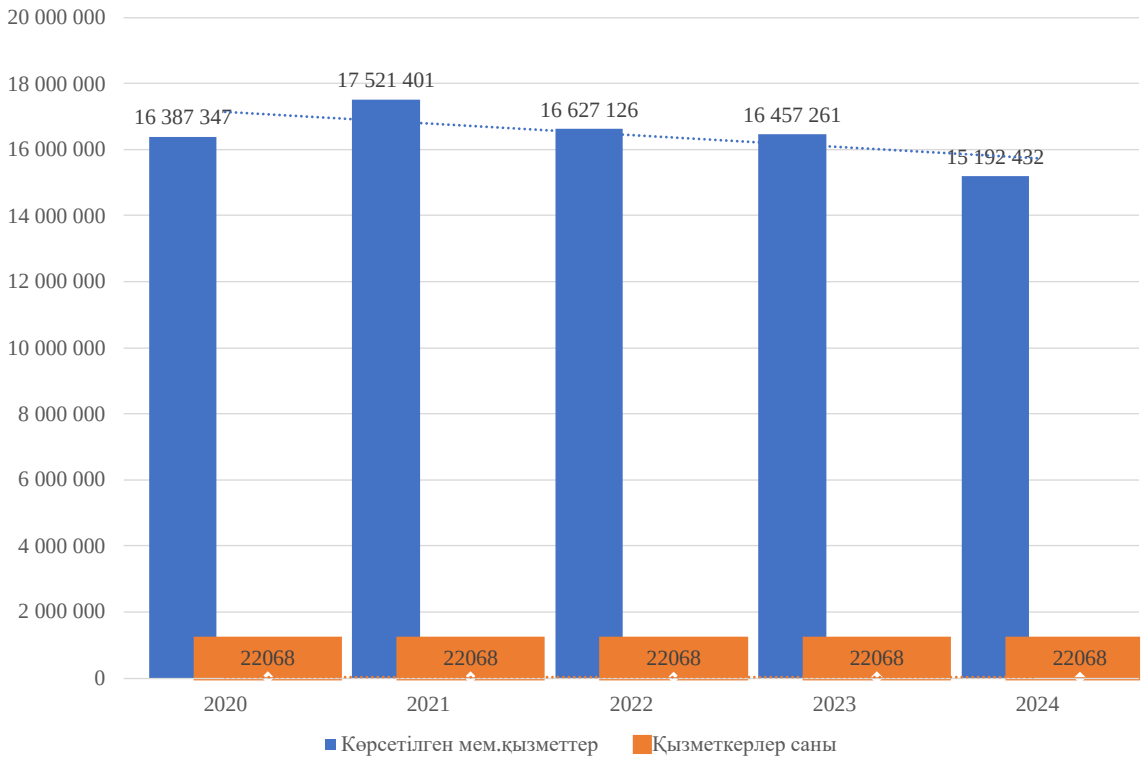
Осы ретте елде ХҚКО арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бойынша ТОП-10 тізім қалыптасты (2-кесте). Және ол барлық көрсетілетін 1288 мемлекеттік қызметтің 79%-ын құрап отыр.

2-кесте – ТОП-10 көрсетілетін мемлекеттік қызмет

№	Мемлекеттік қызмет атауы	Жалпы көрсетілетін мем.қызметтегі үлес салмағы	Жауапты МО
1	Көлік құралын тіркеу	19,9%	ҚР ІІМ
2	Паспорттар мен жеке куәліктерді беру	19,1%	ҚР ІІМ
3	ЭЦҚ беру	17,1%	ҚР ЦИДАӨМ
4	Жылжымайтын мүлікке құқықтарды тіркеу	7,8%	ҚР Әділет мин.
5	Жүргізуші куәлігін беру	4,1%	ҚР ІІМ
6	Шетел азаматтарына ЖСН қалыптастыру	2,4%	ҚР ІІМ
7	Азаматтарды тұрғылықты жері бойынша тіркеу	2,3%	ҚР ІІМ
8	Еңбек иммигранттарына рұқсат беру	2,3%	ҚР ЕжХӘҚ
9	Жылжымайтын мүлікке техпаспорт беру және деректерді ЖМБМК (ЕГКН)-ға енгізу	2,3%	ҚР Әділет мин.
10	Жер учаскесіне сәйкестендіру құжатын беру	1,8%	ҚР АШМ

Ескертпе – [22] дереккөз негізінде автормен құрастырылған.

ХҚКО қызметкерлерінің жыл сайын көрсетілетін мемлекеттік қызметтер санына арақатынасын талдайық (12-сурет).



12-сурет – Көрсетілген мемлекеттік динамикасы мен қызметкерлер саны

Ескертпе – [22] дереккөз негізінде автормен құрастырылған.

Қызметкерлер саны өзгермеген жағдайда көрсетілетін қызмет көлемінің жыл сайын ауытқуы мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы процестердің цифрлануымен және ішкі тиімділік шараларымен тығыз байланысты екенін көрсетеді; бұл өз кезегінде қызмет сапасын сақтай отырып, еңбек өнімділігін арттырудың мүмкін екенін дәлелдейді.

ХҚКО инфрақұрылымының даму жатғдайына тоқталар болсақ, Қазақстан Республикасының электрондық үкімет жүйесі қазіргі таңда халықаралық деңгейде мойындалған жетістіктерге қол жеткізіп отыр. Электрондық үкіметтің даму индексі бойынша ел әлем бойынша 24-орынға жайғасқан [22, 6 б.]. Бұл көрсеткіш – цифрлық инфрақұрылымның, онлайн қызметтердің және мобильді платформалар арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасының жоғары деңгейде екенін дәлелдейді.

Бүгінгі таңда 51 проактивті қызмет түрі іске қосылып, оларды 3 миллионнан астам азамат пайдаланған. Сонымен қатар, 56 түрлі қызмет пен сервис барлығы 33 миллион рет қолданылған. Жалпы, 261 миллион электрондық қызмет көрсетілген, бұл мемлекеттік аппарат пен азамат арасындағы өзара әрекеттің басым бөлігінің цифрлық форматқа өткенін айғақтайды. Мемлекеттік қызметтердің 92%-ы онлайн түрде қолжетімді болса, олардың 90%-ы eGov Mobile қосымшасы арқылы ұсынылады. Аталған мобильді платформа арқылы 9,9 миллион қызмет көрсетілген.

Мемлекеттік цифрлық құжаттардың 35 түрі әзірленіп, олар 292 миллион рет пайдаланылған. Цифрлық қызметтерге қол қою үшін 13 миллион QR-код қолданылған. Бұл көрсеткіш азаматтардың цифрлық сауаттылығы мен электрондық сервистерге деген сенімінің артып отырғанын көрсетеді.

Елдегі ХҚКО инфрақұрылымы да жүйелі түрде кеңейіп отыр. Қазіргі таңда Қазақстан бойынша:

- 334 фронт-офис,
- 445 бэк-офис,
- 28 мамандандырылған ХҚКО,
- 34 мобильді ХҚКО,
- 4 шетелдік азаматтарға қызмет көрсету орталығы,
- 20 автодром,
- 71 ХҚКО секторы жұмыс істейді [29].

Бұл құрылым тұрғындарға кең көлемде және ыңғайлы қызмет көрсетуді қамтамасыз етуге бағытталған.

Цифрлық сервистердің өмірлік жағдайларға икемделуі де ерекше назар аудартады. Мысалы, автокөлікті рәсімдеудің 52%-ы онлайн, ал цифрлық ипотека 67% кепілдікпен жүзеге асуда. Цифрлық нотариат шеңберінде сенімхаттардың 6%-ы электрондық форматта рәсімделсе, жылжымайтын мүлікті сатып алу мәмілелерінің 49%-ы онлайн форматта жүзеге асырылған. Сотсыз банкроттық процедурасын 89 905 адам, ал VIP нөмірді онлайн брондау қызметін 89 адам пайдаланған. Сондай-ақ, несиеден бас тарту сервисін 1,75 миллион адам қолданса, құмар ойындардан бас тартқандар саны 235 913-ке жеткен. Автокөлік тарихын тексеру бойынша 1 024 858 сұраныс тіркелсе, жол жүру ережесі

бойынша онлайн емтихан тапсырғандар саны – 58 802. Сонымен қатар, дайын құжаттарды үйге жеткізу қызметі 5 343 рет пайдаланылған.

Мемлекеттік қызметтерді цифрландырумен қатар, азаматтарға PUSH-хабарламалар жүйесі де белсенді енгізілуде. Бұл жүйе арқылы 35 765 803 хабарлама жіберілген. Хабарламалар мазмұны – некенің мерейтойы, туған күн, зейнетке шығу, құжаттардың мерзімінің өтуі, бірінші басшының ауысуы, жоғары оқу орнына түсу және бітіру, техникалық байқау мерзімінің аяқталуы және т.б. өмірлік маңызы бар жағдайларды қамтиды.

Сонымен қатар, бүгінгі күні мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру арқылы еңбек шығындарын азайтып, бюджеттік тиімділікті арттыру мақсатында ХҚКО (ЦОН) жүйесіне бірқатар жаңа сервистер енгізілген. Олар – мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасын арттыруға, қолжетімділігін кеңейтуге және азаматтарға бағытталған сервистік модельді нығайтуға бағытталған маңызды жаңашылдықтар [22, 5 б.]. Атап айтқанда:

1. Құжаттандыру терминалдары. 15 терминал Астана, Алматы және Көкшетау қалаларында орнатылған. 2024 жылы бұл терминалдар арқылы 56 008 қызмет көрсетілді. Бұл терминалдар азаматтарға құжаттарды өздігінен рәсімдеуге мүмкіндік береді. Кезекке тұрмай, фронт-офиске бармай, қызметтерді цифрлық түрде алу – уақыт пен ресурсты үнемдеудің айқын көрінісі.

2. Электронды өтініштер мен нәтижелер. Қағазбен берілетін қолхат жойылды. 78 қызмет түрі бойынша қағаз түріндегі өтініш алынып тасталды. 49 қызмет бойынша қағаз нәтижелерінің орнына электронды нәтиже беріледі. Бұл – қағазбастылықтан арылуға, рәсімдерді жылдамдатуға және архивтік шығындарды азайтуға мүмкіндік береді. Мемлекеттік аппараттың цифрлық жетілуін көрсетеді.

3. 24/7 постаматтар. 10 өңірде 14 постамат орнатылды. Олар арқылы 19 сұранысқа ие қызмет түрі бойынша құжаттар беріледі. 2024 жылы постаматтар арқылы 4 609 құжат жеткізілген. Тәулік бойы құжаттарды алу мүмкіндігі – әсіресе жұмыс істейтін азаматтар үшін ыңғайлы шешім.

4. Жеке деректерге қолжетімділікті бақылау сервисі. 202 мемлекеттік қызмет осы сервиске қосылған. Бұл азаматтардың жеке деректерінің сыртқа таралып кетуінен қорғайды. Цифрландырумен қатар, ақпараттық қауіпсіздік те бірінші орынға шықты. Бұл сервис – дербес деректерді қорғау мен сенімділікті арттырудың нақты құралы.

5. Жеке менеджер қызметі. Фронт-офисте де, азаматтың үйіне барып қызмет көрсету форматы да қарастырылған. Осы форматта 42 мыңнан астам шарт жасаған. Мемлекет әлеуметтік осал топтар мен мүмкіндігі шектеулі азаматтарға арнайы қамқорлық танытып, оларды қызметпен қамтуда проактивтілік танытады. Бұл – инклюзивті қызмет көрсетудің көрінісі.

6. «Қазпошта» бөлімшелері арқылы мемлекеттік қызмет көрсету. 200 ауылдық пошта бөлімшесі (СОПС) арқылы қызмет көрсетіледі. 33 мың мемлекеттік қызмет шалғай елді мекендерде ұсынылған. Ауыл халқы үшін цифрлық инфрақұрылым жеткіліксіз жағдайда пошта бөлімшелері арқылы қызмет көрсету – ең тиімді шешім. Бұл – аумақтық теңсіздікті жою жолындағы нақты қадам.

Осы жаңа сервистер ХҚКО жүйесінің классикалық фронт-офистік моделінен жаңашыл, көпарналы, цифрлы-адами үйлесімді платформаға айналып келе жатқанын көрсетеді. Бұл өзгерістер азаматтарға ыңғайлы, қауіпсіз әрі жедел қызмет көрсетуге бағытталған, және оларды магистрлік жобаңызда сервистік мемлекеттің нақты құралдары ретінде көрсетуге болады.

Осы ретте ХҚКО жұмысын одан әрі жетілдіріп, елдегі мемлекеттік қызметтерді бір кеңістікте, яғни «бір терезе» қағидатымен көрсету идеясын әрі қарай кеңейту мақсатында «СуперЦОН» жобасы ұсынылып, жүзеге асырылып келеді.

Мемлекеттік қызмет көрсету инфрақұрылымын жетілдіру мен азаматтардың мемлекеттік органдарға қолжетімділігін арттыру мақсатында ұсынылған «СуперЦОН» жобасы мемлекеттік және квазимемлекеттік ұйымдарды біріктіріп, барлық қызметтерді «бір терезе» қағидаты негізінде көрсетуді көздейді. Дегенмен, жобаның тұжырымдамалық және практикалық негіздерін Қарағанды мен Қызылорда қалаларында іске асқан пилоттық орталықтар деректері негізінде талдай отырып, оның экономикалық тиімділігі мен әлеуметтік сұранысын сыни тұрғыдан бағалауға мүмкіндік бар.

Жобаның бастапқы уәждемесі – азаматтардың мемлекеттік қызметтерге қолжетімділігін арттыру, клиентке бағдарланған тәсілді енгізу, фронт-офистер санын оңтайландыру және қызметтерді кешенді түрде біріктіру болды. Алайда, қолда бар мәліметтерге сәйкес, Қарағанды қаласында жылдық шығындар көрсеткіші 262,6 млн тг болса, оның ішінде 167,2 млн – жалға алу, ал 95,3 млн – коммуналдық қызметтерге бағытталған. Қызылордада жылдық жалға алу құны – 864 млн теңге, оған қоса 601,4 млн теңге қосымша инфрақұрылымдық шығындар қарастырылған. ХҚКО жұмысын жүргізу үшін шығындарды есептемегенде.

Мұндай шығындар қызмет көрсету көлемімен салыстырғанда тым жоғары. Мәселен, Қарағанды қаласында бұл жоба басталған 2024 жылғы мамыр айынан бастап жылдың соңына дейін бөлімдер бойынша көрсетілген қызметтер санына жүргізілген талдау нәтижесі (3-кесте) СуперЦОН-ның тиімділігі күткен нәтижеге сай емес екенін көрсетеді.

3-кесте – Қарағанды қаласындағы СуперЦОН ашылған сәттен бастап қалалық бөлімдер бойынша статистикалық есеп

Бөлімдер	**Көрсетілген қызметтер саны**								
	2024 жыл (мамыр-желтоқсан)								
	05	**06**	**07**	**08**	**09**	**10**	**11**	**12**	**Барлығы**
№1 бөлім (СЦ)	5331	5006	4749	5017	4722	4761	4586	1974	36 146
№2 бөлім	5843	6050	6334	6106	5844	6339	6092	2897	45 505
№3 бөлім	9933	8632	10562	9413	7865	7565	6936	3122	64 028
№4 бөлім	5331	5381	6089	4821	4503	4930	4248	1946	37 249
№5 бөлім	2943	2922	3843	3429	3328	3092	2695	1213	23 465
№6 бөлім	698	719	897	962	766	731	694	377	5 844

3-кестенің жалғасы

Арнайы ХҚКО (СЦ ғимаратында)	3715	3619	4433	4045	4390	2867	4424	2730	30 223
Арнайы ХҚКО	3481	3271	3879	4349	4096	5899	3621	2209	30 805
Барлығы:	37275	35600	40786	38142	35514	36184	33296	16468	273 265

Ескертпе

1 [22] дереккөз негізінде автормен құрастырылған;

2 СЦ – СуперЦон қысқартылған түрі;

3 Ай аттары атаумен емес, реттік нөмірімен берілген: 05 – мамыр, 12 – желтоқсан.

Атап айтқанда, №1 бөлім (СуперЦОН) аталған уақытта бар болғаны 36 146 қызмет көрсетсе, бұл көрсеткіш ХҚКО басқа бөлімдерінде: №2 бөлімде – 45 505, №3 бөлімде – 56 028, №4 бөлімде – 37 249 болып, СуперЦОН-нан едәуір жоғары деңгейде тіркелген. Сонымен қатар, СуперЦОН ғимаратындағы арнайы ХҚКО секторының өзі 30 223 қызмет көрсеткен, бұл жерде де дербес жұмыс істеп тұрған СуперЦОН бөлімі басымдықпен алға шығады. Қолданыстағы ХҚКО бөлімдері азаматтарға қызмет көрсетуде анағұрлым жоғары өнімділік танытып отыр. Осы деректер негізінде аталмыш жобаның тиімділігі төмен екені анықталды.

Мұндай жағдай жоба енгізілген еінші Қызылорда қаласында да қайталанып отыр (4-кесте).

4-кесте – Қызылорда қаласындағы СуперЦОН ашылған сәттен бастап қалалық бөлімдер бойынша статистикалық есеп

Бөлімдер	**Көрсетілген қызметтер саны**						
	2024 жыл (мамыр-желтоқсан)						
	07	**08**	**09**	**10**	**11**	**12**	**Барлығы**
№1 бөлім (СЦ)	3236	4328	4837	7246	4742	3751	15 739
№2 бөлім	7902	7494	6629	7563	7471	5506	20 540
№3 бөлім	3088	2417	2061	2609	1997	1462	6 068
Барлығы:	14 226	14 239	13 527	17418	14210	10719	42 347

Ескертпе

1 [22] дереккөз негізінде автормен құрастырылған;

2 СЦ – СуперЦон қысқартылған түрі;

3 Ай аттары атаумен емес, реттік нөмірімен берілген: 07 – шілде, 12 – желтоқсан.

2024 жылы Қызылорда қаласындағы бөлімдер бойынша көрсетілген қызметтер статистикасы СуперЦОН бөлімінің тиімділігінің төмен екенін тағы да дәлелдейді. №1 бөлім ретінде құрылған СуперЦОН шілде–желтоқсан аралығында бар болғаны 15 739 қызмет көрсеткен, бұл ретте №2 бөлімде көрсетілген қызмет көлемі 20 540-қа жетіп, СуперЦОН-нан 4 800-ден астам қызметке артық нәтиже көрсеткен. Сонымен қатар, ең аз жүктемесі бар №3 бөлімнің өзі 6 068 қызмет көрсетіп, СуперЦОН-мен салыстырмалы деңгейде тұр. Бұл деректер Қызылордада да СуперЦОН-ның өз алдына жеке тиімді құрылым

бола алмағанын, халық ағынының дәстүрлі бөлімдерге бағытталып отырғанын көрсетеді.

Сонымен қатар, қазіргі уақытта мемлекеттік қызметтердің 91,5%-ы электронды форматта қолжетімді, бұл жобаның басты мақсаты – қызметтерді орталықтандыру қажеттілігін әлсіретеді [20]. Тіпті жобада көзделген құрылымдардың (акимат, коммуналдық мекемелер, кәсіпкерлік бөлімдері және т.б.) қызметтеріне азаматтардың тек 20%-ы ғана жүгінетіні көрсетілген. Яғни, физикалық кеңістікті кеңейту орнына цифрлық қызметтерді жетілдіру әлдеқайда тиімді болмақ.

ҚР ЦИДАӨМ мәліметіне сәйкес, 2026 жылға дейін мұндай бағыттағы СуперЦОН жобалары Астана, Алматы қалаларымен қоса, ШҚО-да ашылмақшы (3 СуперЦОН), ал 2026-2029 жылдары бұл санды 16-ға жеткізу жоспарларында бар, сонымен қатар 2030 жылы елде 20 СуперЦОН болады деп хабарлады [22].

Алайда қазіргі таңда қолданыстағы 2 СуперЦОН-ның (Қарағанды және Қызылорда қалаларында) қызмет санының төмендігі, ресурстың қайталануы және тиімділіктің болмауы бұл жобаның тиімсіздігін дәлелдейді.

Жобаның институционалдық іске асырылуында да бірқатар жүйелі кедергілер орын алған. Олар қатарында: жергілікті атқарушы органдар тарапынан жобаны қолдаудың жеткіліксіздігі, ғимараттарға қойылатын талаптардың тым жоғары болуы атап өтіледі. Сонымен бірге, жаңа орталықтардың іске қосылуы қолданыстағы ЦОН-дардағы кезек жүктемесін жеңілдетпегені байқалады.

СуперЦОН жобасын республика өңірлеріне тарату мақсатқа сай емес, себебі бұл модель жоғары шығындармен қатар, нақты оң нәтижелерге әкелмейді және тиімсіз болып отыр.

Осылайша, жобаның құрылымдық және қаржылық параметрлерін талдау оның ағымдағы мемлекеттік қызметтер жүйесін тек қайталап қана қоймай, сонымен бірге республикалық бюджетке қосымша шығын жүктейтінін көрсетеді. СуперЦОН форматындағы орталықтар қызметтердің сапасын немесе қолжетімділігін айтарлықтай арттырмай, керісінше, бұрыннан жұмыс істеп тұрған инфрақұрылымды тиімсіз түрде алмастыруға ұмтылады. Бұл жағдай мемлекеттік басқару жүйесінде ресурстарды ұтымсыз бөлудің көрінісі ретінде бағаланып, баламалы, неғұрлым икемді тәсілдерді қарастыру қажеттігін туындатады. Мұндай жағдайда мемлекеттік функцияларды ішінара бизнестің қатысуымен іске асыру тәжірибесі – атап айтқанда, халыққа қызмет көрсету орталықтарының франшизалық негізде берілуі – тиімді әрі тұрақты шешім ретінде қарастырылуы мүмкін.

Осы ретте ұсыныстар мен олардың орындалу барысы саралана отырып, келесі маңызды тұжырымға келеміз: мемлекеттік қызметтер саласындағы реформаларды әрі қарай дамыту үшін мемлекеттік араласудың үлесін біртіндеп азайту қажет. Бұл орайда мемлекеттік қызмет көрсетудің жаңа үлгілерін, атап айтқанда, Халыққа қызмет көрсету орталықтарын (ХҚКО) франчайзинг негізінде жеке серіктестер арқылы басқару тәжірибесін енгізу өзекті мәселе ретінде қарастырылады [30]. Мемлекеттік функцияларды бизнес субъектілеріне беру –

қызмет көрсету сапасын арттыруға, тиімділік пен икемділікті күшейтуге мүмкіндік береді.

Франчайзингтік модель арқылы жеке операторларды тарту, сондай-ақ бизнес орталықтар негізінде мемлекеттік қызметтер ұсыну азаматтарға көрсетілетін қызметтердің сапасын жақсартумен қатар, бәсекелестік ортаны дамытуға да ықпал етеді. Мұндай тәсіл мемлекеттік аппараттың жүктемесін азайтуға, шығындарды оңтайландыруға және азаматтарға бағытталған сервистік мемлекетті қалыптастыруға мүмкіндік береді.

Осыған байланысты, келесі тарауда ХҚКО қызметін франчайзингке беру және мемлекеттік қызмет көрсету жүйесіне жеке серіктестерді тарту мүмкіндіктерін талдай отырып, олардың тиімділігін, артықшылықтарын және ықтимал тәуекелдерін ғылыми негізде қарастыратын боламыз.

3 Мемлекеттік қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық-экономикалық механизмін жетілдіру шарасы

3.1 Қазақстанда ХҚКО франчайзингін енгізу механизмін әзірлеу

Мемлекеттік қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық-экономикалық механизмін жетілдіру – Қазақстан Республикасының мемлекеттік басқару жүйесіндегі маңызды бағыттардың бірі. Мемлекеттік қызмет көрсетудің тиімді әрі қолжетімді болуы елдің экономикалық және әлеуметтік тұрақтылығын қамтамасыз етуге, халықтың мемлекеттік органдарға деген сенімін нығайтуға, сондай-ақ мемлекеттік аппараттың қызмет көрсету сапасын арттыруға мүмкіндік береді. Осыған байланысты, мемлекеттік қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық-экономикалық механизмін жетілдірудің кешенді шараларын жүзеге асыру қажеттігі туындап отыр.

Ұйымдастырушылық механизмді жетілдіру мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасын қамтамасыз етуде ерекше маңызға ие. Бірінші кезекте, мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарын қайта қарау және жаңарту маңызды. Әсіресе, әрбір қызмет түріне нақты сапа стандарттарын белгілеу, қызмет көрсету уақытын қысқарту және мемлекеттік қызметтерді алу процесіндегі артық рәсімдерді азайтуға бағытталған шаралар қабылдау қажет. Мемлекеттік органдардың қызмет көрсету стандарттарына сәйкестігін тұрақты түрде мониторингтеу және бақылау тетіктерін жетілдіру де маңызды қадамдардың бірі болып табылады. Бұл өз кезегінде мемлекеттік аппараттың жауапкершілігін арттырып, халықтың мемлекеттік қызметтерге қанағаттануын жоғарылатады.

Ұйымдастырушылық тұрғыдан жетілдірудің келесі бағыты – мемлекеттік қызметшілердің кәсіби біліктілігін арттыру. Қызмет көрсету сапасын жоғарылату мемлекеттік қызметшілердің кәсіби дайындығына, олардың заманауи талаптарға сәйкестігіне тікелей байланысты. Сондықтан мемлекеттік қызметшілерді тұрақты түрде қайта даярлау және біліктілігін арттыру бағдарламаларын енгізу қажет. Мұндай бағдарламалар мемлекеттік қызметшілердің азаматтармен жұмыс істеу қабілетін, қарым-қатынас мәдениетін және клиентке бағдарланған қызмет көрсету дағдыларын қалыптастыруға бағытталуы тиіс. Осы мақсатта халықаралық тәжірибе мен үздік практикаларды үйрену маңызды.

Экономикалық механизмді жетілдіру – мемлекеттік қызмет көрсету жүйесінің тиімділігін арттырудың тағы бір маңызды қыры. Мемлекеттік қызмет көрсетуде экономикалық ынталандыру жүйесін енгізу арқылы қызмет көрсету сапасы мен тиімділігін арттыруға болады. Мысалы, мемлекеттік органдар мен қызметкерлерді ынталандыратын арнайы рейтингтік және бонустық жүйелерді енгізу тиімді болмақ. Мұндай экономикалық ынталандыру мемлекеттік қызметшілердің жауапкершілігін арттырып, сапалы қызмет көрсетуге ынталандырады.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметтерді цифрландыру мен автоматтандыру да экономикалық тұрғыдан тиімді болып табылады. Цифрландыру арқылы қызмет көрсету процестерінің уақытын және шығындарын қысқартуға мүмкіндік туады. Электрондық үкімет порталының

мүмкіндіктерін кеңейту, электрондық қызметтер санын көбейту арқылы мемлекеттік қызмет көрсету саласында айтарлықтай экономикалық тиімділікке қол жеткізуге болады. Цифрландыру шаралары, әсіресе, шалғай өңірлерде мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігін арттырып, жалпы экономикалық үнемдеуге ықпал етеді.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің экономикалық механизмін жетілдірудің маңызды шараларының бірі – мемлекеттік-жекешелік әріптестік (МЖӘ) моделін кеңінен қолдану. Мемлекеттік-жекешелік әріптестік мемлекеттік қызметтер саласында жеке сектордың ресурстары мен тәжірибесін пайдалануға мүмкіндік береді. Бұл өз кезегінде мемлекеттік қызметтердің сапасы мен тиімділігін арттыруға ықпал етеді. МЖӘ аясында жеке сектор мемлекеттік қызметтерді ұсынуда жаңа технологияларды, басқару әдістерін және клиентке бағдарланған тәсілдерді енгізе алады. Мұндай әріптестік модельдері мемлекеттік бюджеттің жүктемесін азайтып, жеке инвестицияларды тартуға мүмкіндік береді.

Экономикалық механизмді жетілдірудің тағы бір жолы – мемлекеттік қызметтерді ұсынуға бағытталған арнайы экономикалық жеңілдіктер жүйесін қалыптастыру. Мысалы, мемлекеттік қызмет көрсетуші мекемелерге немесе серіктестерге салықтық жеңілдіктер, арнайы тарифтер ұсыну арқылы қызметтердің экономикалық қолжетімділігін арттыруға болады. Мұндай экономикалық жеңілдіктер жүйесі мемлекеттік қызмет көрсетуші ұйымдардың тиімділігін арттырып, қызмет көрсету сапасын көтеруге мүмкіндік береді.

Жалпы алғанда, мемлекеттік қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық-экономикалық механизмін жетілдіру шаралары мемлекеттік басқару жүйесінің тиімділігін арттыруға, халықтың мемлекеттік органдарға деген сенімін нығайтуға және жалпы елдің әлеуметтік-экономикалық дамуын қамтамасыз етуге бағытталуы тиіс. Ұйымдастырушылық шаралармен қатар, экономикалық ынталандыру тетіктерін енгізу арқылы мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі мен сапасын арттыруға болады. Осы кешенді шаралар мемлекеттік қызмет көрсетудің заманауи, икемді және клиентке бағдарланған моделін қалыптастыруға мүмкіндік береді.

Осындай ұйымдастырушылық-экономикалық механизмді жетілдіру шараларының ішінде мемлекеттік қызметтер саласындағы инновациялық тәсілдердің бірі ретінде франчайзинг моделін қолдану ерекше маңызға ие. Франчайзинг арқылы мемлекеттік қызметтерді жеке серіктестерге беру мемлекеттік аппараттың жұмыс жүктемесін азайтып, қызмет сапасын және тиімділігін арттырудың жаңа мүмкіндіктерін ашады. Осыған байланысты, келесі кезекте мемлекеттік қызметтерді франчайзинг арқылы басқару моделінің Қазақстанда қолданылу мүмкіндіктерін талқылайтын боламыз.

Халыққа қызмет көрсету орталықтарын (ХҚКО) франчайзинг моделі арқылы басқару мемлекеттік қызметтер саласында инновациялық әрі тиімді басқару тәсілдерінің бірі ретінде қарастырылады. Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің дәстүрлі форматы ұзақ уақыт бойы бюрократиялық кедергілерге, қызмет көрсету сапасының төмендеуіне және халықтың мемлекеттік органдарға деген сенімінің азаюына себеп болып келгені белгілі. Осындай жағдайларда ХҚКО-ларды франчайзингке беру концепциясы мемлекеттік аппараттың

жүктемесін төмендетіп, қызмет көрсету сапасын арттыруға мүмкіндік беретін шешім ретінде қарастырылады.

Франчайзингтің мемлекеттік қызметтер саласындағы концепциясы мемлекеттік функцияларды жеке серіктестерге белгілі бір шарттар негізінде тапсыруды көздейді. Бұл модельдің негізгі ерекшелігі – мемлекет франчайзинг алушы серіктестерге қызмет көрсету стандарттарын, технологияларын және басқару жүйесін ұсынады. Өз кезегінде, жеке серіктестер осы стандарттарды қатаң сақтап, сапалы әрі жылдам қызмет көрсетуге міндеттенеді. Осылайша, франчайзинг арқылы мемлекеттік қызметтерді ұсынудың жаңа нарықтық формасы қалыптасып, тиімділік пен икемділік арттырылады.

Франчайзинг моделі бойынша жұмыс істейтін жеке серіктестермен қарым-қатынас орнатудың маңызды аспектісі – олардың қызмет көрсету сапасы мен мемлекеттік стандарттарды орындауын бақылау механизмдері. Бұл үшін арнайы мониторинг жүйелері, тәуелсіз бақылау органдары мен электрондық кері байланыс жүйелерін енгізу қажет. Әрбір франчайзи серіктес белгіленген стандарттарға сәйкестігін тұрақты түрде дәлелдеп отыруы керек. Бұл қызмет сапасын тұрақты бақылап, жоғары деңгейде ұстап тұруға мүмкіндік береді.

Бизнес орталықтарда мемлекеттік қызмет көрсету жүйесін енгізу франчайзингтің бір бағыты ретінде қарастырылады. Ірі бизнес орталықтар немесе сауда орталықтарында мемлекеттік қызметтерді ұсыну клиенттерге қызметті ыңғайлы әрі қолжетімді жерде алуға мүмкіндік береді. Бұл өз кезегінде халықтың мемлекеттік қызметтерді алу барысындағы уақыт шығынын азайтып, қызмет сапасы мен қолжетімділігін айтарлықтай арттырады. Осылайша, бизнес орталықтар мемлекеттік қызметтерді ұсынудың қосымша алаңы ретінде тиімді пайдаланылуы мүмкін.

Франчайзинг моделінің негізгі артықшылықтарының бірі – бәсекелестікті дамыту. Жеке серіктестер арасында бәсекелестік орта қалыптасса, әр франчайзи қызмет көрсету сапасын арттыруға мүдделі болады. Бәсекелестік орта мемлекеттік қызметтердің сапасын тұрақты түрде жетілдіруге ынталандырады, себебі клиенттердің таңдауы тікелей қызмет көрсету сапасына байланысты болады. Бұл мемлекеттік қызметтерді алушы азаматтар үшін үлкен пайда әкеледі.

Дегенмен, франчайзинг моделін енгізудің бірқатар тәуекелдері де бар. Оның ішінде қызмет сапасын бақылауда қиындықтар туындауы, әлеуметтік жауапкершіліктің төмендеуі және мемлекеттік қызметтердің коммерциялануы мүмкін. Әлеуметтік тұрғыдан осал топтардың мүдделерін ескеру қажеттілігі туындайды. Бұл тәуекелдерді азайту үшін қатаң реттеу механизмдері, әлеуметтік стандарттар мен франчайзинг шарттарында нақты талаптар белгіленуі тиіс.

Франчайзинг моделін мемлекеттік қызметтер саласына енгізудің стратегиялық маңызы зор. Бұл модельдің енгізілуі арқылы мемлекет клиентке бағдарланған қызмет көрсету форматына көшуге, мемлекеттік аппараттың тиімділігін арттыруға және халықтың мемлекеттік органдарға деген сенімін нығайтуға мүмкіндік алады.

Қазақстан жағдайында франчайзинг моделін енгізудің арнайы бейімделген жол картасын жасау маңызды. Бұл жол картасында франчайзингтің енгізілу кезеңдері, серіктестерді іріктеу критерийлері, реттеу және бақылау механизмдері

нақты көрсетілуі тиіс. Жол картасы мемлекеттік қызметтерді франчайзинг арқылы көрсетудің пилоттық жобаларын іске асырудан басталып, нәтижелерге сүйене отырып, оны кең ауқымды енгізуге бағытталуы керек.

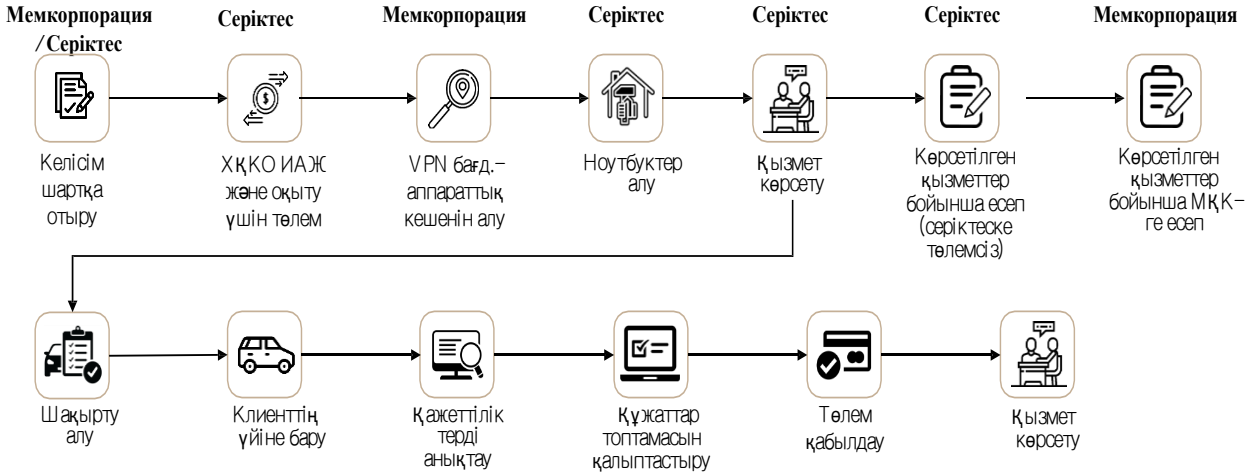
Осы орайда франчайзинг тетігін мемлекеттік қызметтер саласына бейімдеп қолдану мүмкіндігі өзекті болып отыр. Енді осы модельді іс жүзінде жүзеге асыру жолдары мен оны тиімді енгізудің ұйымдастырушылық-экономикалық механизмдеріне тоқталамыз.

Алдымен ХҚКО франчайзингі бойынша серіктестік түрлерін қарастырайық. Серіктестіктің 3 түрі болады:

1. Серіктес агент моделі

Аталған модельде жеке тұлғалар немесе кәсіпкерлер арнайы оқытудан өтіп, мемлекеттік қызметтерді азаматтардың үйіне барып көрсетеді (13-сурет). Бұл – әсіресе ауылдық немесе шалғай өңірлер үшін қолайлы тәсіл.

Серіктеске қойылатын негізгі талаптар: соттылығының болмауы; мемлекеттік қызмет көрсету бойынша жұмыс тәжірибесінің болуы; жеке ноутбук пен көліктің болуы; арнайы оқытудан өту. Бұл модель өз кезегінде икемділігімен ерекшеленеді.



13-сурет – Серіктес агент моделін жүзеге асыру алгоритмі

Ескертпе – Автордың идеясы бойынша құрастырылған.

Серіктес агент моделін жүзеге асыру үдерісі бірнеше кезеңнен тұрады және оған мемлекеттік корпорация мен серіктес тарап белсенді қатысады. Алдымен мемлекеттік корпорация мен серіктес арасында ресми келісімшартқа отырылады. Осыдан кейін серіктес «Азаматтарға арналған үкімет» (ХҚКО) ақпараттық жүйесіне (ИИС ЦОН) және оқыту курстарына төлем жасайды.

Бұдан соң, мемлекеттік корпорация VPN бағдарламалық-аппараттық кешенін сатып алып, серіктеске қауіпсіз қосылу арнасын қамтамасыз етеді. Серіктес өз кезегінде ноутбук сатып алып, қызмет көрсетуге техникалық дайындық жасайды. Осыдан кейін серіктес мемлекеттік қызмет көрсетуді бастайды.

Қызмет көрсету барысында серіктес алдымен клиенттен шақырту алады, одан кейін оның мекенжайына барады. Жеткеннен соң клиенттің нақты

қажеттіліктерін анықтап, қажетті құжаттар топтамасын қалыптастырады. Одан кейін қызмет құны бойынша төлем қабылдап, қызметті көрсетеді.

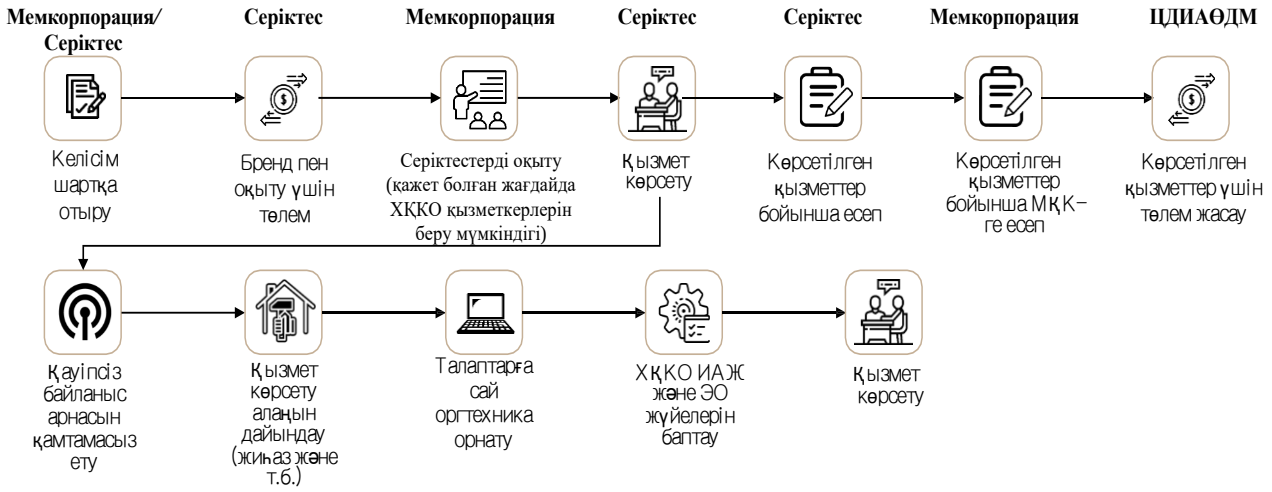
Қызмет көрсетілген соң серіктес жасалған қызмет бойынша есепті мемлекеттік корпорацияға ұсынады, бірақ бұл үшін оған төлем жүргізілмейді. Мемлекеттік корпорация бұл есеп негізінде Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау жөніндегі құрылымға (МҚК) тиісті есеп береді.

2. Жүйелік серіктестік моделі

Бұл форматта қызмет көрсету серіктес ұйымдардың өз кеңселерінде жүргізіледі. Мемлекеттік корпорация тарапынан ХҚКО ИАЖ жүйесіне қауіпсіз қосылу мүмкіндігі мен техникалық сүйемелдеу қамтамасыз етіледі (14-сурет).

Талаптар: қызмет көрсетуге арналған кеңсе немесе алаңның болуы; қауіпсіз байланыс арнасын орнату; кеңсе жабдықтары (мебель, техника) және қызметкерлерді дайындау; арнайы оқыту курстарынан өту.

Мұндай модель урбанизация деңгейі жоғары аймақтар үшін ыңғайлы, себебі бір мезгілде көп клиентке қызмет көрсетуге мүмкіндік береді.



14-сурет – Жүйелік серіктестік моделін жүзеге асыру алгоритмі

Ескертпе – Автордың идеясы бойынша құрастырылған.

Жүйелік серіктестік моделін іске асыру үдерісі бірнеше сатылы және екі негізгі тараптың – мемлекеттік корпорация мен серіктестің өзара іс-қимылына негізделеді.

Ең алдымен, мемлекеттік корпорация мен серіктес арасында ресми келісімшартқа отырылады. Осыдан кейін серіктес тарап бренд пен оқыту құны үшін төлем жүргізеді. Бұл төлем серіктес қызметкерлерін оқытуды қамтиды, ал қажет болған жағдайда ЦОН-ның штаттағы қызметкерлерін уақытша беруге де мүмкіндік қарастырылған.

Параллель түрде қауіпсіз байланыс арнасын орнату жұмыстары жүргізіледі, бұл ИИС ЦОН жүйесіне қауіпсіз әрі қорғалған қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін қажет. Серіктес ұйым өз кеңсесін дайындайды: жиһаз, қабылдау орны және басқа да инфрақұрылымдық элементтермен жабдықтайды.

Келесі кезеңде талаптарға сай оргтехника орнатылады, мысалы: компьютерлер, принтерлер, сканерлер және т.б. Осыдан кейін мемлекеттік

корпорация ХҚКО ақпараттық жүйесі мен электрондық үкімет платформаларын (ЭО) баптап қосады.

Техникалық және кадрлық дайындық аяқталғаннан кейін серіктес азаматтарға мемлекеттік қызметтерді көрсете бастайды. Көрсетілген әрбір қызмет бойынша серіктес есеп береді, бұл есеп мемлекеттік корпорация арқылы Мемлекеттік қызметтердің сапасын бақылау органына (МҚҚ) жолданады.

Соңғы кезеңде Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі (ЦДИАӨМ) қызмет көрсетілген бірліктер негізінде қаржылық төлем жүргізеді, яғни серіктес көрсеткен қызметі үшін ақы алады.

3. Инфрақұрылымдық серіктестік моделі

Бұл – ең кеңейтілген және күрделі модель. Онда жұмыс істеп тұрған ХҚКО бөлімшесі толықтай серіктеске беріледі (15-сурет). Серіктес ұйым ғимаратты жалға алады немесе иелік етеді, жөндеу жұмыстарын жүргізеді және қызметкерлерді дайындайды.

Талаптар: ғимараттың немесе жалға алу мүмкіндігінің болуы; жөндеу және жабдықтау жұмыстарын жүргізу; мемлекеттік қызмет көрсету процесін ұйымдастыруға арналған оқытудан өту.

Мемлекеттік корпорация бұл жағдайда тек әдістемелік және сапалық бақылаушы рөлін атқарады.

15-сурет – Инфрақұрылымдық серіктестік моделін жүзеге асыру алгоритмі

Ескертпе – Автордың идеясы бойынша құрастырылған.

Инфрақұрылымдық серіктестік моделінде мемлекеттік корпорация мен серіктес ұйым қолданыстағы ХҚКО бөлімін толықтай басқаруға беру бойынша бірлескен жұмыс жүргізеді.

Алдымен мемлекеттік корпорация мен серіктес тарап басқаруға берілетін нақты бөлімді айқындайды. Одан кейін осы бөлімді серіктес басқаруына беру туралы ресми келісімшарт жасалады.

Келісімшарттан соң серіктес ұйым қажет болған жағдайда брендбук талаптарына сәйкес жөндеу жұмыстарын жүргізеді. Бұл – қызмет көрсету стандарттарына сай инфрақұрылымды қамтамасыз етуге бағытталған қадам.

Жөндеу жұмыстары аяқталғаннан кейін мемлекеттік корпорация серіктестің қызметкерлерін оқытады, бұл – сапалы қызмет көрсетуді қамтамасыз ету үшін маңызды кезең.

Оқудан өткен соң серіктес ЦОН бөлімін жалға алып, брендті пайдалану құқығы үшін төлем жүргізеді. Осылайша, серіктес толыққанды қызмет көрсетуге көшеді. Ол мемлекеттік қызметтерді көрсетуді бастайды және атқарылған жұмыс бойынша есеп дайындайды.

Көрсетілген қызметтер туралы есеп алдымен мемлекеттік корпорацияға тапсырылады, кейін бұл деректер Мемлекеттік қызметтердің сапасын бақылау органына (МҚК) жолданады.

Франчайзинг моделін қаржыландыру тетігі және тиімділігі.

Франчайзингтік серіктестік моделін мемлекеттік қызмет көрсету саласына енгізу – қосымша қаржылық жүктемені талап етпейтін, керісінше, бар ресурстарды қайта бөлу арқылы оңтайландырылатын тиімді басқару құралы. Бұл тәсіл қазіргі таңда Мемлекеттік корпорацияға қаражат түрінде бөлініп отырған шығындарды қайта қарастырып, оның белгілі бір бөлігін жеке серіктестерге бағыттау арқылы жүзеге асырылады.

Соңғы 5 жылда мемлекеттік бюджет есебінен орта есеппен халыққа қызмет көрсету орталықтарын (ХҚКО) ұстауға, ғимаратты жалдау немесе коммуналдық төлемдерге, қызметкерлер жалақысына (ФОТ), кеңсе техникасына және инфрақұрылымға, күзет пен бейнебақылауға, техникалық қызмет көрсету мен тұтыну материалдарына 58,7 млрд теңге жұмсалып келеді (16-сурет).

№	Қызметтердің атауы	Өлшем бірлігі	Тікелей шығындар						Жанама							
			Еңбекақы қоры	Салықтар	Жұмыс берушінің міндетті сақтандыруы (0,48%)	Әлеуметтік және медициналық сақтандыру қорына аударымдар (3%)	Міндетті зейнетақы жарнасы (1,5%)	БАРЛЫҚ тікелей шығындар	Жұмыстарды дайындау және іске қосу (реттеу) шығындары	Әкімшілік шығындар	Инфляция 7%	БАРЛЫҚ шығындар	ҚҚС (қосылған құн салығы)	Барлық шығын (1 қызмет бірлігіне теңге) (цена за ед. услуги)	ХҚКО көрсеткен қызметтердің көлемі	Көлем көрсеткіштері бойынша жалпы құн (теңге)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Ресімшінде кеңес беру және құжаттардың толықтығын тексеру	жұмыс	33,63	2,88	0,16	1,01	0,50	38,18	232,37	99,38	25,90	395,82	47,50	**443,32**	**16 244 309,00**	7 201 490 130,07
2	Мемлекеттік қызмет көрсетуге өтініштерді қабылдау	жұмыс	132,57	11,33	0,64	3,98	1,99	150,50	915,97	391,74	102,07	1560,29	187,23	**1747,52**	**16 244 309,00**	28 387 269 233,67
3	Мемлекеттік қызмет нәтижесін беру	жұмыс	20,99	1,79	0,10	0,63	0,31	23,83	145,01	62,02	16,16	247,01	29,64	**276,65**	**17 521 401,00**	4 847 257 897,95
4	Өтініштерді қабылдау және беру бойынша тізілімдерді қалыптастыру (жинақтау секторы)	жұмыс	28,03	2,40	0,13	0,84	0,42	31,82	193,64	82,82	21,58	329,85	39,58	**369,44**	**5 414 769,67**	2 000 413 925,02
5	Денсаулық мүмкіндігі шектеулі адамдарға үйге барып мемлекеттік қызмет көрсету	жұмыс	192,20	16,43	0,92	5,77	2,88	218,21	1328,02	567,96	147,99	2262,19	271,46	**2533,65**	**38 756,00**	98 194 043,91
6	«Мобильді ЦОН» арқылы мемлекеттік қызмет көрсету	жұмыс	190,70	16,31	0,92	5,72	2,86	216,50	1317,67	563,53	146,84	2244,54	269,35	**2513,89**	**197 550,00**	496 618 372,03
7	Өзіндік қызмет көрсету секторында кеңес беру және көмек көрсету	жұмыс	73,26	6,26	0,35	2,20	1,10	83,17	506,17	216,48	56,41	862,22	103,47	**965,69**	**15 367 091,52**	14 839 846 718,06
8	Жол қозғалысы ережесі бойынша теориялық тестілеу кезінде кеңес беру	жұмыс	34,67	2,96	0,17	1,04	0,52	39,36	239,58	102,46	26,70	408,10	48,97	**457,07**	**645 785,00**	295 169 181,92
9	Автоматтандырылған электрондық алаңда жүргізілетін практикалық емтихан кезінде кеңес беру	жұмыс	81,21	6,94	0,39	2,44	1,22	92,20	561,11	239,97	62,53	955,81	114,70	**1070,51**	**566 242,00**	606 165 964,63
	Жылына барлығы															**58 772 425 467,26**

16-сурет – ХҚКО бойынша тарифтерге арналған шығындардың жиынтық көлемі

Ескертпе – [22] дереккөз негізінде автормен құрастырылған.

Франчайзингтік модель аясында осы қаражат толық жаңа көзден алынбайды, қайта:

- Бұрын бөлініп отырған қаржының құрылымы қайта қаралады;

- Мемлекеттік корпорацияда тек платформаға техникалық қолдау көрсетуге, сапаны бақылауға және нормативтік үйлестіруге қажет бөлігі ғана қалады;
- Қалған бөлігі серіктес ұйымдарға қызмет көрсетуге ынталандыру төлемі ретінде бағытталады.

Мемлекеттік қызметтерді франчайзинг тетігі арқылы жүзеге асыру үшін қаражатты мемлекет пен жеке серіктес арасында тиімді әрі әділетті үлестіре білу – табысты іске асырудың басты шарты. Осы мақсатта ұсынылып отырған үлес мынадай нақты құрылымға негізделеді:

Франчайзингтік модель бойынша қызмет көрсетуге жұмсалатын қаражаттың 30%-ы мемлекеттік корпорацияда қалып, ал қалған 70%-ы тікелей серіктеске аударылғаны жөн болады.

Мұндай бөлу үлесін ұсынудың бірнеше нақты негіздемесі бар.

Біріншіден, мемлекеттік корпорация өзінің негізгі жүйелік функцияларын орындауды жалғастыра береді. Атап айтқанда, ХҚКО ИАЖ және ЭЦҚ секілді ақпараттық жүйелерді техникалық қолдау, қызметкерлерді оқыту, сапа стандарттарын әзірлеу мен бақылау, нормативтік-әдістемелік сүйемелдеу және халықпен кері байланыс орнату міндеттері бұрынғысынша мемлекет құзырында болады. Осы бағыттардағы нақты шығындарды талдау нәтижесінде, олардың жалпы құрылым ішіндегі үлесі 30%-ды (17,63 млрд теңге) құрайтыны анықталды (5-кесте).

5-кесте – Шығындардың құрылымдық үлесі

№	Қызмет түрі	Мазмұны	Шығын үлесі (%)
1	Ақпараттық жүйелерді ұстау және дамыту	ХҚКО ИАЖ, ЭЦҚ, eGov mobile, серверлер, VPN, тех. Сүйемелдеу	**12%**
2	Сапа мен қауіпсіздік мониторингі	Кері байланыс жүйелері, рейтинг, сапа аудиті	**5%**
3	Қызметкерлерді оқыту және нұсқаулықтар	Агенттерді оқыту, әдістемелік материалдар	**4%**
4	Нормативтік-әдістемелік үйлестіру	Қызмет регламенті, келісім үлгілері, бақылау механизмдері	**5%**
5	Жалпы басқару және франшиза реттеуі	Заңдық сүйемелдеу, есептілік, серіктесті тіркеу, келісімшарттар	**4%**
Барлығы			**30%**

Ескертпе – [22] дереккөз негізінде автормен құрастырылған.

Екіншіден, қызмет көрсету процесінің өзі – өтініш қабылдау, кеңес беру, нәтиже беру, мобильді қызмет көрсету сияқты күнделікті операциялар – тікелей орындаушы серіктестің жауапкершілігіне беріледі. Бұл процестерге жұмыс күшін басқару, кеңсе инфрақұрылымын қамтамасыз ету, клиентпен тікелей жұмыс істеу, қызмет көрсетудің логистикасы мен қауіпсіздігін ұйымдастыру кіреді. Бұл шығындар қызметтің негізгі бөлігін құрайды және серіктес тарапынан

ұйымдастырылады, сондықтан 70% (41,14 млрд теңге) қаржыландыру үлесін осы тарапқа бөлу толық негізделген (6-кесте).

6-кесте – Шығындардың құрылымдық үлесі

№	Қызмет түрі	Мазмұны	Шығын үлесі (%)
1	Мемлекеттік қызмет көрсету процесі	Қызметкердің жалақысы, өтініш қабылдау, кеңес беру	**35%**
2	Кеңсе және инфрақұрылым	Жиһаз, техника, бейнебақылау, құрал-жабдық	**12%**
3	Коммуналдық және сервистік шығындар	Электр, интернет, жылу, тазалық	**8%**
4	Мобильді қызмет көрсету	Мобильді ЦОН, көлік, жанармай, логистика	**15%**
Барлығы			**70%**

Ескертпе – [22] дереккөз негізінде автормен құрастырылған.

Сонымен, 16-суреттегі жалпы қаржылық сметаға сәйкес, барлық ХҚКО қызметтері бойынша жұмсалған шығын нақты 58 772 425 467,26 теңгені құраған. Соның ішінде ақпараттық инфрақұрылымды ұстауға және орталық басқару қызметтеріне шамамен 17,6 млрд теңге жұмсалған (30%) (5-кесте). Бұл – 30% үлестің нақты дәлелі. Ал қалған 41,1 млрд теңгесі қызмет көрсетудің өзін ұйымдастыруға бағытталған (6-кесте) – бұл серіктестің функциясы.

Осылайша, франчайзинг аясында әрбір көрсетілген мемлекеттік қызметке бөлінетін қаржының 30%-ы мемлекеттік корпорацияда қалуы керек, ал 70%-ы серіктеске төленуге тиіс. Бұл үлес:

мемлекет үшін – жүйені, сапаны, қауіпсіздікті қамтамасыз ету;

серіктес үшін – қызметті нақты орындау, кеңсе және кадрлық шығындарды жабу;

ал азаматтар(халық) үшін – сапалы әрі қолжетімді қызметке қол жеткізу кепілі болады.

Яғни, тарқатып жазатын болсақ:

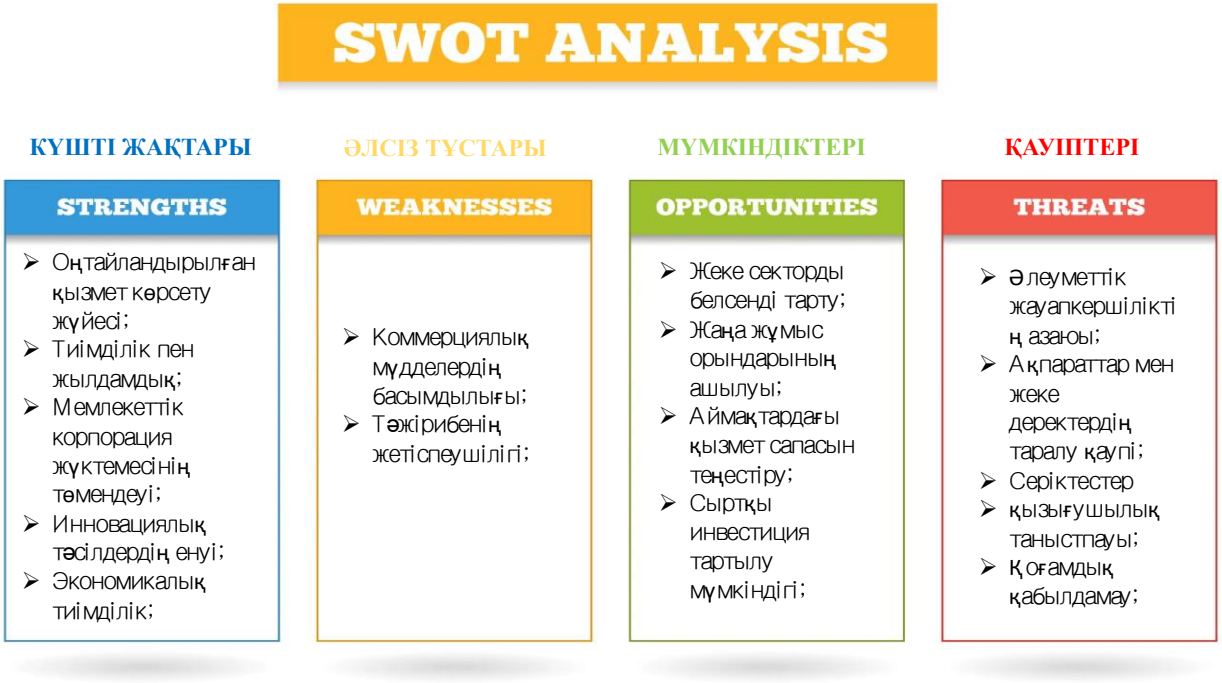
Азаматтар үшін: тариф өзгермейді, ақылы мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бағасы өзгермейді, қызмет көрсету сапасы артып, географиялық қолжетімділік кеңейеді, серіктес бөлімшелері бұрынғыдан гөрі тұрғын үйлерге жақын орналасады, инклюзивті стандарттарға сай болады, кезек қысқарады, жұмыс уақыты икемді бола түседі

Серіктес үшін ұтымды жағы: тұрақты табыс көзі, коммерциялық қызметті біріктіру мүмкіндігі *(мысалы: кеңсе ішіндегі ксерокөшірме, кофе, флешка сату т.б.)*; мемлекет тарапынан оқыту және әдістемелік сүйемелдеу; брендті пайдалану құқығы – ХҚКО атауын коммерциялық сенімділік ретінде қолдану.

Мемлекет үшін бюджетті тиімді пайдалану мүмкіндігі, шығындарды оңтайландыру, операциялық жүктеме және инвестициялық қайтарым жағынан да тиімді болып табылады.

Бұл үлестіру механизмі бюджетке қосымша жүктеме түсірмей, бар ресурстарды тиімді әрі мақсатты пайдалану арқылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыруға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, бұл тәсіл мемлекеттік-жекешелік әріптестікті нығайтып, жергілікті кәсіпкерлікті жандандыруға серпін береді.

ХҚКО франчайзинг моделін енгізу мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы түбегейлі реформаларға жол ашады. Бұл модельдің тиімділігі мен тұрақтылығын қамтамасыз ету үшін жан-жақты зерттеулер, пилоттық жобалар және тұрақты мониторинг жүйесі қажет. Алдағы кезеңде осы бағыттағы жұмыстарды терең талдау қажет болады. Жан-жақты талдау үшін SWOT талдау әдісін пайдаланамыз (17-сурет):



17-сурет – SWOT талдау

Ескертпе - Автордың идеясы бойынша құрастырылған.

Кестені тарқатып жазатын болсақ:

Күшті жақтары (Strengths):

Тиімділік пен жылдамдық: франчайзинг серіктестері мемлекеттік қызметтерді ұсынудағы бюрократиялық процестерді қысқартып, қызметтерді тез әрі сапалы көрсетуге тырысады.

Мемлекеттік корпорация жүктемесінің төмендеуі: жүктеме азайып, олар стратегиялық бағыттарға көбірек көңіл бөлуге мүмкіндік алады.

Инновациялық тәсілдердің енуі: жеке сектордың тәжірибесі мен инновациялары мемлекеттік қызметтерге интеграцияланады, жаңа технологиялар мен басқару тәсілдері енгізіледі.

Экономикалық тиімділік: франчайзинг серіктестері арқылы қызмет көрсету мемлекеттік шығындарды төмендетуге және жеке инвестицияларды тартуға мүмкіндік береді.

Әлсіз жақтары (Weaknesses).

Коммерциялық мүдделердің басымдылығы: жеке серіктестердің мемлекеттік қызметтерді коммерциялық пайда табу мақсатында пайдалануы әлеуметтік жауапкершілікті төмендетуі мүмкін.

Тәжірибенің жетіспеушілігі: Қазақстанда мемлекеттік қызмет көрсету саласында франчайзинг моделін енгізу бойынша тәжірибенің жоқтығы бастапқы кезеңде қиындық туғызуы ықтимал.

Мүмкіндіктері (Opportunities). Жеке секторды белсенді тарту: франчайзинг моделі арқылы жеке бизнесті мемлекеттік қызмет көрсету саласына белсенді түрде тартуға болады.

Жаңа жұмыс орындарының ашылуы: франчайзинг серіктестері арқылы жаңа жұмыс орындары пайда болып, халықты жұмыспен қамту артады.

Аймақтардағы қызмет сапасын теңестіру: франчайзинг моделі аймақтарда сапалы мемлекеттік қызметтерді ұсынуды қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Қауіптері (Threats). Әлеуметтік жауапкершіліктің азаюы: коммерциялық пайданы көздеу әлеуметтік осал топтардың мемлекеттік қызметтерге қолжетімділігін шектеуі мүмкін.

Қоғамдық қабылдамау: қоғам тарапынан мемлекеттік қызметтердің жеке секторға берілуіне қатысты сенімсіздік пен қарсылық болуы мүмкін.

Сонымен, франчайзинг моделін енгізу мемлекеттік қызмет көрсету саласында сапалы өзгерістер мен экономикалық тиімділікті қамтамасыз етудің ықтимал тиімді құралы бола алады. Алайда оның тиімді әрі тұрақты жұмыс істеуі үшін бірқатар шарттарды қамтамасыз ету қажет. Соның ішінде:

Мемлекеттік бақылау мен реттеу жүйесін жетілдіру;

Қызмет сапасы стандарттарын нақты бекітіп, франчайзинг серіктестерінің қызметін тұрақты мониторингтеу;

Әлеуметтік жауапкершілік қағидаттарын франчайзинг келісімшарттарында нақты көрсету және орындауын бақылау;

Франчайзинг модельдерін енгізу бойынша құқықтық-нормативтік базаны жетілдіру;

Халық арасында түсіндіру жұмыстарын жүргізіп, қоғамдық қабылдау мен сенімді нығайту.

Осы шаралар кешенді түрде жүзеге асырылған жағдайда ғана мемлекеттік қызметтерді франчайзинг моделі арқылы басқарудың артықшылықтарын толық пайдалануға болады.

Мемлекеттік қызметтерді франчайзинг моделі арқылы іске асыру алгоритмі бірнеше кезеңнен тұрады: ең алдымен дайындық кезеңінде нормативтік-құқықтық базаны талдау және жетілдіру, франчайзинг бойынша мемлекеттік қызметтердің тізімін анықтау, франчайзинг шарттары мен талаптарын бекіту, халықаралық тәжірибені зерделеу қажет; келесі кезекте концепция мен жол картасын әзірлеу кезеңі жүргізіледі, мұнда франчайзинг моделінің толық тұжырымдамасы дайындалады, нақты жол картасы әзірленеді,

оның ішінде енгізу кезеңдері, орындау мерзімдері, жауапты мекемелер мен қаржыландыру көздері көрсетіледі, франчайзинг серіктестерін тарту механизмдері мен таңдау критерийлері анықталады; үшінші кезеңде пилоттық жобаны іске асыру көзделеді, нақты аймақтар мен қалаларда пилоттық жобалар басталады, ашық конкурс арқылы франчайзи серіктестер іріктеледі, серіктестерге тренингтер өткізіледі және олар басқару мен қызмет көрсету стандарттарына үйретіледі, пилоттық жоба нәтижелері бойынша тұрақты есептер мен бағалау жүргізіледі; төртінші кезеңде мониторинг және аралық бағалау іске асырылады, франчайзи серіктестердің қызмет көрсету сапасын тұрақты мониторингтеу жүйесі енгізіледі, нәтижелер бойынша серіктестермен тұрақты кері байланыс орнатылады және қажетті түзетулер жасалады; бесінші кезеңде кең ауқымды енгізу және тарату жұмыстары жүзеге асады, пилоттық жобалар нәтижелері қорытындыланып, сараптамалық есеп жасалады, франчайзинг серіктестерінің саны кеңейтіліп, жаңа серіктестермен келісімшарттар жасалады, қоғамдық талқылаулар ұйымдастырылып, франчайзингтің ұлттық желісі қалыптастырылады; соңғы алтыншы кезеңде тұрақты бақылау мен жетілдіру шаралары қолға алынады, франчайзинг моделінің сапасы тұрақты бақыланып, жетілдіру жұмыстары жалғасады, серіктестердің сапалық рейтингтері жарияланып, жаңа инновациялық технологиялар енгізіледі, франчайзи серіктестердің кәсіби деңгейін арттыру бойынша бағдарламалар үздіксіз іске асырылады. Осы кезеңдер толық әрі жүйелі орындалса, франчайзинг моделінің тиімділігі жоғарылап, мемлекеттік қызмет көрсету сапасы мен халықтың қанағаттанушылығы айтарлықтай артады.

Осылайша, мемлекеттік қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық-экономикалық механизмін жетілдіру аясында франчайзинг моделін енгізу мемлекеттік басқару жүйесінің тиімділігі мен клиентке бағдарлануын арттырудың перспективті бағыты болып табылады. Франчайзинг моделі мемлекеттік қызметтер сапасын жоғарылатып қана қоймай, сонымен қатар мемлекеттік аппараттың жүктемесін азайтуға, экономикалық шығындарды оңтайландыруға және жеке сектордың әлеуетін белсенді түрде пайдалануға мүмкіндік береді. Бұл өз кезегінде мемлекеттік қызметтер нарығында бәсекелестікті дамытуға, инновациялық технологиялар мен заманауи басқару тәжірибелерін енгізуге қолайлы жағдай жасайды. Дегенмен, аталған модельдің табысты жүзеге асуы үшін құқықтық-нормативтік базаны нығайту, серіктестерді тиімді іріктеу, сапаны тұрақты бақылау механизмдерін енгізу және қоғамдық пікір мен сенімді қалыптастыру бағытында кешенді шараларды жүйелі түрде іске асыру маңызды. Осы шарттар толық орындалған жағдайда ғана мемлекеттік қызметтерді франчайзинг арқылы ұсыну тәжірибесі тұрақты және нәтижелі болады.

Мемлекеттік басқару жүйесін жаңғыртуда франчайзинг моделінің рөлі тек сервистік сапаны арттырумен шектелмейді. Бұл механизм мемлекет пен бизнестің әріптестік қатынасын жаңа деңгейге шығара отырып, экономиканың әртараптандырылуына да үлес қоса алады. Атап айтқанда, азаматтарға көрсетілетін қызметтерді жеке операторлар арқылы беру – кәсіпкерлік субъектілеріне жаңа нарықтық мүмкіндіктер ашады, сонымен қатар

азаматтардың қызмет сапасына деген талғамын ескеріп, қоғамдық мониторинг пен нарықтық жауапкершілікті күшейтеді. Бұл үдеріс халық пен мемлекет арасындағы сенімді нығайтып, қоғамның басқару процестеріне қатысу деңгейін арттырады.

Сонымен қатар, мемлекеттік функцияларды аутсорсингке беру тәжірибесімен де параллель жүргізілуі қажет, алайда мұнда басты айырмашылық – франчайзинг барысында жеке серіктес мемлекеттік бренд пен стандартты сақтай отырып қызмет көрсетеді. Бұл қызмет сапасының біркелкілігін қамтамасыз етеді және азаматтар үшін қолжетімділік пен сенімділікті сақтайды.

Осы орайда, франчайзинг моделін енгізу – институционалдық реформалардың жаңа толқынының бір бөлігі болуы тиіс. Бұл тек технологиялық немесе ұйымдастырушылық қадам емес, сонымен қатар қоғамның мемлекеттік басқаруға деген көзқарасын өзгертуге бағытталған парадигмалық бетбұрыс. Мемлекет «барлығын өзі атқарушы» субъектіден «реттеуші және бақылаушы» функцияларына көшуі тиіс. Яғни, мемлекет қызметті өзі орындамайды, бірақ сапасы мен әділдігін қамтамасыз етеді.

Франчайзинг негізінде жұмыс істейтін орталықтардың қызметін қадағалау үшін индикаторлар жүйесі, KPI және азаматтық бақылау құралдары қатар қолданылуы тиіс. Қызмет көрсету жылдамдығы, кері байланыстың сапасы, қызмет алушылардың қанағаттану деңгейі – басты өлшемдерге айналуы тиіс. Сонымен қатар, электрондық үкімет платформаларымен толық интеграция, біртұтас ақпараттық базаларға қосылу, қауіпсіздік пен дербес мәліметтерді қорғау мәселелері де ерекше назарда болуы тиіс.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық-экономикалық тетіктерін жетілдіру барысында франчайзинг моделін енгізу – Қазақстандағы мемлекеттік басқарудың сапалық жаңа сатыға көтерілуіне жол ашады. Бұл модель мемлекет пен қоғам арасындағы өзара әрекеттестік жүйесін қайта құрып, азаматтардың мемлекеттік қызметтерге қолжетімділігін арттырып қана қоймай, экономикалық ресурстарды тиімді пайдалануға, кәсіпкерлік белсенділікті ынталандыруға және сервистік мемлекеттің толыққанды қалыптасуына серпін береді.

Мұндай модельді сәтті жүзеге асыру – тек техникалық мәселе емес, мемлекеттік басқарудың стратегиялық қайта құрылымдануы болып табылады. Сондықтан да, бұл процесте кешенді тәсіл, саяси ерік-жігер және институционалдық сабақтастық басты рөл атқарады. Мемлекет өз қызметтерінің бір бөлігін сенімді серіктестерге бере отырып, азаматтар үшін қолайлы, тиімді әрі заманауи басқару моделін ұсына алады. Ал бұл өз кезегінде Қазақстан Республикасының ұзақ мерзімді даму стратегияларымен, «Цифрлық Қазақстан», «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамаларымен толық үндеседі. Осы бағыттағы дәйекті әрі ғылыми негізделген қадамдар – болашақ мемлекеттік басқару моделінің іргетасы болмақ.

ҚОРЫТЫНДЫ

Жүргізілген ғылыми зерттеу барысында мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің теориялық негіздері, халықаралық тәжірибесі, Қазақстандағы қазіргі жағдайы мен жетілдіру шаралары жан-жақты қарастырылды.

Бірінші тарауда қарастырылған теориялық және тәжірибелік негіздер мемлекеттік қызмет көрсетудің мәнін, құрылымын, түрлерін және оны ұйымдастырудың механизмдерін терең ұғынуға мүмкіндік береді. Қызмет көрсету ұғымының классикалық экономикалық теориядағы, маркстік көзқарастағы және қазіргі заманғы маркетингтік тәсілдердегі интерпретациясы мемлекеттік қызметтерді жалпы қызмет көрсету жүйесіндегі ерекше құбылыс ретінде қарастыруға алғышарт жасайды. Мемлекеттік қызметтердің экономикалық, құқықтық және басқарушылық тұрғыдан сараланууы бұл саланың күрделі, көпдеңгейлі және интеграцияланған жүйе екенін көрсетеді.

Мемлекеттік қызметтер – мемлекеттің азаматтар мен ұйымдарға бағытталған тікелей функцияларының бірі. Бұл қызметтер әлеуметтік, құқықтық, ақпараттық және экономикалық сипаттарға ие, сондай-ақ қоғамдық мүдделерді қорғауға бағытталған. Қызмет көрсету процесінің материалдық емес сипаты, өндіріс пен тұтынудың ажырамас өзара байланысы, сапаның субъективті өзгермелілігі және қор жинақтау мүмкіндігінің болмауы сияқты белгілер бұл салаға ерекше басқару тәсілдерін қажет етеді.

Мемлекеттік қызмет көрсету механизмдері өзара байланысты бірнеше құрамдас бөліктерден тұрады: ұйымдастырушылық, құқықтық, ақпараттық, әлеуметтік-психологиялық және экономикалық. Әрбір механизм өз функцияларын нақты басқару құралдары арқылы жүзеге асырады және мемлекеттік басқару тиімділігін қамтамасыз етуде маңызды рөл атқарады. Мысалы, ұйымдастырушылық механизм қызмет көрсету жүйесінің ішкі құрылымын және жауапкершілік шеңберін айқындайды, ал құқықтық механизм мемлекеттік қызметтердің заңдық негізін қалыптастырады. Ақпараттық механизм цифрландыру арқылы қолжетімділік пен ашықтықты қамтамасыз етсе, әлеуметтік-психологиялық механизм тұтынушыға бағдарланған қызметті күшейтеді. Ал экономикалық механизм ресурстарды оңтайлы бөлу, тарифтік саясат және шығын тиімділігі мәселелерін реттейді.

Жоғарыда талданған халықаралық тәжірибе де мемлекеттік қызметтерді тиімді ұйымдастыруда бірізді реформа жүргізудің және институционалдық жаңғыртудың маңыздылығын көрсетеді. Ұлыбритания, Франция, Сингапур және Литва секілді мемлекеттердің үлгілері қызмет көрсету сапасын арттыруда сервистік тәсілдер мен цифрлық шешімдердің біртұтас қолданылуының табысты үлгілері ретінде танылып отыр.

Ұлыбританияның «Азаматтар хартиясы» бастамасы азаматтардың пікіріне негізделген сапа стандарттарын енгізуге мүмкіндік берсе, Франция әкімшілік рәсімдерді құқықтық тұрғыдан регламенттеп, цифрлық платформалар арқылы қызметтердің ашықтығын қамтамасыз етті. Сингапурда әрбір қызмет түріне жауапты менеджер тағайындау, азаматтармен кері байланыс жүйесін дамыту және нақты нәтижелерге негізделген басқару құралдарын енгізу арқылы

тұтынушыға бағдарланған басқару қалыптастырылды. Ал Литвада әкімшілік және қоғамдық қызметтердің нақты бөлінуі, «бір терезе» қағидатының іске асуы және кең ауқымды онлайн-платформалар азаматтардың өмір сапасын арттыруға бағытталған.

Халықаралық тәжірибелер көрсеткендей, мемлекеттік қызметтерді тиімді ұсыну үшін төмендегідей ортақ қағидаттарды ескеру қажет:

Қызметтерді азаматтардың өмірлік жағдайлары мен қажеттіліктеріне сәйкестендіру;

Қызметтерді бір орталықтан немесе бірыңғай платформа арқылы ұсыну;

Электрондық үкімет жүйелерін кеңінен енгізу және интеграциялау;

Қызмет көрсету сапасына қатысты айқын стандарттар мен кері байланыс тетіктерін орнату;

Жекеменшік сектордың әлеуетін тарту арқылы мемлекеттік аппараттың тиімділігін арттыру;

Әлеуметтік инклюзивтілік қағидатын сақтау, әсіресе осал топтар үшін.

Қазақстан үшін бұл тәжірибелер ерекше мәнге ие. Соңғы жылдары елімізде мемлекеттік қызмет көрсету саласын жаңғырту бағытында нақты қадамдар жасалып келеді. 2007 жылдан бастап бұл ұғым заңнамалық негізде бекітілсе, 2013 жылы арнайы заң қабылданып, eGov.kz порталы іске қосылды. Сонымен қатар, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы орталықтандырылған қызметтер ұсынылуда. Алайда, халықаралық деңгеймен салыстырғанда, жүйелік тиімділік пен сервистік тәсілдер әлі де даму сатысында тұр.

Теориялық зерттеулер көрсеткендей, мемлекеттік қызмет көрсету – бұл жай ғана әкімшілік рәсімдер жиынтығы емес, ол халықтың әл-ауқаты, құқықтарының жүзеге асуы, мемлекетке деген сенімі және қоғамдық келісімнің сапасы сияқты маңызды факторларға тікелей әсер ететін сала. Бұл саладағы кез келген өзгеріс халықтың күнделікті өміріне әсер ететіндіктен, өзгерістер жүйелі, ғылыми негізделген және азаматтарға бағдарланған болуы тиіс.

Мемлекеттік қызмет көрсету жүйесінің тиімділігі – бұл бүкіл мемлекеттік басқарудың тиімділігінің айқын көрсеткіші. Бұл саланы жетілдіру тек техникалық немесе әкімшілік шаралармен шектелмейді, ол кең көлемді институционалдық трансформацияны талап етеді. Мемлекеттік қызмет көрсету механизмдерін жетілдіру азаматтардың қажеттіліктерін барынша ескеруге, мемлекеттік аппараттың тиімділігін арттыруға, басқарушылық шешімдердің дәлдігін қамтамасыз етуге және Қазақстанның ұзақ мерзімді стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге мүмкіндік береді. Сондықтан бұл мәселе ғылыми зерттеулер мен тәжірибелік реформалардың басты назарында болуы қажет.

Екінші тарауда Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік қызмет көрсету жүйесінің қазіргі жай-күйіне кешенді талдау жасалды. Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік қызмет көрсету жүйесіне жүргізілген кешенді талдау бұл саланың институционалдық дамуын, азаматтардың қанағаттану деңгейінің серпінін және инфрақұрылымдық-цифрлық өзгерістерді терең сипатта ашып көрсетті. Мемлекеттік қызмет көрсету – қазіргі заманғы сервистік мемлекеттің басты индикаторларының бірі және азаматтар мен мемлекеттің

өзара сеніміне негізделген қоғамдық келісімнің негізі болып табылады. Бұл ретте қызмет сапасының жоғарылауы мен қолжетімділігінің кеңеюі – басқару тиімділігінің басты өлшемі.

Мемлекеттік қызметтердің сапасы мен халықтың қанағаттану деңгейін талдау көрсеткендей, соңғы бес жыл ішінде бұл салада айтарлықтай оң серпін байқалады. Қанағаттану деңгейі 5,3 пайыздық тармаққа артса, қызмет көрсету сапасы 6,6%-ға өскен. Бұл өсім тек статистикалық деректермен ғана емес, сонымен қатар қызмет көрсету мәдениетінің, цифрлық инфрақұрылымның және адами капиталдың жақсаруы арқылы қамтамасыз етілген. Мемлекеттік қызметтер саласындағы сапа менеджменті жүйелі түрде қалыптасып, кері байланыс, мониторинг және бағалау жүйелері нәтижелі жұмыс істеуде. Алайда, бұл прогресс шекті нәтиже емес – азаматтардың үнемі өзгеріп отыратын сұраныстары мен жаңа цифрлық дәуір талаптары мемлекеттік басқаруға бейімделудің үздіксіз болуын міндеттейді.

Азаматтардың мемлекеттік қызмет көрсету барысындағы әкімшілік кедергілерге шағымдары азайғанымен, бұл мәселе толық шешілген жоқ. 2019 жылы 18,5% шағымдану тіркелсе, 2023 жылы бұл көрсеткіш 13,7%-ға дейін төмендеген. Бұл «бір терезе» қағидаты, автоматтандыру және электрондық үкімет құралдарының белсенді қолданылуының нәтижесі. Алайда, әлі де кейбір салаларда құжат айналымының күрделілігі, ведомствоаралық үйлестірудің әлсіздігі және қайталанатын рәсімдер сақталып отыр. Бұл факторлар мемлекеттік басқару тиімділігін тежейтін себептердің бірі болып табылады. Сондықтан бюрократиялық рәсімдерді түбегейлі қысқарту мен нормативтік оңтайландыру бағытындағы жұмысты жалғастыру қажет.

Орталық мемлекеттік органдардың және өңірлік әкімдіктердің қызмет көрсету сапасы бойынша рейтингі бұл саладағы реформалар мен инвестициялардың нақты нәтижесін айқындады. 5 жыл ішінде орталық органдар рейтингі 4,8 баллға, ал өңірлік әкімдіктер көрсеткіші 5,2 баллға өсті. Бұл мемлекеттік қызмет сапасына қатысты ішкі бақылау, кадрлық қайта даярлау және сервистік мәдениетті дамытудың оң ықпалын көрсетеді. Алайда, өңірлік теңсіздік мәселесі өзекті күйінде қалып отыр. Шалғай өңірлерде, инфрақұрылымдық шектеулер жағдайында көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қолжетімділігі республикалық орташа көрсеткіштерден төмен болуы мүмкін. Сондықтан бұл бағытта мақсатты аймақтық саясат жүргізу қажет.

Мемлекеттік қызмет көрсету арналарын талдау, атап айтқанда өз-өзіне қызмет көрсету секторлары мен фронт-офистердің үлесі бойынша деректер қызмет көрсету форматының трансформациясын көрсетеді. 2020–2022 жылдары электрондық арналар белсенді дами отырып, 2022 жылы рекордтық көрсеткішке жетті. Алайда 2023–2024 жылдары қызмет санының төмендеуі және өз-өзіне қызмет көрсету секторларындағы белсенділіктің күрт құлдырауы жүйелі бағалауды талап етеді. Бұл өзгерістер цифрлық қызметтердің сапасына, қолжетімділігіне немесе халықтың сенім деңгейіне байланысты болуы мүмкін. Сондықтан пайдаланушы тәжірибесін бағалау, цифрлық интерфейстерді оңтайландыру және азаматтардың цифрлық сауаттылығын арттыру – алдағы реформалардың басым бағыттарының бірі болуы тиіс.

Ішкі бақылау және ақпараттық қауіпсіздік бойынша тіркелген бұзушылықтар мемлекеттік қызмет көрсету жүйесіндегі этикалық және заңнамалық тәртіптің сақталу деңгейін көрсетеді. 2023–2024 жылдары тіркелген құқықбұзушылықтар санының артуы, қызметкерлердің тәртіптік жазаға тартылуы және бірқатар өңірлік ХҚКО-ларда сыбайлас жемқорлық фактілерінің орын алуы – бұл саланың әлі де тұрақты бақылауды қажет ететінін көрсетеді. Бұл бағытта қызметкерлерді іріктеу, қызметтік әдеп кодекстерін сақтау және ішкі аудит функцияларын күшейту маңызды. Сонымен қатар, киберқауіпсіздік жүйесін жетілдіру және азаматтардың жеке деректерін қорғау – цифрлық мемлекет концепциясының негізгі элементі болуы тиіс.

ХҚКО жүйесінің рөлі мен дамуын бағалау кезінде олардың инфрақұрылымдық, ұйымдастырушылық және технологиялық трансформациясынан хабар беретін нақты деректер келтірілді. ХҚКО арқылы ұсынылатын қызметтер саны жылдан-жылға артып, бүгінде мемлекеттік қызметтердің 94,2%-ы дәл осы орталықтар арқылы қолжетімді. Бұл көрсеткіш ХҚКО жүйесінің әмбебаптығы мен қолайлылығын дәлелдейді. Сонымен қатар, 51 проактивті қызмет түрінің енгізілуі, құжаттарды жеткізу, биометриялық сәйкестендіру, постаматтар мен құжаттандыру терминалдары – сервистік мемлекеттің жаңа форматтағы белгілері ретінде қарастырылуы мүмкін.

Соңғы жылдары жүзеге асырылған «СуперЦОН» жобасының тиімділігіне жүргізілген салыстырмалы талдау бұл бастаманың күтілген нәтижелерге толық сай еместігін көрсетті. Қарағанды және Қызылорда қалаларындағы пилоттық СуперЦОН бөлімдері дәстүрлі ХҚКО бөлімдеріне қарағанда аз қызмет көрсеткен, ал олардың қызмет көрсету шығындары бірнеше есе жоғары болған. Бұл жобаның қаржылық орнықтылығы мен халық тарапынан сұранысы төмен екенін дәлелдейді. Сонымен қатар, қазіргі уақытта мемлекеттік қызметтердің 91,5%-ы электронды форматта қолжетімді болған жағдайда, осындай ірі инфрақұрылымдық орталықтар құрудың қажеттілігі – сұрақ тудыратын фактор. Осы орайда, ХҚКО-лардың институционалдық негізін сақтай отырып, қызмет көрсету сапасын арттырудың баламалы жолдарын қарастыру өзекті болып отыр.

Бұл тұрғыда мемлекеттік қызметтер жүйесіне франчайзинг механизмін енгізу – өзекті әрі болашағы бар бағыт ретінде қарастырылады. ХҚКО-ларды франчайзинг негізінде басқаруға беру мемлекеттік функциялардың бір бөлігін жеке секторға беру арқылы тиімділік пен сапаны арттыруға, мемлекеттік аппараттың жүктемесін азайтуға және бюджет шығындарын оңтайландыруға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, бұл тәсіл сервистік мәдениетті дамытуға, инновациялық шешімдерді енгізуге және азаматтарға бағытталған қызмет көрсету моделін қалыптастыруға ықпал етеді.

Мұнда қарастырылған талдаулар мен эмпирикалық деректер мемлекеттік қызмет көрсету жүйесінің маңызды жетістіктері мен әлі де шешімін табуы тиіс проблемаларын кешенді түрде ашып көрсетті. Бұл саладағы басты міндет – қызмет сапасын тек сандық көрсеткіштермен емес, азаматтардың нақты қажеттіліктері мен қанағаттану деңгейіне сай қалыптастыру. Мемлекеттік қызметтерді көрсету механизмін оңтайландыру, сервистік тәсілді күшейту,

цифрлық теңсіздікті жою және тиімді басқару шешімдерін қабылдау – мемлекеттік басқаруды дамытудың келесі кезеңінің негізін қалайды.

Үшінші тарауда мемлекеттік қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық-экономикалық механизмін жетілдіру бойынша нақты шаралар ұсынылды. Мемлекеттік қызмет көрсету саласында инновациялық тәсіл ретінде Халыққа қызмет көрсету орталықтарын (ХҚКО) франчайзинг моделіне көшіру ұсынылды. Бұл модель арқылы мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыру, мемлекеттік аппараттың жүктемесін төмендету және жеке сектордың әлеуетін тиімді пайдалану мүмкіндігі қарастырылды. Франчайзингтің артықшылықтары, оның ішінде қызмет көрсету сапасының жоғарылауы, экономикалық тиімділік, мемлекеттік аппараттың жұмыс тиімділігін арттыруға ықпалы талданды. Сонымен бірге, франчайзинг моделін енгізу кезіндегі ықтимал тәуекелдер – сапаны бақылаудағы қиындықтар, әлеуметтік жауапкершіліктің төмендеуі мәселелері де ескерілді.

Франчайзинг моделін Қазақстанда жүзеге асыру үшін нақты механизмдер мен алгоритм ұсынылды. Бұл алгоритмде нормативтік-құқықтық базаны жетілдіру, франчайзинг серіктестерін іріктеу, пилоттық жобаларды іске асыру, мониторинг және бағалау жүйесін қалыптастыру сияқты кезеңдер егжей-тегжейлі сипатталды. Жеке серіктестермен жұмыс істеудің тетіктері, бизнес орталықтардағы қызмет көрсету жүйесін енгізу жолдары ұсынылды.

Франчайзинг моделі аясында ұсынылып отырған қаржы үлестіру механизмі – мемлекеттік қызметтерді сапалы әрі тиімді ұйымдастырудың нақты тетігі ретінде қарастырылады. Бұл жүйе бойынша әрбір ақылы қызметке жұмсалатын қаражаттың 30%-ы мемлекеттік корпорацияда қалып, жүйелік үйлестіру, сапа бақылауы және ақпараттық қауіпсіздікке бағытталса, 70%-ы нақты қызметті орындаушы серіктеске аударылып, кеңсе мен кадр шығындарын өтеуге, инфрақұрылымды қамтамасыз етуге жұмсалады. Мұндай үлес азаматтар үшін тарифтің өзгермеуін, сапаның артуын, кезектің қысқаруын және қызметтердің қолжетімділігін арттыруды қамтамасыз етеді. Серіктес үшін бұл – тұрақты табыс көзі, қосымша коммерциялық қызметпен айналысу мүмкіндігі және мемлекет тарапынан әдістемелік қолдау алу, ал мемлекет үшін бұл тәсіл – бюджеттік тиімділік, шығындарды оңтайландыру және инвестициялық қайтарым тұрғысынан ұтымды шешім болып табылады. Осы үлестіру моделі мемлекеттік-жекешелік әріптестікті нығайтып қана қоймай, жергілікті кәсіпкерлікті жандандыруға және сервистік мемлекеттің дамуына нақты серпін береді.

Қорытындылай келе, жүргізілген зерттеу Қазақстанда мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасын арттыру және оны жетілдіру бойынша кешенді шаралар жүйесін ұсынды. Әсіресе франчайзинг моделінің енгізілуі мемлекеттік басқару жүйесінің инновациялық, икемді әрі тиімді түріне көшуіне мүмкіндік береді. Дегенмен, бұл модельдің толыққанды әрі тиімді жұмыс істеуі үшін нақты бақылау мен реттеу шараларын енгізу, әлеуметтік стандарттарды сақтау және қоғамдық сенімді қалыптастыру қажет. Алдағы уақытта аталған бағыттар бойынша тереңдетілген зерттеулер мен пилоттық жобаларды жүзеге асыру ұсынылады.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ДЕРЕККӨЗДЕР ТІЗІМІ:

1 Есіркеп Д.Р., Мемлекеттік қызметтерді көрсетуде клиентке бағдарлану тетіктерін жетілдіру: магистр дәрежесін иелену үшін магистрлік жоба (зерттеу).– Астана, 2023. – 47 б.

2 Боранбайқызы А. Қазақстан Республикасындағы әлеуметтік қызмет көрсету жүйесін жаңғырту: магистр дәрежесін иелену үшін магистрлік жоба (зерттеу).– Астана, 2024. – 65 б.

3 Государственное регулирование экономики: учебное пособие / сост. Кислинских Юлия Валерьевна. – Комсомольск на Амуре: Изд-во АмГПГУ, 2016. 120 с.

4 Старовойтов, А.В. Публичные услуги в социальной сфере: понятие, виды, представление // Институт права и публичной политики. Томск. – 2009. 115 с.

5 Осборн Д., Геблер Т. Реформа государственной власти: как предпринимательский дух преобразует государственный сектор // Академический обзор по менеджменту. Addison-Wesley.- 1992. 405 с.

6 Основы управления. Государственное и муниципальное управление, антикризисное управление персоналом, менеджмент: учебное пособие. Под ред. А.В. Сурина М: КДУ 2008. 368 с.

7 Сидоренко Э.Л., Барциц И.Н., Хисамова З.И. Эффективность цифрового государственного управления: теоретические и прикладные аспекты //Вопросы государственного и муниципального управления. - 2019. - №. 2. - б. 93-114.

8 Морозова, Е.В. Государственные услуги в предпринимательской деятельности // Представительная власть - XXI век: законодательство, комментарии, проблемы. Москва. – 2009. С. 61-66.

9 Адрианов В.Д. Электронное правительство и качество государственного управления // «Прикаспийский журнал: управление и высокие технологии». Научно-технический журнал - 2011. -№4. - б.73-85.

10 Райзберг Б. Взаимосвязь экономических и социальных аспектов подготовки высшего государственно-управленческого персонала // Транзитная экономика. - 2018. - N°3 (66). - С. 38-39.

11 Майдырова А.Б., Муксимов С.С. «Қазақстан Республикасында мемлекеттік қызметтер көрсету процесін жетілдіру». Ғылыми монография. – Астана қ., ҚР Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы, 2015 ж.

12 Джеффри Садлер. Повышение качества государственных услуг: опыт Великобритании. Performance benchmarking in the public sector: the United Kingdom experience // OECD есми сайты. – URL: www.oecd.org/dataoecd/12/8/1902895.pdf, жүгінген күні: 23.12.2024 ж.

13 Cabinet Office. The Citizen’s Charter. Raising the standards. London. HMSO. – Ұлыбритания Парламентінің ресми сайты. – URL: https://publications.parliament.uk/pa/cm200708/cmselect/cmpubadm/411/41105.htm жүгінген күні: 28.12.2024 ж.

14 Гришин С.Е., Седышев С.Г. Опыт Франции по созданию системы контроля и поддержки реализации в стране концепции электронного государства // Информационная безопасность регионов. – 2021. – №1(10). – С. 24-26.

15 Шевчук Н.В. Электронные технологии как основной инструмент повышения эффективности государственных услуг (зарубежный опыт на примере республики Сингапур) // Социально-экономические проблемы государственного управления. – 2022 – №1(99). – С. 79-85.

16 Литваның электронды үкімет платформасы. – URL: https://www.epaslaugos.lt/portal/, жүгінген күні: 23.10.2024 ж.

17 Вильнюс қаласы әкімдігіне қарасты интернет-платформасы. – URL: https://paslaugos.vilnius.lt/, жүгінген күні: 23.10.2024 ж.

18 Казбек Б.Е. Сравнительный обзор международного опыта цифровизации государственных услуг // Public administration and civil service:International scientific-analytical journal - 2017. - № 4 (63), - б. 32-36.

19 Курманбаева А.М., Совершенствование стандартов государственных услуг в Республике Казахстан: дисс. на соискание академической степени магистра. - Астана, 2010. - 108 с.

20 «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі № 88-V Заңы, Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесі. – URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1300000088, жүгінген күні: 01.10.2025ж.

21 Мемлекеттік қызметтер сапасын бақылау бойынша жүргізген қоғамдық мониторингінің нәтижелері // Қазақстан Республикасының Ұлттық банкінің ресми сайты. – URL: https://www.nationalbank.kz/ru/news/rezultaty-obshchestvennogo-monitoringa-kachestva-okazaniya-gosudarstvennyh-uslug, жүгінген күні: 25.03.2025ж.

22 Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 07.02.2024 жылғы ҚР Үкіметінің отырысында сөйлеген баяндамасы.

23 «Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2021 жылғы 26 ақпандағы № 522 Жарлығы // Қазақстан Республикасы Президентінің ресми сайты. – URL: https://www.akorda.kz , жүгінген күні: 15.04.2024ж.

24 Меирбеков М.М., Мемлекеттік қызметтер көрсету жүйесін жетілдіру: магистр дәрежесін иелену үшін магистрлік жоба (зерттеу).– Астана, 2024. – 58 б.

25 Ғалы Ә.Ғ., Бажаева Н.Ә. Цифровизация государственных услуг в контексте развития клиентоориентированного подхода: проблемы и перспективы развития // Журнал «Мемлекеттік аудит – государственный аудит». – 2024. – № 3 (64). – С. 155-162.

26 «Мемлекеттік органдарда бизнес-процестерінің реинжинирингін жүргізу әдістемесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2022 жылғы 26 желтоқсандағы № 512/НҚ бұйрығы // Online Zakon ақпараттық сайты. – URL:

https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=34458941&pos=4;-88#pos=4;-88, жүгінген күні: 20.05.2024 ж.

27 К.К.Токаев о будущем IT-сферы Казахстана и развитии цифровых госуслуг // Информационный портал Blue screen. – URL:https://bluescreen.kz/tokaiev-o-budushchiem-it-sfiery-kazakhstana-i-razvitii-tsifrovykh-ghosuslugh/, жүгінген күні: 20.01.2025 ж.

28 Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 2020 жылғы 31 қаңтардағы № 39/НҚ бұйрығымен бекітілген «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі» // Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесі. – URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2000019982, жүгінген күні: 23.11.2024 ж.

29 Цифровизация государственных услуг в Казахстане: достижения 2019–2024 годов // Официальный сайт Казахстанского института стратегических исследований при Президете РК. – URL: https://kisi.kz/ru/chifrovizachiya-gosudarstvennyh-uslug-v-kazahstane-dostizheniya-2019-2024-godov/, жүгінген күні: 14.05.2025ж.

30 Турғынов М.А., Совершенствования организационно-экономического механизма предоставления государственных услуг для населения в Казахстане // Интернаука: «Студенческий вестник». – №14(300). – 2024, 32-36 С.