

## **REVIEW FROM FOREIGN SCIENTIFIC ADVISER**

**For dissertation performed by Amanbek Nurlan  
on the topic "Standardization of methods for assessing the service quality"  
recommended for degree of Doctor of Philosophy (PhD) in the specialty  
8D07501-Standardization and Certification (by industry)**

### **Relevance of the research work**

In the conditions of global interstate competition, as well as in the conditions of protracted global economic and social upheavals, the issues of reforming the quality management system of public services are in the most important system. Scientific and applied research projects in this direction became relevant when the tasks of building an "information society" and an "electronic state" were set. And after the transition of building an "electronic government" from the sphere of theory to the practice of implementation among the population, the relevance of choosing methods for assessing the quality of public services increases.

The provision of services to the population is always perceived as a function or obligation of the authorities to carry out their activities. Therefore, the quality of these services provided by the authorities is not always properly monitored. The relevance of the study is determined by the fact that the number and structure of satisfaction of the population should be taken into account not only when assessing the current activities of the authorities, but also when implementing socio-economic forecasting programs.

### **Scientific novelty and validity of the proposed solutions**

The novelty of the study is determined by the fact that the criteria, measuring instruments and indicators of the quality of services necessary for assessing the quality of public services are determined and the assessment of the quality of public services to the population is carried out not only by the method of statistical evaluation based on a sample of respondents, but also by approximation models.

The author proposes a comprehensive approach to standardizing the assessment of the quality of public services, as well as to apply the foreign practice of implementing the risk management system within New Public Management. In the research work, the level of public satisfaction with the quality of public services based on the results of a sociological survey, and after that carried out analysis of the Important and performance of public service quality indicators. Determined factors affecting the quality of services by the method of hierarchical expertise, as well as developed model for assessing the quality of public services. in specialized public service centers carried out SWOT analysis of the strengths and weaknesses of the "Electronic Government" of the Republic of Kazakhstan and risk assessment.

### **Practical value of the obtained results**

The practical significance of the study is determined in the application of statistical methods of quality control in the provision of public services and the calculation of the level of customer satisfaction by the consumer satisfaction index (CSI) and analysis of significance and effectiveness (IPA), and a universal model of quality assessment in the provision of public services is proposed.

Data analysis method The SPSS 20 statistics program used to measure the level of reliability of survey questions. Using this statistical program,  $\alpha$ -Kronbach measured the reliability of the survey using a statistical test. The customer satisfaction index was 80.28%. This means that consumers were more satisfied with the work of a specialized public service center. The quantitative data obtained used the Important-Performance Analysis (IPA) diagram to determine which quality indicator should be given special attention and strengthen the requirement.

In the course of the study of methods aimed at preventing the improvement of the quality of public services: a model for assessing the quality of public services has been developed and a communication matrix has been compiled based on GAP, ACSI, EPSI models used by leading world organizations; according to the results of SWOT analysis, internal and external factors of the organization's development, their strengths and weaknesses, and based on mathematical analysis identified S – O 295.16 units, W-T-71.63 units; risk analysis affecting the quality of public services.

#### **Completeness of publications of the main provisions of dissertations**

Based on the materials of the dissertation work, were published 9 papers, of which 1 (one) article was published in a scientific journal indexed in the Scopus database, as well as 3 articles in journals recommended by Ministry of Education and Science of the Republic of Kazakhstan, 5 articles in international conferences, 1 – methodological guidelines and on the basis of the developed methodology for assessing the quality of services, the author proposed a draft standard of the organization.

Articles and reports published in scientific publications at international scientific and practical conferences give a complete opinion of the scientific and practical results obtained by a doctoral student during his doctoral studies and doing research.

#### **Conclusion**

I believe that the dissertation work "Standardization of methods for assessing the service quality" is a complete study, has scientific and practical value, meets the requirements, and its author Amanbek Nurlan deserves to be awarded the degree of Doctor of Philosophy (PhD) in the specialty 8D07501-Standardization and certification (by industry).

Foreign scientific consultant  
Bozhena Lozovitskaya, PhD  
National Research  
Institute, Poland

INSTYTUT OCHRONY ROŚLIN  
PAŃSTWOWY INSTYTUT BADAWCZY  
Terenowa Stacja Doświadczalna  
15-195 Białystok, ul. Chelmońskiego 22  
tel. 085 678-54-70, fax 085 675-34-19  
Id. GUS 000000217, NIP 777-00-02-702

**KIEROWNIK**  
Terenowej Stacji Doświadczalnej  
IOR-PIB w Białymstoku

*Bożena Łozowicka*  
**dr hab. Bożena Łozowicka**  
prof. nadzw. IOR-PIB

## ОТЗЫВ ЗАРУБЕЖНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

### **Актуальность исследовательской работы.**

В условиях глобальной межгосударственной конкуренции, а также в условиях затяжных мировых экономических и социальных потрясений вопросы реформирования системы управления качеством государственных услуг стоят в важнейшей системе, обеспечивающей стабильность и гибкость государственной внешней и внутренней политики. Научные и прикладные исследовательские проекты в данном направлении стали актуальны, когда поставили задачи построения «информационного общества» и «электронного государства». И после перехода построения «электронного правительства» из сферы теории к практике реализации среди населения актуальность выбора методов оценки качества государственных услуг возрастает.

Оказание услуг населению всегда воспринимается как функция или обязанность органов власти по осуществлению своей деятельности. Поэтому насколько качественно оказываются эти услуги со стороны органов власти не всегда должным образом контролируются. Актуальность исследования определяется тем что количество и структура удовлетворенности населения должно учитываться не только при оценке текущей деятельности органов власти, но также и при реализации программ социально-экономического прогнозирования.

### **Научная новизна и обоснованность предлагаемых решений**

Новизна исследования определяется тем, что определены критерии, средства измерений и индикаторы качества услуг, необходимые для оценки качества государственных услуг и оценка качества государственных услуг населению проводится не только методом статистической оценки по выборке респондентов но также и аппроксимационными моделями.

В диссертационной работе автор предлагает комплексный подход стандартизации оценки качества государственных услуг, также применить зарубежную практику внедрения системы управления рисками New Public Management. В частности в исследовательской работе проведено определение уровня удовлетворенности населения качеством оказания государственных услуг по результатам социологического опроса, проведен анализ значимости и эффективности показателей качества государственных услуг, определены факторы влияющие на качество услуг методом иерархической экспертизы, разработана модель оценки качества государственных услуг, проведен SWOT-анализ сильных и слабых сторон "электронного правительства" РК и проведена оценка рисков в специализированных центрах обслуживания населения.

### **Практическая ценность полученных результатов**

Практическая значимость исследования определяется в применении статистических методов контроля качества в сфере оказания государственных услуг и вычисления уровня удовлетворенности потребителей методом индекса удовлетворенности потребителей (CSI) и анализа значимости и эффективности (IPA) и предлагается универсальная модель оценки качества в сфере оказания государственных услуг. Формирование подобной модели допускается при условии обеспечения непрерывности процесса.

Метод анализа данных для измерения уровня достоверности и достоверности вопросов опроса использовалась программа статистики SPSS 20. С помощью этой статистической программы  $\alpha$ -Кронбах измеряли достоверность опроса с помощью статистического теста. Индекс удовлетворенности клиентов составил 80,28%. Это означает, что потребители были более удовлетворены работой специализированного центра обслуживания населения. Тем не менее, есть показатели, которые все еще требуют повышения качества. Полученные количественные данные были использованы с помощью диаграммы анализа значимости и эффективности (IPA), чтобы определить, какому показателю качества следует уделить особое внимание и усилить требование.

В ходе исследования методов, направленных на профилактику повышения качества государственных услуг: разработана модель оценки качества государственных услуг и составлена матрица связи на основе моделей GAP, ACSI, EPSI, используемых ведущими мировыми организациями; по результатам SWOT-анализа выявлены внутренние и внешние факторы развития организации, их сильные и слабые стороны и на основе математического анализа выявлены S – O 295,16 единиц, W-T-71,63 единиц; проведен анализ рисков влияющих на качество оказания государственных услуг.

#### **Полнота публикаций основных положений диссертаций**

По материалам диссертационной работы было опубликовано 9 трудов, из которых 1 (одна) статья опубликована в научном журнале индексируемом в базе Скопус, а также 3 статьи в журналах рекомендованных ККСОН МОН РК, в международных конференциях – 5 статей, 1 – методические указания и на основе разработанной методики оценки качества услуг автор предложил проект стандарта организации.

Опубликованные в научных изданиях статьи и доклады на международных научно-практических конференциях дают полное представление о научных и практических результатах, полученных докторантом в период обучения в докторантуре и работы над диссертацией.

#### **Заключение**

Считаю что диссертационная работа «Стандартизация методов оценки качества услуг» представляет собой законченное исследование, имеет научную и практическую ценность, соответствует требованиям, а ее автор Аманбек Нурлар заслуживает присуждения степени доктора философии (PhD) по специальности 8D07501-Стандартизация и сертификация (по отраслям).

Зарубежный научный консультант  
Боженa Лозовицка, PhD  
Национальный исследовательский  
институт, Польша

INSTYTUT OCHRONY ROŚLIN  
PAŃSTWOWY INSTYTUT BADAWCZY  
Terenowa Stacja Doświadczalna  
15-195 Białystok, ul. Chełmońskiego 22  
tel. 085 678-54-70, fax 085 675-34-19  
Id GUS 000080217. NIP 777-00-02-702

**KIEROWNIK**  
Terenowej Stacji Doświadczalnej  
IOR-PIB w Białymstoku

*Bożena Łozowicka*  
**dr hab. Bożena Łozowicka**  
prof. nadzw. IOR-PIB