

ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ АГРАРЛЫҚ ЗЕРТТЕУ УНИВЕРСИТЕТІ

УДК 658.56

Қолжазба құқығында

АМАНБЕК НУРЛАН

Қызмет сапасын бағалау әдістерін стандарттау

6D073200 – Стандарттау және сертификаттау

Философия докторы (PhD) дәрежесін іздену үшін дайындалған диссертация

Ғылыми кеңесші:
Мамаева Л.А.. б.ғ.к.,
қауымдастырылған профессор

Шет елдік кеңесші:
Божена Лозовицка, PhD
Национальный исследовательский
институт, Польша

Қазақстан Республикасы
Алматы, 2023

МАЗМҰНЫ

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР		4
АНЫҚТАМАЛАР		5
БЕЛГІЛЕУЛЕР ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАР		7
КІРІСПЕ		8
1.	ӘДИБЕТТЕРГЕ ШОЛУ	13
1.1	Қызмет сапасы ұғымының мәні	13
1.2	Қызмет сапасын бағалау әдістерін талдау	17
1.2.1	Қызмет сапасын бағалау ерекшеліктері	17
1.2.2	Қызмет сапасын бағалаудың қолданыстағы әдістерін талдау	20
1.3	Мемлекеттік қызметтердің сапасы және оны бағалау мәселелері	25
1.3.1	Мемлекеттік көрсетілетін қызмет сапасын айқындау түсінігі және тәсілдері	25
1.3.2	Мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін бағалау көрсеткіштерінің жүйесі	29
1.4	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қолжетімділігіне теріс әсер ететін факторлар жүйесі	31
1.5	Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы инновациялық реформалар	32
2	ЗЕРТТЕУ ОБЪЕКТІСІ ЖӘНЕ ӘДІСТЕМЕСІ	39
2.1	Зерттеу объектісі	39
2.2	Зерттеу жұмыстарын жүргізу кезеңдері және сызбасы	40
2.3	Зерттеу жұмыстарын жүргізу әдістемелері	41
3	АРНАЙЫ ХҚКО-ДА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ҮРДІСІ ЖӘНЕ РЕГЛАМЕНТТЕРІ	51
4	МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТІҢ КЛАССИФИКАЦИЯСЫ ЖӘНЕ САПАСЫНЫҢ ТҮСІНІГІ	58
5	АРНАЙЫ ХҚКО-ҒЫ ҚЫЗМЕТ САПАСЫН БАҒАЛАУ ЖӘНЕ АЛДЫН АЛУ ӘДІСТЕРІН ЗЕРТТЕУ НӘТИЖЕЛЕРІ	64
5.1	Арнайы ХҚКО-ның қызметін және қызмет сапасын бағалау	64
5.1.1	Арнайы халыққа қызмет көрсету орталығының жұмысын сараптау	64
5.1.2	Сапа бақылау құралдарының көмегімен қызмет сапасын бағалау нәтижелері	70
5.1.3	Әлеуметтік сауалнама нәтижелері бойынша халықтың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейін анықтау	79
5.1.4	Мемлекеттік қызмет сапасын бағалау үшін маңыздылық пен тиімділікті талдау нәтижелері	87
5.1.5	Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалауда иерархиялық	91

	талдау нәтижелері	
5.2	Мемлекеттік қызмет сапасының алдын-алуға бағытталған әдістерді талдау	106
5.2.1	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау моделін құру	106
5.2.2	SWOT-талдау: ҚР "Электрондық үкіметінің" күшті және әлсіз жақтарын сараптау нәтижелері	115
5.2.3	Арнайы ХҚКО-ғы тәуекелдерді басқару	122
	ҚОРЫТЫНДЫ	132
	ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ	134
	ҚОСЫМШАЛАР	149

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

Осы диссертацияда келесі стандарттарға сілтемелер пайдаланылды:

ҚР СТ 1.13-2005 Мемлекеттік қызметтерді стандарттау. Жалпы ережелер
МЕСТ 30335-95 Халыққа қызмет көрсету. Терминдер мен анықтаалар.
Service for people. Terms and definitions

МЕСТ Р ИСО 10001-2009 Сапа менеджменті. Тұтынушылардың қанағаттануы. Ұйымдарға арналған мінез-құлық ережелері бойынша ұсыныстар
МЕСТ Р ИСО 10002-2007 Ұйым менеджменті. Тұтынушының қанағаттануы. Ұйымдарда арыз-шығамдары басқару жетекшілігі

МЕСТ Р ИСО/МЭК 20000-1-2010 Ақпараттық технология. Қызмет менеджменті. 1-бөлім. Спецификация (Information technology. Service management. Part 1. Specification)

МЕСТ Р 57486-2017 Халыққа қызмет көрсету. Ақпараттық қамтамасыздандыруға қойылатын талаптар

ГОСТ Р 54930— 2012/ Руководство ИСО/МЭК 76:2008 Разработка стандартов на услуги. Рекомендации по учету нужд потребителя

МЕСТ Р 50691-2013 Қызмет сапасын қамтамасыз ету моделі

МЕСТР 52113-2003 Халыққа қызмет көрсету. Сапа көрсеткіштерінің номенклатурасы

МЕСТ Р ИСО 13053-2-2015 Статистикалық әдістер. «Алты сигма» үрдістерді жақсартудың сандық әдістері. 2-Бөлім. Әдістер.

МЕСТ ИСО 9004-4 Сапаны әкімгершілік тарапынан басқару және сапа жүйесінің элементтері. 1-4-Бөлім. Сапаны жақсарту бойынша нұсқаулық.

МЕСТ Р ИСО 9004-2019 Сапа менеджменті. Ұйымдастыру сапасы. Ұйымның тұрақты жетістігіне қол жеткізу бойынша нұсқаулық. Quality management. Quality of an organization. Guidance to achieve sustained success

МЕСТ Р 54930-2012. Қызмет стандарттарын әзірлеу. Тұтынушының мұқтажын есепке алу бойынша ұсынымдар

МЕСТ Р 57189-2016 ISO/TS 9002:2016 Сапа менеджменті жүйесі. ИСО 9001:2015 қолдану жетекшілігі (ISO/TS 9002:2016, IDT)

"Көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу және есепке алу, Механикалық көлік құралдарының жүргізушілерін даярлау, Емтихандар қабылдау және жүргізуші куәліктерін беру қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2014 жылғы 2 желтоқсандағы № 862 бұйрығы. Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 10056 болып тіркелген.

ISO 31000: 2018 Тәуекелдерді басқарудың халықаралық стандарты Британдық Колумбия Үкіметі.

Р 50.1.028-2001 Информационные технологии поддержки жизненного цикла продукции. Методология функционального моделирования

АНЫҚТАМАЛАР

Берілген диссертацияда тиісті анықтамалары бар келесідей терминдер қолданылады:

Қызмет: орындаушы мен тұтынушының тікелей өзара іс-әрекетінің, сондай-ақ тұтынушының қажеттілігін қанағаттандыру бойынша орындаушының өз қызметінің нәтижесі.

Халыққа қызмет көрсету саласы: халыққа қызмет көрсететін кәсіпорындар, ұйымдар мен жеке тұлғалардың жиынтығы.

Қызмет көрсету: қызметті тұтынушымен тікелей байланыс арқылы орындаушының қызметі.

Орындаушы: тұтынушыға қызмет көрсететін кәсіпорын, ұйым немесе кәсіпкер.

Қызмет сапасы: тұтынушының белгіленген немесе болжамды қажеттіліктерін қанағаттандыру қабілетін анықтайтын қызмет сипаттамаларының жиынтығы.

Қызмет көрсету сапасы: тұтынушының белгіленген немесе болжамды қажеттіліктерін қанағаттандыруды қамтамасыз ететін қызмет көрсету процесі мен шарттарының сипаттамаларының жиынтығы.

Қызмет көрсету қасиеті: қызмет көрсету және тұтыну (оны жүзеге асыру) кезінде көрінетін қызметтің объективті ерекшелігі.

Қызмет көрсету сапасының көрсеткіші: оның сапасын құрайтын бір немесе бірнеше қызмет көрсету сапасының сандық сипаттамасы.

Қызмет көрсету сапасының деңгейі: қызмет көрсету сапасының оның сапа көрсеткіштерінің нақты мәндерін осы көрсеткіштердің нормативтік мәндерімен салыстыруға негізделген салыстырмалы сипаттамасы.

Қызметтің сапасын бақылау: қызмет көрсетудің бір немесе бірнеше сипаттамаларын өлшеу, сынау, бағалау жүргізуді және алынған нәтижелерді белгіленген талаптармен салыстыруды қамтитын операциялар жиынтығы.

Қызмет сапасының жүйесі: Ұйымдық құрылым, жауапкершілік, рәсімдер жиынтығы. қызметтер сапасына жалпы басшылықты жүзеге асыруды қамтамасыз ететін процестер мен ресурстар.

Стандарттау объектісі: стандарттауға жататын қызмет көрсету, қызмет көрсетудің өндірістік процесі, қызмет нәтижесі.

Біртекті қызметтер тобы: жалпы нысаналы және/немесе функционалдық мақсаттарымен сипатталатын қызметтер жиынтығы.

Қызмет көрсету стандарты: қызмет мақсатына сәйкестігін қамтамасыз ету үшін қызмет қанағаттандыруы тиіс талаптарды белгілейтін стандарт.

Қызметке арналған техникалық құжат: қызметтің техникалық, технологиялық, конструкциялық және басқа да сипаттамаларын белгілейтін құжат. Техникалық құжаттарға техникалық шарттар, технологиялық регламенттер (карталар), техникалық сипаттамалар, нұсқаулықтар, сән топтамасының альбомдары, сызбалар, эскиздер кіреді.

Қызметке арналған технологиялық регламент: қызметті орындаудың технологиялық процесіне қойылатын талаптарды қамтитын құжат.

Қызметтің техникалық сипаттамасы: бекітілген үлгі-модельге сәйкес жеке тапсырыс бойынша өнімді дайындау қызметіне әзірленетін құжат.

Қызметті ұсыну: орындаушының қызметті орындауды қамтамасыз етуге қажетті әс-әрекеттері.

Қызметті орындаудың технологиялық процесі: қызмет көрсету объектісінің жай-күйінің өзгеруіне байланысты қызметті ұсыну процесінің негізгі бөлігі.

Қызметке тапсырыс: тараптардың құқықтық, экономикалық және техникалық қатынастарын анықтайтын тұтынушы мен қызметті орындаушы арасындағы шарт.

Қызмет көрсету уақыты: тұтынушы қызметті орындаушымен өзара әрекеттесетін уақыт кезеңі.

Қызметті орындау уақыты: қызметті орындауға белгіленген уақыт нормативі.

Қызмет көрсету ережелері: қызмет көрсету тәртібі мен шарттарын реттейтін талаптар мен нормаларды қамтитын құжат.

БЕЛГІЛЕУЛЕР ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАР

- АКТ – ақпараттық-коммуникациялық технологиялар
АҚ - Акционерлік қоғамы
БСҒЗИ - Бүкілресейлік сертификаттау ғылыми-зерттеу институты
БН - Бақылау нүктесі
ЕАЭО - Еуразиялық экономикалық одақ
ЕЖТБ - Емтихан жұмысын тіркеу бөлімдері
ЖБМ – жаңа мемлекеттік басқару
ЖИШ - Жеке инвестициялық шот
ИТӘ – Иерархиялық талдау әдісі
КҚТК – көлік құралдарын тіркеу күәлігі
ҚР СТ-Қазақстан Республикасының стандарты
МТНБ - Мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілері
МЕМСТ – Мемлекеттік стандарт
МТНБ - мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілері
НҚ - Нормативтік құжат
СМЖ - Сапа менеджменті жүйесі
ТБКЖ - Тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесі
ТҚИ - Тұтынушылардың қанағаттану индексін
ПО – ішкі істер органдары
ХҚКО – Халыққа қызмет көрсету орталығы
ЭҮП - электрондық үкімет порталы
ACSI - Америкалық қанағаттану индексі
CSI – Customer Satisfaction Index – Тұтынушылардың қанағаттану индексі
EPSI - Еуропалық қанағаттану көрсеткішінің индексі
IDEF0- Integration Definition for Function Modeling (функцияларды модельдеу үшін интеграцияны анықтау)
IPA – Important-performance analysis – Маңыздылық пен тиімділікті талдау
NPM – New Public Management - Жаңа мемлекеттік басқару
SPSS - Statistical Package for the Social Sciences - Әлеуметтік ғылымдарға арналған статистикалық пакет
TQM – Total Quality Management – Сапаны жалпы басқару

КІРІСПЕ

Зерттеудің өзектілігі: Соңғы жиырма жыл ішінде қазіргі заманғы экономиканы дамытудың негізгі бағыттарының бірі болып, қарқынды дамып келе жатқан қызмет көрсету саласы болып табылады. XX ғасырдың екінші жартысынан бастап қызмет көрсету саласының қарқынды өсуі, ең алдымен, әлемнің көптеген елдерінде өнеркәсіптің жетілуінің жоғары деңгейіне қол жеткізілуімен және нәтижесінде халықтың жоғары өмір сүру деңгейімен қамтамасыз етілуімен байланысты. Сараптау көрсеткендей, өнеркәсіптік өндіріс дамыған сайын, нарық тауарлармен қаныққан сайын, ең алдымен, қызметтерге деген сұраныс артып келеді [1,2]. Жаһандық мемлекетаралық бәсекелестік жағдайында, сондай-ақ әлемдік экономикалық және әлеуметтік сілкіністер жағдайында, мемлекеттік сыртқы және ішкі саясаттардың орнықтылығы мен икемділігін қамтамасыз ететін жүйеде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын басқару жүйесін реформалау маңызды мәселе болып табылады. Қазақстан ақпараттық-коммуникациялық технологиялардың даму үрдісінде болғандықтан, озық ақпараттық технологияларды енгізу есебінен мемлекет ұсынатын қызметтердің сапасын жүйелендіріп, сапа параметрлерінің стандартын әзірлеу және сол параметрлерді объективті бағалау мәселелері өзекті болуда.

Мемлекеттік қызмет ұғымының енгізілуі елдің дамуын басқарудың мемлекеттік жүйесін реформалау процесіне, әкімшілік реформаны жүргізуге, бюджет жүйесін өзгерту және электрондық үкіметті енгізуге байланысты [3],

Қызметті стандарттау нақты қолданыстағы немесе ықтимал міндеттерге қатысты жалпыға бірдей және бірнеше рет қолдану ережелерін белгілеу арқылы белгілі бір салада оңтайлы тәртіпке қол жеткізуге бағытталған [3,4,5,7,10].

Мемлекеттік қызметтерді стандарттау үрдісі тұтастай алғанда мынадай бағыттармен айқындалады:

- Үрдіске жеке, заңды тұлғаларды және бақылаушы органдарды тарту арқылы мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыру;

- қызмет көрсету сапасын оңтайландыру, яғни қызмет пен ықпал ету салаларының аражігін ажырату, кейбір көрсетілетін қызметтерді тұтынушылар үшін елеулі салдарсыз (бағаның өсуі, сапаның төмендеуі және т. б.) жеке секторға беру, мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді мәжбүрлеп таңуды тоқтату арқылы жүзеге асырылады;

- билік органдары мен лауазымды тұлғалар тарапынан тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін конституциялық тұрғыда қорғау [6].

Стандарттау мен тұтынушылардың қанағаттануы арасындағы байланыс гетерогенді ішкі және сыртқы факторлардың әсеріне ұшырайды. Біздің зерттеуімізде біз стандарттауды тұтынушылардың қанағаттануымен байланыстыратын алдыңғы зерттеулерді орындаймыз. Біз стандарттауды ұйым ішіндегі үздіксіз жетілдіру процесінің бөлігі ретінде қарастырамыз. Осы болжамды ескере отырып, біз одан әрі гипотезалар құрамыз және стандарттауға қатысты келесі тұжырымдарды ұсынамыз:

- 1) стандарттау үздіксіз жетілдіруден ажырамауы тиіс;
- 2) үздіксіз жетілдіру тұтынушылардың қанағаттануына оң әсер етеді, осылайша стандарттау тұтынушылардың қанағаттануына да оң әсер етеді;
- 3) стандарттау мен тұтынушылардың қанағаттануы арасындағы байланыс факторларға әсер етуі мүмкін, бұл үнемі жетілдіруге ықпал ететіні дәлелденген.

Қазақстанның қазіргі жағдайында аталған қызмет бағытының маңыздылығы еліміздің жаңа Президентінің саяси мәлімдемелерінде де расталатынын атап өткен жөн [7].

Қ. Тоқаев 2021 жылғы 2 қыркүйектегі Қазақстан халқына Жолдауында, «Қоғамдық диалог, ашықтық, адамдардың қажеттіліктеріне жеделден қою мемлекеттік органдар қызметінің басты басымдықтары болып табылады» - делінген. Қандай да бір саладағы шешімдердің әділетсіздігіне бірнеше рет шағым жасау нақты мемлекеттік орғандағы немесе өңірдегі жүйелі проблемаларды білдіреді. Енді бұған дәл осылай қарау керек және тиісті шешімдер қабылдау керек" екендігін атап өтті [8].

2022 жылғы 6-маусымда Президент өз үндеуінде халыққа көрсетілетін қызмет сапасы туралы пікір білдірді, яғни басқару жүйесінің тиімділігі жұмыстың барысымен емес, түпкі нәтижемен өлшенетін болады. Мемлекеттік қызметтер барынша ашық жұмыс жүргізіп, халыққа шынайы есеп беруі керек, деген болатын.

Мұны қызметтердің сапасын бағалау әдістерін стандарттау мәселелері шешуші мәнге ие қызметтер саласына толық жатқызуға болады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету жүйесінің тиімділігін бағалаудың негізгі проблемасы жиынтық тиімділігі бар, бюджеттік, экономикалық және әлеуметтік тиімділігі бар көрсеткіштердің жан-жақты тізбесін қамтитын оларды бағалау критерилерін айқындау болып табылады [9].

Қызметтердің сапасын бағалау өте қиын міндет, өйткені:

- 1) қызметтердің оларды материалдандырылған өнімнен ерекшелетін өзіндік ерекшеліктері бар, яғни: материалдық емес, тұтынудан бөлінбеу, сапаны бағалаудағы маңызды субъективті фактор, ұсақ тұрмайтындығы, сақталмаушылық және меншік құқығының болмауы;

- 2) қызмет көрсету сапасының көптеген көрсеткіштерін бағалау эксперттік сараптау сипатына ие;

- 3) қызмет көрсетудің заманауи технологиялық схемаларына көбінесе уақыт пен кеңістікте орналасқан көптеген процестер мен қатысушылар кіреді;

- 4) қызмет көрсету сапасын бағалау, әдетте, көбінесе тұтынушының қанағаттанушылығын бағалаумен байланысты емес көптеген сапа көрсеткіштерін өлшеумен қатар жүреді.

Стандарттау және қызметтердің сәйкестігін бағалау үшін әдістемелік негіз болып Бүкілресейлік сертификаттау ғылыми-зерттеу институты әзірлеген және Қазақстан Республикасының Техникалық реттеу жөніндегі комитеті мақұлдаған "Қызметтерді стандарттау мен сертификаттауды дамыту тұжырымдамасы" қолданылады.

Өнімдер мен қызметтердің сапасын бағалаудың қолданыстағы әдістерін талдау, қызмет көрсетудің анықталған ерекшеліктерін ескере отырып, сапаны бағалаудың қолданыстағы әдістерінің бірқатар кемшіліктерін бөліп көрсетуге мүмкіндік берді, бұл оларды қызметтердің сапасын бағалау үшін қолдануды қиындатады:

1) Қызмет көрсету кешені сапасының көптеген көрсеткіштерін өңдеу кезінде қолданыстағы әдістер көп еңбекті қажет етеді;

2) Кешенді қызметтің берілген параметрлері бойынша ұйымның қызметіне мүдделі тараптардың қанағаттанушылығына әсер ететін сапа көрсеткіштерінің өкілдік үлгісін тиімді анықтауға мүмкіндік беретін құрал жоқ, бұл көрсеткіштердің үлкен номенклатурасымен сапаны бағалауды жүргізу шығындарының артуына әкеледі.

Диссертациялық жұмыс «Азаматтарға арналған үкімет» корпорациясының қызметін жетілдіруге бағытталған Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2017 жылғы 12 желтоқсанда № 827 қаулысымен бекітілген "Цифрлық Қазақстан" мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде дайындалды.

Қызметтердің аталған ерекшеліктеріне сүйене отырып, олардың сапасын бағалау әдістерін жетілдіру қажеттілігі туралы қорытынды жасалды. Жоғарыда аталған мәселелерді шешу қызметтердің сапасын бағалаудың жаңа әдістемелік тәсілдерін әзірлеуді қажет етті және диссертациялық зерттеудің мақсатын анықтады. Бұл үшін күрделі көп параметрлі объектінің (көрсетілетін қызметтің) сапасына кешенді бағалау жүргізу қажет, егер сандық емес түрде ұсынылған, есепке алынатын жеке көрсеткіштердің салыстырмалы маңыздылығы туралы қосымша мәліметтер болса; кешенді бағалауды құру кезінде сандық және сандық емес көрсеткіштерді, атап айтқанда, тұтынушылар тарапынан көрсетілетін қызметтер сапасын субъективті қабылдауды сипаттайтын көрсеткіштерді ескеру қажет.

Зерттеудің мақсаты және міндеттері. Ғылыми жұмыстың мақсаты болып мемлекеттік қызметтің сапасын, қызмет түрінің ерекшелігін және тараптардың талаптарын ескеретін сапа көрсеткіштеріне негізделген кешенді бағалау бойынша әдістеме дайындау болып табылады.

Көрсетілген мақсатқа жету үшін зерттеу жұмысының алдына келесі міндеттер қойылды:

- Қызмет сапасын бағалаудың әдістемелеріне сараптама жасау;
- Мемлекеттік қызмет сапасы және оны бағалау критерийлері мен мәселерін зерделеу;
- Зерттеу объектісінің қызмет көрсету үдерісін және жұмыстың нәтижелерін талдау;
- Қызметті тұтынушылардың қанағаттану индексіні анықтау және маңыздылық пен тиімділікті талдау әдістемесін әзірлеу;
- Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлеріне иерархиялық талдау жүргізу және қызмет көрсету сапасына әсер ету дәрежесін есептеудің математикалық моделін әзірлеу;

- Қызмет сапасының алдын-алуға бағытталған әдістерді қарастыру, оның ішінде қызмет сапасының бағалау моделін құрастыру және мемлекеттік қызметтегі негізгі қауіптерді анықтау;

- Қызмет сапасын бағалау әдістерінің ұйым стандартының жобасын әзірлеу.

Зерттеу объектісі.

Қазіргі таңдағы сапаны бағалауға және алдын алуға бағытталған жүйелі сараптаулардың, үрдістік және статистикалық тәсілдердің негізінде, мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы арнайы халыққа қызмет көрсету орталығының қызметі барысындағы сапаны бағалау жұмыстарының теориялық және практикалық аспектілері.

Зерттеу объектісі болып мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы бір терезе қағидатымен жұмыс атқаратын «Азаматтарға арналған үкімет» корпорациясының құрамындағы, Алматы қаласының «Арнайы халыққа қызмет көрсету орталығында» көрсетілетін қызмет үрдісі болып табылады.

Ғылыми жаңалығы:

- Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалауға қажетті қызмет сапасының критерийлері, өлшеу құралдары және индикаторлары анықталды;

- Заманауи озық моделдерді пайдалана отырып мемлекеттік қызметтің сапасын бағалауды жүйелі қарастыруға мүмкіндік беретін модель дайындалды;

- Мемлекеттік қызметтің сапасына мүдделі тараптың талаптары мен сапа көрсеткіштері арасындағы байланысқа сүйене отырып, көрсетілген мәндер ауқымын қанағаттандырмайтын көрсеткіштердің қызмет сапасына әсер ету дәрежесін есептеудің математикалық моделі жасалды;

- Болашақ зерттеулерде қолдануға болатын тұжырымдамалық негіздеме әзірленді, яғни клиенттердің қанағаттануындағы өзгерістермен бірге келетін қызметтерге енгізілген өзгерістер негізінде сапалы қызмет көрсету мен клиенттердің қанағаттануы арасындағы байланыстың рөлі айқындалды.

Тәжірибелік маңыздылығы

- Арнайы халыққа қызмет көрсету орталығының жұмысы барысында 2017 жылдың қортындысы бойынша тіркелген ауытқуларды статистикалық әдістерді пайдалану арқылы терең сараптау негізінде ауытқулар санын 40 % азайтуға мүмкіндік берді;

- Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы негізгі қауіптерді анықтау қауіптің алдын алу бойынша шараларды қарастыруға және ауытқулар санын азайтуға мүмкіндік береді;

- Тәжірибелік тұрғыдан орындалған жұмыс мемлекеттік қызмет көрсету саласында сапаны бақылаудың статистикалық әдістерін қолдану мәселесін шешеді.

- Құрасытырлған мемлекеттік қызмет сапасын бағалау моделі осы саладағы субъектілермен объектілерді жіктеп және мемлекеттің ролін көрсету арқылы сапаға әсер ететін факторларды анықтауға сол арқылы халыққа қызмет көрсету орталығының жұмысын арттыруға мүмкіндік береді;

- Берілген мәндер ауқымын қанағаттандырмайтын индикаторлардың сапасына әсер ету дәрежесін есептеу үшін әзірленген математикалық модель

ұйымның қызметін жақсартуға бағытталған негізгі шараларды минималды шығындармен анықтауға мүмкіндік береді;

- Зерттеу нәтижелері бойынша «Тұтынушылардың қанағаттану индексі (CSI) анықтау және маңыздылық-тиімділікті талдау (IPA) әдісі» бойынша Ұйым стандартының жобасы әзірленді;

- Жұмыс нәтижелері бойынша дайындалған әдістемелік нұсқау «Стандарттау және сертификаттау» мамандығы бойынша бакалавр және магистранттарды дайындау барысындағы оқу үрдісінде қолданылады.

Жұмыстың апробациясы. Жұмыстың негізгі нәтижелері 2018-2022 жылдар аралығында ҚазҰАУ "Тағам өнімдерін технологиясы және қауіпсіздігі" кафедрасының отырысында баяндалды, сонымен бірге 2019 ж. қарашада АҚШ Сан-Франциско қаласында өткен V халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференцияда, 2020 ж. қарашада Лос-Анжелес қаласында өткен «Сапа менеджменті: Ізденістер мен шешімдер» VI ғылыми халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференцияда М.Әуезов атындағы ОҚМУ магистранттары, PhD докторанттары мен жас ізденушілердің ғылыми еңбектер жинағында, «International Journal of Systems Assurance Engineering and Management» халықаралық ғылыми басылымда баяндалды.

Жарияланымдар.

Зерттеу жұмысының негізгі нәтижелері халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференциялардың еңбектер жинағында жарияланды. Диссертациялық жұмыс материалдары бойынша 8 ғылыми жұмыс, оның ішінде 1 мақала Scopus (импакт-фактор 1,72, Q3, процентиль 30) базасына кіретін «International Journal of Systems Assurance Engineering and Management» журналында жарияланған

“Results of a comprehensive assessment of the quality of services to the population with the use of statistical methods” / International Journal of Systems Assurance Engineering and Management, 2021, 12(6), стр. 1322–1333

Сонымен қатар:

«Қызмет сапасын бағалау әдістемесінің моделін әзірлеу» / Мақала «М.Әуезов атындағы ОҚМУ магистранттары, Ph докторанттары мен жас ізденушілердің ғылыми еңбектер жинағы – Сборник научных трудов магистрантов, докторантов PhD и молодых исследователей ЮКГУ им. М.Ауэзова. – Чимкент, 2019. – Б.45-49

«Қазақстанда қызмет көрсету сапасын бағалау әдістерінің ерешеліктері» // «Сапа менеджменті: Ізденістер мен шешімдер» V халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференцияда материалдары - Қараша 27-29, 2019. - Сан-Франциско (CA, USA) № - Том I № - Сан-Франциско, 2019. - 199-208 б. www.regionacadem.org inf.academ@gmail.com

«Ұйымның қызметіне мүдделі тараптардың талаптарын іске асыру дәрежесінің қызмет сапасына әсерін зерттеу» // «Сапа менеджменті: Ізденістер мен шешімдер» V халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференцияда материалдары - Қараша 27-29, 2019. - Сан-Франциско (CA, USA) № - Том I № - Сан-Франциско, 2019. - inf.academ@gmail.com. 206-2012 б.

«Мемлекеттік қызметтерді жіктеу және сапа критерийлерін анықтау» //

«Сапа менеджменті: Ізденістер мен шешімдер» VI халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференцияда материалдары - Қараша 25-27, 2020 Лос Анжелес (США), 1 басылым. 198-205 б.

«Контроль качества при оценке государственных услуг» / Стандарты и качество, №3 (1017), 2022. 84-87 сс. <https://doi.org/10.35400/0038-9692-2022-3-223-21>

«Халыққа арнайы қызмет көрсету орталығының қызмет сапасын бағалау» / Университет еңбектері №3.2022. 227-235 бет. https://doi.org/10.52209/1609-1825_2022_3_227

«Применение метода SWOT-анализа для оценки качества государственных услуг». Вестник КазАТК. Том 123, №4. <https://doi.org/10.52167/1609-1817-2022-123-4>

«Халыққа арнайы қызмет көрсету орталығының қызметін бағалау»: Әдістемелік нұсқаулық / Аманбек Н., Мамаева Л.А., Исматуллаев С.Л., Искакова Ж.А. - Алматы 2022. – 20 б.

Мамандандырылған халыққа қызмет көрсету орталығының стандарттар жүйесі. 1 - Бөлім. Мамандандырылған халыққа қызмет көрсету орталығының қызмет сапасын бағалау. Тұтынушылардың қанағаттану индексі (CSI) анықтау және маңыздылық-тиімділікті талдау (ІРА) әдісі / Ұйым стандарты, Алматы 2023. – 20 б.

Диссертацияның құрылымы және көлемі: Диссертация жұмысы компьютермен терілген, жалпы 179 беттен тұрады. Диссертацияның құрамы кіріспе, зерттеу объектісі мен әдістері, зерттеу жұмыстарын жүргізу кезеңдері және сызбасы, зерттеу нәтижелері, қорытынды, пайдаланылған әдебиеттер тізімі және қосымшалар бөлімдерінен тұрады. Жұмыста 36 кесте және 29 сызба берілген. Пайдаланылған әдебиеттер тізіміне 224 отандық және шетел ғалымдарының еңбектері енгізілген.

1. ӘДИБЕТТЕРГЕ ШОЛУ

1.1. Қызмет сапасы ұғымының мәні

Өнімдер мен қызметтердің алуан түрлеріне қатысты бағалау мен сапаны басқарудың заманауи әдістеріне қажеттіліктің артуы үнемі зерттеушілердің назарын "сапа", "сапаны бағалау" және т. б. сияқты негізгі ұғымдар мен санаттарға аударады. Бірқатар ғылыми жарияланымдар, оқу құралдары және т. б. осы тақырыпқа байланысты сапа ұғымдарының тарихи дамуына талдау жасайды [3,4,5,6,10,11,12,13,14,15,16]. Бұл еңбектерде Аристотель заманынан бері сапа ұғымы әртүрлі дәуірлерде және әлемнің әртүрлі аймақтарында қалай түсінілгені егжей-тегжейлі сипатталған. Жалпы, осы категорияны анықтауға екі негізгі тәсіл бар. Біріншіден, ХІХ ғасырда Гегель ең толық көрсеткен "философиялық көзқарас"[17].

Екіншіден, осы зерттеудің мақсаттары үшін толығырақ қарастырылатын "техникалық-экономикалық тәсіл". Нарықтық қатынастар дамыған сайын "сапа" ұғымы экономикалық категорияның ерекшеліктеріне ие болатындығы кездейсоқ емес және бұл ХХ ғасырда пайда бола бастаған терминнің анықтамаларында көрініс табады. Сонымен, жапондық сапа моделінің негізін қалаушылардың бірі К. Исикава 50-жылдардың басында "сапа-бұл тұтынушыларды шынымен қанағаттандыратын қасиет" деп атап өтті [18]. 20 жылдан аз уақыт өткен соң Дж. М. Джуран былай деп жазды: "сапа-бұл қолдануға жарамды... сонымен бірге-тұтынушының қанағаттану дәрежесі, яғни сапаны жүзеге асыру үшін өндіруші тұтынушының талаптарын білуі керек және өз өнімдерін осы талаптарға сай етіп жасауы керек» [19]. Сонымен бірге, КСРО-да МЕМСТ 15467-79-да берілген сапа анықтамасы экономикалық басқарудың жоспарлы-командалық моделінің ерекшеліктерін айқын көрсетті: "өнімнің сапасы-оның мақсатына сәйкес белгілі бір қажеттіліктерді қанағаттандыруға жарамдылығын анықтайтын өнім қасиеттерінің жиынтығы» [20].

Сол МЕМСТ "Өнімнің (қызметтің) қасиеті" және "Сапа көрсеткіші" ұғымдарын анықтайды. Өнімнің (көрсетілетін қызметтің) қасиеті деп "өнімді (көрсетілетін қызметті) жасау, пайдалану, мақсаты бойынша пайдалану немесе тұтыну (қызмет көрсету) кезінде көрінетін оның (көрсетілетін қызметтің) объективті ерекшелігі" түсініледі. "Сапа көрсеткіші" термині "объектінің сапасының құрамына кіретін және объектінің өмірлік циклінің белгілі бір жағдайларына қатысты қарастырылатын объектінің қасиеттерінің сандық сипаттамасын" білдіреді. Өнімдерге қатысты аталған шарттар оны құру, пайдалану немесе тұтыну шарттары болып табылады, ал қызмет көрсету үшін - оны әзірлеу мен көрсетудің белгілі бір шарттары. Айта кету керек, соңғы анықтамада, біздің ойымызша, оның сандық сипаттамасын қажет ететін сапаны бағалау міндеттерін түсіну өте тар түсінікте берілген. Бұл тәсілде сандық емес шкала бойынша бағалау (қарапайым мысал: оқушылардың үлгерімін бағалау: "өте жақсы", "жақсы" және т.б.) - сапа көрсеткіштері бола алмайды. Осылайша, бағалау және сапаны басқару есептерінде қолдануға болатын математикалық әдістердің арсеналы да шектеулі: тек сандық айнымалылармен жұмыс істейтін

әдістер ғана қолданылады. Халықаралық стандарт ISO 8402-86 "Сапаны басқару және сапаны қамтамасыз ету - сөздік". келесі анықтаманы енгізді: "Сапа-бұл объектінің тұтынушылардың белгіленген және болжамды қажеттіліктерін қанағаттандыру қабілетіне қатысты сипаттамаларының жиынтығы". Біздің ойымызша, ең дәл және сындарлы болып қала беретін бұл анықтама келесі үш негізгі ойды қамтиды [21]:

1) Сапаны объектінің сипаттамаларының жиынтығымен сәйкестендіру оның күрделі, көп өлшемді сипатын көрсетеді: сапа, әрине, көптеген компоненттерге ие және олардың кез-келгені тұтастай алғанда объектінің сапасын толық сипаттай алады (және оны алмастыра алады). Осылайша, тұтастай алғанда сапаны бағалаудың құрылысы жиынтық көрсеткіштерді синтездеудің белгілі бір әдістерін қамтуы керек;

2) "Қажеттіліктерді қанағаттандыру" анықтамасында белгіленген тұтынушы бағалаушы субъект ретінде болуын болжайды. Бұдан келіп шығатыны, сапаны бағалау (өлшеу) тұтынушылар көрсеткен субъективті бағалауды, сондай-ақ сарапшылардан алынған бағалауды бастапқы деректер ретінде пайдалана алатын әдістерге сүйенуі тиіс;

3) Болжамды қажеттіліктер туралы белгілі бір мағынада айту одан әрі жетілдіру, яғни сапаны арттыру бағытын белгілейді: егер өндіруші тұтынушы бүгінгі күні білдіре алатын тілектер мен талаптарды ғана емес, сонымен бірге болашақта анықталуы және білдірілуі мүмкін талаптарды да қамтыса, ертеңгі өнімнің тұтынушысы оның сапасын жоғары бағалайды.

Бүгінгі таңда "сапа" ұғымының әр түрлі авторлық түсіндірмелері мен анықтамалары бар ондаған жарияланымдарды табуға болады, олар нақты экономикалық мәселелерді, сондай-ақ стандарттау және сапаны басқару міндеттерін шешуде қолданылады [11]. Мұндай анықтамалардың толық шолуы мен жіктелуін табуға болады, мысалы; жұмыста және басқаларында. Сапаны анықтауға деген көзқарастардағы айырмашылықтар зерттеу объектісіне байланысты әртүрлі қолданбалы зерттеулерде осы тұжырымдаманың әртүрлі аспектілері басым болатындығына байланысты: экологиялық, технологиялық, экономикалық, қолдану қауіпсіздігі және т. б. [20,21,22,23]

ISO сериялы стандарттарына енгізілген сапа анықтамасының соңғы нұсқасы ISO 9001-2015 «Сапа менеджменті жүйелері. Негізгі ережелері мен сөздігі» [23].

Бұл стандарт сапаны келесідей анықтайды: "Ұйымның өнімдері мен қызметтерінің сапасы тұтынушыларды қанағаттандыру қабілетімен және тиісті мүдделі тараптарға қасақана немесе байқаусызда әсер етумен анықталады».

Талаптарды белгілеген субъектінің еркіне байланысты өнім немесе қызмет сапалы болуы немесе болмауы мүмкін. Сапа менеджменті жүйелерімен байланысты ISO 9000 сериялы стандарттардың негізгі мазмұнына тиместен (см. [22,23], сапа категорияларын және бірқатар жақын категорияларды талдаумен ғана шектеле отырып, осы негізгі ұғымдарды анықтаудағы соңғы өзгерістер өнімді өндіру мен жеткізуде барлық тараптар біржақты түсіндіретін заңды түрде тексерілген тұжырымдамаларға қол жеткізуге бағытталған деп қорытынды жасауға болады. Сонымен бірге, бұл сапа ұғымын анықтаудың

конструктивтілігі, бағалау (өлшеу) жолдарын және кейінгі сапаны басқару үшін математикалық модельдерді құру - белгілі бір мағынада жоғалуына әкелді. Стандарттың соңғы нұсқасының терминологиясына қатысты бірқатар сын-ескертпелер де бар [21,24,25,26].

ISO 9000 сериялы халықаралық стандарттар сапаны басқару жүйелерін дамытудың негізі және нормативтік базасы болып табылады. Оларға енгізілген Жалпы қағидаттар және олардың негізінде жасалған, өндірістің әр түрлі салаларында және қызмет көрсету салаларында жеткізуші ұйымдарға қолданылатын типтік модельдер, - өз кезегінде сапаны сипаттайтын және осы көрсеткіштердің белгіленген талаптар мен нормативтерге сәйкестік дәрежесін белгілеуге арналған көрсеткіштерді кешенді бағалау әдістемелерінің кең спектрін құруды талап етеді. Мұндай әдістерді құру сапаны басқарудың құзыретіне жатады — теориялық негіздері Г.Г. Азгальдов, Ю.П. Адлер, В.Н. Азаров, А.В. Гличев, А.Г. Варжапетяна А.И. Субетто шетелдік және Ресейлік ғалымдарының еңбектерінде қаланған ғылыми пән [27-37].

Қызмет деп мемлекетаралық стандарт МЕМСТ 30335-95 (МЕМСТ Р 50646-94) "Халыққа қызмет көрсету. Терминдер мен анықтамалар» [38] "Орындаушы мен тұтынушының тікелей өзара іс-қимылының нәтижесін" түсінуді ұсынады, сондай-ақ тұтынушының қажеттілігін қанағаттандыру бойынша орындаушының өз қызметін», ал қызмет сапасы бойынша "тұтынушының белгіленген немесе болжамды қажеттіліктерін қанағаттандыру қабілетін анықтайтын қызмет сипаттамаларының жиынтығы» - ISO 8402-86 сәйкес сапаны жалпы анықтау арнасында жатады [21]. Қызмет әдетте материалдық емес.

Осы серияның кейінгі стандарты, МЕМСТ Р ИСО 9000-2008 қызмет "жеткізуші мен тұтынушының өзара әрекеттесуі кезінде міндетті түрде жүзеге асырылатын кем дегенде бір әрекеттің нәтижесі" деп түсініледі [22]. Қызмет көрсету мыналарды қамтуы мүмкін, мысалы: - тұтынушы жеткізген материалдық өнімде жүзеге асырылған қызмет (мысалы, ақаулы автомобильді жөндеу);

- тұтынушы жеткізген материалдық емес өнімде жүзеге асырылған қызмет (мысалы, ауруларды диагностикалау және басқа да медициналық қызметтер, анықтамалар, өтініштер, өсиеттер, салық мөлшерін анықтауға қажетті кірістер туралы декларациялар және т. б.);

- материалдық емес өнімдерді ұсыну (мысалы, білім беру қызметтері жағдайында - ақпарат беру және білім беру);

- тұтынушылар үшін қолайлы жағдайлар жасау (мысалы, тұрғын үй-коммуналдық саладағы қызметтер, қонақ үйлер, мейрамханалар және т.б. қызметтері).

Айта кету керек, техникалық құралдар мен қайта өңделетін материалдардың (яғни өнімнің) сапасын бағалаудан айырмашылығы, қызмет көрсету сапасын бағалау әлдеқайда күрделі міндет болып табылады. Теориялық тұрғыдан алғанда, бұл бағалау тақырыбын рәсімдеудің күрделілігіне, сондай-ақ деректерді объективті ретінде бірлесіп өңдеу қажеттілігіне байланысты, сонымен қатар, қызметтердің сапасына қатысты болған жағдайда субъективті жақтары туралы

айтылуы қажет. Практикалық тұрғыдан алғанда, ескерілетін көрсеткіштердің номенклатурасын анықтау, оларды сенімді бағалаудың практикалық әдістерін әзірлеу және т. б. сияқты маңызды кезеңдер бар - сондай-ақ материалдық өнімнің сапасын бағалауға қарағанда қызмет көрсету сапасын бағалауға қатысты күрделірек болып табылады. Мұның айқын себебі-материалдық өнімнен айырмашылығы, кез-келген қызметтің өзіндік ерекшеліктері бар, мысалы - ұстап сезу мүмкін емес (қызметті сезіну мүмкін емес, яғни сезіну, өлшеу, дәмін тату және т. б.); - сақтауға келмейтіндігі (қызметті болашақта пайдалану үшін толтырып алуға келмейді, қоймада сақтау және т. б. мүмкін емес.); - қызмет көрсететін жерден айырып алудың мүмкін болмауы - (қызмет тек жеткізуші бірінші тұтынушымен өзара әрекеттескенде ғана тауарға айналады, ал өндірілген материалдық тауарларды тасымалдауға, сауда кәсіпорнының қоймасында сақтауға және т. б.); - қызмет көрсету сәтіне дейін оның сапасын дұрыс болжаудың мүмкін еместігі (бірнеше бірдей қызмет көрсетуге және сапасы бойынша әртүрлі нәтижелер алуға болады). Соңғы жылдары қызметтердің сапасын жан-жақты бағалау мәселелеріне отандық және шетелдік зерттеушілердің жарияланымдарында көбірек көңіл бөлінуде [9,39,42]. Нақты нарықтық қатынастар қалыптасқан және жеткілікті дамыған бәсекелестік орта қалыптасқан қызмет көрсету салаларында сапаны сипаттауға болады, біріншіден, қызметті орындаушы компанияны бағалайтын көрсеткіштердің көмегімен (мұндай көрсеткіштердің номенклатурасы-салаға байланысты өзгереді). Екіншіден, бұл сапа тұтынушылардың реакциясымен сипатталады (сату көлемі, бақыланатын нарық үлесі, сауалнама нәтижелері және т. б.) [34,35,40,41,42,43,44].

Әлеуметтік саладағы қызметтерге келетін болсақ, олардың қатарына білім беру және медициналық қызметтерден басқа, ТКШ (ЖКХ) қызметтері, әкімшілік органдардың, әлеуметтік қорғау органдарының қызметтері және т. б. жатады, олардың тұтынушылары іс жүзінде барлық халық болып табылады, - мұнда сапаны бағалау міндеті әлдеқайда күрделі. Бұл, біріншіден, осы салалардағы жағдайға байланысты, негізінен бюджет қаражаты есебінен қаржыландырылатын жоғарыда аталған экономикалық көрсеткіштерді сапа деңгейінің критерилері ретінде тікелей пайдалануға болмайды. Екіншіден, сапаны бағалаудың қолданыстағы салалық әдістері (мысалы, осы қызметтерді жеткізуші мекемелерді сертификаттау модельдері, оларды мемлекеттік аккредиттеу және т. б.) негізінен, олар тиісті салалар ішінде қайтадан анықталған талаптарға сәйкестік деңгейін көрсетеді. Қызметтерді тұтынушының қанағаттану дәрежесі тиісті бағалау модельдерінде іс жүзінде аз ескеріледі.

Осылайша, объективті көрсеткіштер (белгіленген нормативтік талаптарды сақтауға байланысты) ретінде ескерілетін қызметтердің сапасын кешенді бағалауға бірыңғай тәсіл құру міндеті, сонымен қатар, субъективті көрсеткіштер (тұтынушылардың қанағаттану дәрежесін, сарапшылардың пікірлерін және т.б. көрсететін) бүгінде аз зерттелген [45,46,47].

1.2 Қызмет сапасын бағалау әдістерін талдау

1.2.1 Қызмет сапасын бағалау ерекшеліктері

Қызметтердің сапасын қамтамасыз ету және басқару мәселелері барлық уақытта өзекті болды, бірақ нарықтық қатынастардың қалыптасуы мен белсенді дамуы кезінде ерекше өткір болды. Өкінішке орай, қызметтердің сапасын бағалау қиын және оны анықтау одан да қиын, өйткені қызметтер оларды тауарлардан ерекшелейтін бірқатар сипаттамаларға ие.

Қызмет-бұл қызмет көрсетуші мен тұтынушының өзара әрекеттесуі кезінде міндетті түрде жүзеге асырылатын кем дегенде бір әрекеттің нәтижесі.

Қызмет көрсету, мысалы, мыналарды қамтуы мүмкін:

- тұтынушы жеткізген материалдық өнімде жүзеге асырылған қызмет (мысалы, жөндеуді қажет ететін автомобиль);

- тұтынушы жеткізген материалдық емес өнімде жүзеге асырылған қызмет (мысалы, салық мөлшерін анықтау үшін қажетті кірістер туралы өтініш);

- материалдық емес өнімдерді ұсыну (мысалы, білім беру мағынасында ақпарат);

- тұтынушылар үшін қолайлы жағдайлар жасау (мысалы, қонақ үйлер мен мейрамханаларда) [47].

Қызмет көрсету нарығы басқа нарықтарға мүлдем ұқсамайды, негізінен келесі себептерге байланысты:

1. Қызмет көрсетілгенге дейін көзге көрінбейді. Бұл қызметтерді алғанға дейін салыстыру мен бағалауды мүмкін емес етеді. Сондықтан тек күтілетін пайда мен алынған пайданы салыстыруға болады.

2. Қызметтерге тән жоғары дәрежесі белгісіздік - өнім берушілерге қиындатады жылжыту қызмет көрсету нарығы.

3. Қызмет көрсету процесінің ажырамас бөлігі-адамдар.

4. Қызметтерді өндіру, жеткізу және тұтыну процестері бір уақытта жүреді.

Қызмет көрсету-бұл кемшіліктері қызмет көрсетілгеннен кейін ғана көрінетін процестердің жиынтығы.

MEMST P ИСО 9001: 2015 7.5.2 тармағына сәйкес: «ұйым өндіріс пен қызмет көрсетудің барлық процестерін растауы керек, олардың нәтижелерін дәйекті бақылау немесе өлшеу арқылы тексеруге болмайды [22,23].

Ұйым, егер қолайлы болса, осы процестер бойынша шаралар әзірлеуі керек:

а) процестерді талдау және бекіту үшін белгілі бір критерийлер;

б) тиісті жабдықты және персоналдың біліктілігін бекіту;

в) нақты әдістер мен рәсімдерді қолдану.»

Сондықтан, қызмет көрсету процесінде компания қызмет көрсету процестерінің сипаттамалық ерекшеліктерін ескеруі керек, оларды материалдандырылған өнімнен ажыратады.

Оларды өнімнен ерекшелейтін қызметтердің негізгі сипаттамаларына материалдық болмау, өндіріс пен тұтыну процестерінің бөлінбеуі, тұрақсыздық, ұсақ сақталмауы және меншік құқығының болмауы жатады, қызметтердің қолмен ұстап көру мүмкіндігінің болмауы.

Қызметтердің негізгі сипаттамаларының бірі-олар алынғанға дейін сапаны қабылдау мен бағалаудың органолептикалық әдістері қолданылмайды. Тұтынушы сатып алғысы келетін аудио жүйенің түсін, техникалық көрсеткіштерін және жұмысын егжей-тегжейлі зерттей алады. Керісінше, шаштараз клиенті қызметті сатып алғанға дейін нәтижені көре алмайды, сол сияқты авиакомпанияның жолаушылары, тек билеті және межелі жерге апатсыз жеткізу туралы уәдесі бар [45].

Сатып алғанға дейін қызметтің материалдық сипаттамаларының болмауына байланысты сатып алудың белгісіздік деңгейі артады. Оны азайту үшін сатып алушылар қызмет сапасының "сигналдарын" іздейді. Олар сапаға қатысты өз қорытындыларын олар көре алатын орынға, персоналға, бағаға, жабдыққа және қызмет көрсету құралдарына сүйене отырып жасайды. Осылайша, қызмет өндірушінің мақсаты - белгілі бір дәрежеде қызмет көрсету дәрежесін арттыру.

Тұтынушы тілінде бұл өндіруші тұтынушы сатып алғанға дейін қызмет сапасының кепілдігін көрсетуі керек дегенді білдіреді.

Өндіріс процестерінің қызметтерді тұтынудан бөлінбеуі.

Материалдандырылған өнімдер алдымен шығарылады, содан кейін ол сақталады, содан кейін сатылады және соңында тұтынылады. Керісінше, қызметтер алдымен сатылады, содан кейін олар өндіреді және тұтынады, және бұл әдетте бір уақытта болады.

Қызмет өндірісінде әрдайым тұтынушы болғандықтан, қызмет көрсетуші мен тұтынушының өзара әрекеттесуі қызмет сапасының ерекше аспектісі болып табылады. Соңғы өнім-қызмет сапасы қызмет көрсетушіге де, тұтынушыға да байланысты. Оқытушының студенттермен өзара түсіністікке қол жеткізу қабілеті олардың үлгерім көрсеткіштеріне әсер етеді. Осылайша, қызмет көрсету саласының қызметкерлері клиенттермен сәтті жұмыс істеуге жақсы дайын болуы керек [46].

Қызметтердің бөлінбейтіндігінің екінші ерекшелігі-оларды ұсыну процесіне басқа тұтынушылардың қатысуы. Концерт тыңдаушылары, аудиториядағы студенттер, пойыз жолаушылары, мейрамханаға келушілер бір адамның қызметті тұтыну процесіне қатысады. Олардың мінез-құлқы жеке адамдардың қызметіне қанағаттану дәрежесін анықтайды. Мысалы, мейрамханадағы адамдардың көп болуы басқа келушілер үшін жайлылық атмосферасын бұзып, олардың қанағаттану дәрежесін төмендетуі мүмкін. Сондықтан менеджменттің міндеті-қызметті тұтыну процесіне қатысатын сатып алушылар басқа сатып алушылардың қанағаттануына кедергі жасамайтындығына кепілдік беру [47].

Қызмет сапасының тұрақсыздығы.

Қызметтерді өндіру және тұтыну процесі адамдардың қатысуымен байланысты болғандықтан, сапасының құбылмалы болуы қаупі бар. Қызмет сапасы оны кім, қашан, қайда және қалай ұсынатынына байланысты. Осылайша, қызмет сапасын бақылау өте қиын. Мысалы, бір қонақ үйде тіркеу қызметкері сыпайы және жақсы жұмыс істей алады, ал одан бірнеше метр қашықтықта тұрған екіншісі жабық және баяу болуы мүмкін.

Тіпті бір қызметшімен көрсетілетін қызметтердің сапасы әр тұтынушымен қарым-қатынас кезінде оның физикалық формасы мен көңіл-күйіне байланысты өзгереді. Мысалы, бір адвокат ұсынатын қызметтердің сапасы, оның көңіл күйіне қарай айтарлықтай өзгеруі мүмкін.

Сондықтан тұрақтылықты дәлелдеу қажет, оның ішінде статистикалық әдістерді қолдана отырып және алдын алуға бақытталған әдістермен талдау жүргізу (болжамдау), мысалы, CSI динамикасы бойынша - тұтынушының қанағаттану индексі [48].

Қызметтердің ұзақсыздығы.

Қызметтің ұзақсыздығы дегеніміз, олардың өнімдерге қарағанда, қызметтерді сақтау, қоймалау, алдын –ала өндіріп қою және т. б. мүмкін емес. Белгілі бір уақытта сатылмаған қызмет, бұл өтелмейтін мәңгі жоғалған мүмкіндік. Кейбір елдерде дәрігерлер пациент жіберіп алған кездесу үшін ақы алады, өйткені қызметтің мәні белгілі бір уақытта ғана пайда болады және пациент келмеген кезде жоғалады. Немесе билеттер сатылмаған кинотеатрдағы орындар-бұл кинотеатр қызметін тұтынуды құрудың және сатуды қамтамасыз етудің жіберіп алған мүмкіндігі, сондықтан барлық сессияларға барлық билеттерді сату маңызды. Бұл күннің әртүрлі уақыттарындағы киносеанстар бағасының икемділігін түсіндіреді. Егер оларға сұраныс жеткілікті тұрақты болса, қызметтердің бұзылуы проблема тудырмайды. Егер ол ауытқуларға ұшыраса, онда қызмет өндірушілер қиын жағдайға тап болады. Демек, қызмет көрсету ұйымдары тұрақты және өсіп келе жатқан сұранысты қамтамасыз ету үшін ұсынылатын қызметтердің сапасын үнемі жетілдіріп отыруы керек [45].

Меншік құқығының болмауы.

Тұтынушылар отандық өнімді сатып алғанда, мысалы, автомобильдер немесе компьютерлер, олар өнімді шексіз уақыт аралығында пайдалануға жеке қол жеткізе алады, яғни олар өнімге ие болады және қажет болған жағдайда оны сата алады. Материалдандырылған өнімдерден айырмашылығы, қызметтер біреудің меншігі болып табылмайды. Қызметті тұтынушы оған шектеулі уақыт аралығында жиі қол жеткізе алады. Сақтандыру полисі тұтынушы сақтандыру жарнасын төлеп, оны мезгіл-мезгіл жаңартқан кезде ғана тұтынушынықы болады [47].

Қызмет көрсету процесінің қарастырылған сипаттамалары қызмет сапасын өнім сапасынан өзгеше тәуелсіз объект ретінде бөлуге мүмкіндік береді.

Қызмет көрсету процесі қызметтің өмірлік циклінің ажырамас элементі болып табылады, ол қызметтің өмір сүру сатыларының жиынтығы болып табылады: тұтынушының талаптары мен сұраныстарын бастапқы анықтаудан бастап оларды түпкілікті қанағаттандыруға дейін [49].

Әрбір процестің іске асырылу дәрежесі оның сапасын анықтайды және, сайып келгенде, қызмет көрсетудің бүкіл процесінің сапасын анықтайды. Алайда, қызмет сапасы оны құрайтын процестер сапасының қосындысы емес. Қызмет көрсету сапасын бағалау субъектісі тұтынушы болып табылады және сапа оның қанағаттану деңгейімен анықталады. Тұтынушы қызмет оның жеке қажеттіліктерін қанағаттандырады ма, жоқ па, жақсы немесе жаман ба соған

қызығады, ол стандарт жақсы ма жаман ба және стандарт талаптары орындалады ма, жоқ па, қызықтырмайды. Сондықтан, өмірлік цикл жүйесінде қызметті қарастыра отырып, оның сапасын бағалаудың екі әдісі бар: орындаушы тұрғысынан (ішкі процестер сапасының жиынтығы ретінде) және тұтынушы тұрғысынан (қызметке қанағаттану дәрежесі ретінде). Қызметтің өмірлік циклі, өз кезегінде, ұйымның үлкен масштабтағы жүйесінің элементі болып табылады. Ұйымның қызметі мүдделі тараптардың - тұтынушылардың, қоғамның, иелердің, жеткізушілердің, қызметкерлердің қажеттіліктерін қанағаттандырудан тұрады. Демек, ұйым қызметінің сапасы олардың қанағаттану дәрежесімен сипатталады [50].

Сапа менеджментінің заманауи тұжырымдамасы ұйым деңгейінде талап етілетін сапаға қол жеткізуге назар аударады, ал қолданыстағы менеджмент және сапаны қамтамасыз ету жүйелері (ISO 9000:2000, TQM, сапа саласындағы сыйлықақылар және т.б.) осы тиімділіктің сипаты ретінде сапа арқылы ұйымның жұмыс істеу тиімділігін қамтамасыз етуге бағытталған [51].

1.2.2 Қызмет сапасын бағалаудың қолданыстағы әдістерін талдау.

Сапа - бұл өнімдерге, қызметтерге, адамдарға, процестерге және қоршаған ортаға әсер ететін күтуге сәйкес келетін немесе одан асатын динамикалық жағдай [51]. Қызмет сапасының анықтамасының бірнеше нұсқасы бар. «Сапа» ұғымының өзі көпқырлы болып келеді. Бұл түсінікке ұйымдастыру сапасы, экономикалық есеп сапасы, технологиялық құрал-жабдық сапасы, өндіріс технологиясының сапасы, экологиялық параметрлер, әлеуметтік-психологиялық қатынастар, этикалық нормалар, құқықтық және саяси қатынастар кіреді. Сапаның әрбір құрамбөлігі көрсетілген қызметтің жалпы сапасына өзінің үлесін қосады.

Қызмет сапасын бағалаудың негізгі ерекшеліктеріне келесілер жатады:

- қызмет сапасын сандық бағалаудың күрделілігі;
- қызмет сапасының көрсеткіштерін алдын ала аттестаттаудың дұрыстығының мардымсыздығы;
- көрсетілетін қызмет қоймада сақталмайды, тұтынушыға оперативті түрде көрсетіледі;
- қызметтердің материалдық көрінісі болмайды;
- қызметтердің сапасы барлық сапа көрсеткіштері бойынша кешенді түрде бағаланады [52].

Тұтынушының қанағаттанушылығын бағалау қажеттілігі тұтынушының осы нарықта қызметті таңдау туралы көзқарасын қалай қабылдайтынын түсіну қажеттілігімен түсіндіріледі, яғни кәсіпорын басшылығы тиімді басқару шешімдерін қабылдау үшін. Тұтынушы белгілі бір қызметті таңдау кезінде қандай өлшемдерді басшылыққа алатындығын, қызметтің қандай параметрлері оның нарықтағы жетістігі үшін маңызды екенін білу кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін арттыру үшін шынымен баға жетпес ақпарат болып табылады [53].

Қызмет сипаттамаларының тұтынушы үшін маңыздылығы:

- қызмет параметрлерін жақсарту, модификациялаудың басым бағыттарын анықтайды,

- нарықты сегментациялаудың ең тиімді әдістерінің бірін қолдану үшін негіз болады (пайда бойынша сегментация, benefit segmentation),

- сапаны бағалау деректерімен қатар, компанияның нарықтағы ағымдағы орнын анықтауға мүмкіндік береді,

- жаңа немесе қолданыстағы қызметті қайта орналастыру стратегиясын жасауға және соңында,

- тұтынушылардың қанағаттану индекcін (Customer Satisfaction Index) немесе бренд рейтингін (brand performance rating) құруға мүмкіндік береді, бұл, басқалармен қатар, кәсіпорын қызметкерлерінің тиімділігін бағалау кезінде пайдаланылуы мүмкін

Осылайша, тұтынушының қанағаттанушылығына әсер ететін қызметтің маңызды сипаттамаларын анықтау ұсынылған қызметтің сапасы туралы шешім қабылдаудағы негізгі параметр болып табылады [54, 214, 220].

Тұтынушының қанағаттанушылығын өлшеу негізінде қызмет көрсету сапасын бағалаудың қазіргі әдістерін өлшеу кезінде қолданылатын тәсіл негізінде екі топқа бөлуге болады: мәлімделген және аналитикалық түрде алынған маңыздылықты сандық және сапалық өлшеу [55,56, 219].

Қызмет сипаттамаларының мәлімделген маңыздылығы негізінде сапаны бағалау әдістері.

Мәлімделген мәнділік (stated importance) респондентке қызметтің түрлі сипаттамаларының маңыздылығын өз бетінше бағалау ұсынылады. Қызмет сапасын субъективті бағалауға негізделген осы әдістер жатады [57]:

- Қызметтің ең маңызды сипаттамаларының тізімін анықтау;
- Қызметтің қандай да бір сипаттамасының маңызды дәрежесі бойынша сипаттамалар рейтингін құру;
- Саралау әдісі;
- Constant sum, тармақтарды бөлу;
- Q-sort;
- Жұптық қатынастар әдісі.

Ұсынылған әдістердің әрқайсысын қарастырайық.

Қызметтің ең маңызды сипаттамаларының тізімі. Бұл деректерді алу және өңдеу шығындары тұрғысынан ең қарапайым әдістердің бірі. Тұтынушыға қызметтің осы түрін ұсынатын компанияны таңдау кезінде назар аударатын қызметтердің бірнеше маңызды сипаттамаларын атау ұсынылады.

Қызмет сапасын бағалау кезінде тұтынушыға тұтынылған қызметтің бастапқы күтулеріне сәйкес келмейтін сипаттамаларын атау ұсынылады.

Бұл әдіс тұтынушы үшін интерпретацияның қарапайымдылығы, нәтижелерді талдаудың қарапайымдылығы және тұтынушының жасырын қажеттіліктерін анықтау мүмкіндігі сияқты артықшылықтарға ие. Оның кемшіліктеріне мыналарды жатқызуға болады: қызмет сипаттамаларының шектеулі санын бағалау мүмкіндігі, аталған тұтынушы арасында оның қанағаттанушылығына әсер ету дәрежесі бойынша саралау мүмкін еместігі.

Маңызды дәрежесі бойынша сипаттамалар рейтингі. Бұл әдіс сапаны бағалау әдістеріне жатады. Алдымен тұтынушыға "өте маңызды емес" - тен "өте маңызды" - ке дейінгі шкала бойынша сипаттаманың маңыздылық дәрежесін анықтау немесе "қызметтің осы қасиеті мен үшін өте маңызды" түріндегі тұжырымдармен Лайкерт шкаласы бойынша келісім дәрежесін көрсету ұсынылады [58]. Талдау әдісін қолдана отырып, зерттелетін объектіге сипаттама жасалады және оған әсер ететін факторлар таңдалады. Әрі қарай нақты болған оқиғаларды қарастыруға бағытталған эмпирикалық әдістерді қолдана отырып, зерттеу мақсатына сәйкес нақты деректерді жинау және өңдеу жүргізіледі. Бұл әдісті қолдану дәреже шкаласы бойынша өлшенген зерттелетін аспектке қызығушылықтың ауырлығын талдауға жарамды респонденттердің қарым-қатынасын сандық бағалауға мүмкіндік береді. Егер тұтынушы тұтынылған қызметке қаншалықты қанағаттанғанын қызықтырса, біз оған сол шкалалар бойынша көрсетілген сипаттамалардың орындалу дәрежесін анықтауды ұсынамыз. Бұл әдіс тұтынушы үшін қызмет сипаттамасын түсіндіруге мүмкіндік береді және нәтижелерді талдау тұрғысынан қарапайым болып табылады. Бірақ оны пайдалану кезінде тұтынушы барлық сипаттамаларды маңызды деп бағалай алатын ықтималдығын ескеру қажет, бұл кейіннен маңыздылық немесе орындау дәрежесі бойынша саралауды қиындатады [59,60]. Көрсетілген қызмет сапасын бағалауда қызметті тұтынушының адалдығына да үлкен мән берілген және сәйкес зерттеулер жүргізілген [56, 221].

Ранжирлеу әдісі. Ранжирлеу-жағдайларда жүргізілетін нысандарды реттеу рәсімі [61]:

- кез келген құбылыстарды немесе нысандарды уақыт немесе кеңістікте реттеу қажет болған кезде. Бұл қандай да бір қасиеттің немесе сипаттаманың көріну дәрежесі емес, тек олардың өзара кеңістіктік немесе уақытша орналасуы;
- әр түрлі нысандар өлшемсіз және жалпы салыстыру эталоны жоқ кезде;
- қазіргі уақытта қандай да бір объектілер теориялық немесе практикалық сипаттағы себептер бойынша өлшенбейді.

Тұтынушыға маңыздылық дәрежесі бойынша сипаттамаларды ең маңыздыдан бастап, яғни 1 - ші орын, 2-ші орын және т. б. дәрежені беру ұсынылады.

Саралау әдісінің артықшылығы процедураларды жүзеге асырудың қарапайымдылығы және сипаттамалардың маңыздылығы бойынша нақты бөлінуі болып табылады, негізгі кемшіліктері-тең мәнді сипаттамаларды анықтау мүмкін еместігі, маңыздығындағы алшақтық дәрежесін бағалау мүмкін еместігі, объектілердің көп санын ранжирлеудің практикалық мүмкін еместігі. Процедураның дәлдігі мен сенімділігі айтарлықтай дәрежеде ранжирленетін объектілердің санына байланысты. Рұқсат етілген саны 15-20 объект болып саналады, объектілердің көп санын саралау кезінде елеулі қателер пайда болады. Әдетте, саралау әдісі басқа әдістермен бірге қолданылады [62].

Constant sum, тармақтарды бөлу. Бұл әдісті өз зерттеуінде Метфессел М. [63] ұсынған болатын, ал кейіннен Комрей Л. Оның әдісін одан әрі дамытты [64]. Тұтынушыға осы сипаттамалардың маңыздылығы немесе орындалуы дәрежесіне

сәйкес қызмет сипаттамаларының тіркелген саны арасында шартты соманы (жиі 100 балл немесе ақшалай бірліктерде көрсетілген сан) бөлу мүмкіндігі беріледі. Бұл әдіс сондай-ақ маңыздылық дәрежесі бойынша нақты бөлуді жүргізуге мүмкіндік береді және нақты жағдайға жақын жағдай жасай отырып, тұтынушыдан неғұрлым сенімді ақпарат алуға мүмкіндік береді. Constant sum әдісін іс жүзінде қолдану 10-15 объектіден аспайтын сипаттамалардың аз мөлшерде болуы мүмкін және оны телефондық сұхбатта пайдалану өте қиын.

Q-sort. Тұтынушыға қызметтің әртүрлі сипаттамаларына сәйкес келетін карточкаларды маңыздылығы бойынша топтарға бөлу ұсынылады, бұл ретте әрбір топтағы сипаттамалар саны шектеулі. Мысалы: "X қызметінің 100 карточка-қасиеттерін маңыздылығы бойынша 5 топқа бөліңіз, бұл ретте әрбір топта 10 карточкадан артық болмауы тиіс". Бұл әдіс сипаттамалардың үлкен (шамамен 100) санын талдау кезінде ыңғайлы, бірақ маңызды сипаттамалар "амалсыздан" (топтағы сипаттамалардың санын шектеу себебі бойынша) маңыздыдан азға жатқызылған болуы ықтималдығы бар. Эксперимент жағдайында ғана қолдануға болады [65].

Жұптық қатынас әдісі. Жұптық салыстыру барлық ықтимал жұптарды салыстыру кезінде объектілерді артық көреді. Жұптық салыстыру-ординальды шкалада өлшеу. Тұтынушыға қызмет сипаттамаларының барлық ықтимал үйлесімдерінің тізімі ұсынылады және әрбір жұпта неғұрлым мәнді сипаттаманы таңдау ұсынылады. Жұптағы сипаттамалардың артықшылық саны оның маңыздылық дәрежесі болып табылады [66,67]. Бұл әдістің артықшылықтарына маңыздылығы мен нәтижелерді талдаудың қарапайымдылығы бойынша нақты бөлу мүмкіндігін жатқызуға болады. Кемшіліктерге - тең мәнді сипаттамаларды анықтаудың мүмкін еместігі, қызмет сипаттамаларының үлкен (12-15 артық) саны кезінде қолданудың мүмкін еместігі.

Берілген мәнділікті олардың артықшылықтары мен кемшіліктері бар өлшеу негізінде сапаны бағалау әдістерінің қысқаша сипаттамасы 1-кестеде берілген.

Кесте – 1 Мәлімделген мәнді бағалау әдістері

Әдіс	Әдісті сипаттау	Артықшылықтары	Кемшіліктер
Ең маңызды сипаттамалар тізімі	Респондентке қызметтің бірнеше (3, 5 және т. б.) ең маңызды сипаттамаларын таңдау ұсынылады	Респондент үшін интерпретацияның қарапайымдылығы, нәтижелерді талдаудың қарапайымдылығы	Маңызды дәрежесі бойынша аталған респондент сипаттамаларының арасында саралау мүмкін еместігі
Маңыздылығы бойынша сипаттамалар рейтингі	Респондентке "өте маңызды емес" - дан "аса маңызды емес" - ға дейінгі шәкіл бойынша сипаттаманың мәнділік дәрежесін анықтау немесе келісім дәрежесін (Лайкерт шкаласы бойынша) " типті тұжырымдармен көрсету ұсынылады."	Респондент үшін интерпретацияның қарапайымдылығы, нәтижелерді талдаудың қарапайымдылығы	Респонденттің барлық сипаттамаларды маңызды деп бағалайтын ықтималдығы, бұл маңыздылығы бойынша саралауды қиындатады

Маңыздылық дәрежесі бойынша сипаттамалары ранжирлеу	Респондентке маңыздылық дәрежесі бойынша қызметтердің сипаттамасын ең маңыздыдан бастап көрсету ұсынылады, яғни 1-ші орын, 2-ші орын және т. б дәрежесін беру ұсынылады.	Маңыздылығы бойынша нақты бөлу	Тең мәнді сипаттамаларды анықтау мүмкін еместігі, мәндегі алшақтық дәрежесін бағалау мүмкін еместігі.
Constant sum, тармақтарды бөлу	Респондентке шартты соманы (жиі 100 балл немесе \$) олардың маңыздылық дәрежесіне сәйкес қызмет сипаттамалары арасында бөлу ұсынылады	Маңыздылығы бойынша нақты бөлу, тұтынушыдан неғұрлым сенімді ақпарат алу	Телефон сұхбатында пайдалану қиын, сипаттамалардың аз мөлшерін қолдану мүмкіндігі (10-15)
Q-sort	Респондентке әртүрлі сипаттамаларға сәйкес карточкаларды маңыздылығы бойынша топтарға бөлу ұсынылады, бұл ретте әрбір топтағы сипаттамалар саны шектеулі	Сипаттамалардың үлкен (шамамен 100) саны үшін ыңғайлы	Маңызды сипаттамалар "амалсыз" болу ықтималдығы (топтағы сипаттамалар санын шектеу себебі бойынша) маңыздыдан азға жатқызылған. Эксперимент жағдайында ғана қолдануға болады
Жұптық қатынас әдісі	Респондентке қызмет сипаттамаларының барлық ықтимал үйлесімдерінің тізімі ұсынылады, әрбір жұпта неғұрлым мәнді сипаттаманы таңдау ұсынылады. Жұптардағы сипаттамалардың артықшылық саны оның маңыздылық дәрежесі болып табылады	Маңыздылығы бойынша нақты бөлу, нәтижелерді талдау қарапайымдылығы	Тең мәнді сипаттамаларды анықтау мүмкін еместігі, сипаттамалардың үлкен (12-15 артық) саны кезінде қолдану мүмкін еместігі

"Мәлімделген мәнділік" тобы аясындағы зерттеу әдістемелерінің спектрі айтарлықтай кең [68-70]. Нақты әдістемені таңдау, бірінші кезекте, осы қызметтің жеке ерекшеліктеріне, атап айтқанда, тұтынушының қызметті таңдауға әсер ететін сипаттамалардың санына, сондай-ақ деректерді жинау әдісін таңдау мүмкіндіктеріне байланысты: мысалы, р-бот әдістемесі эксперимент жағдайында ғана қолданылуы мүмкін.

Аталған барлық әдістемелерге тән бір жалпы кемшілік - қызмет сапасын жүргізілетін бағалау субъективті және шын мәнінде тұтынушы таңдау жасай отырып, таңдауды айқындайтын нақты факторларды түсінбей немесе "беруге" тілек білдірмей, мүлдем басқа өлшемдерді басшылыққа алып беріледі. Мысалы, марка беделінің параметрі (субъективті атрибут), кейбір тауарлар мен қызметтер үшін таңдаудың анықтаушы факторы бола отырып, мәлімделген мәнді өлшеу кезінде шын мәнінде, рейтингке қарағанда неғұрлым төмен болуы мүмкін.

"Әлеуметтік сезімтал" (socially sensitive) тауарларды немесе қызметтерді, мысалы, автомобильді, туристік сапарды немесе ұялы телефонды сатып алу кезінде мұндай жағдай орын алуы мүмкін, онда тұтынушы неғұрлым маңызды параметрлер ретінде техникалық сипаттамаларды, дизайнды және бағаны (автомобиль немесе телефон үшін) көрсетеді [71]. Бұдан басқа, мәлімделген маңыздылықты өлшеу сауалнама көлемінің ұлғаюына байланысты — аналитикалық тәсілге қарағанда, маңыздылық дәрежесі бойынша сипаттамаларды бағалау үшін сауалнамада қосымша кеңістік бөлу қажет, бұл зерттеу жүргізу құнын арттырады.

Қызмет сипаттамаларының мәлімделген маңыздылығын өлшеу бүгінгі күні ең танымал әдіс болып қала береді, бұл нәтижелер талдау қарапайымдылығымен және "өлшенуі тиіс нәрсені өлшеуге анық қабілетімен" (face validity) ерекшеленеді.

1.3 Мемлекеттік қызметтердің сапасы және оны бағалау мәселелері

1.3.1 Мемлекеттік көрсетілетін қызмет сапасын айқындау түсінігі және тәсілдері

Талдау көрсеткендей, қызметтердің сапасын келесі позициялардан қарауға болады:

1) тұтынушылардың үміттерін қанағаттандыру дәрежесі ретінде дәл осы мағынада термин 2000 жылғы ИСО 9000 халықаралық стандарттарында бекітілген;

2) ұйғарылған талаптар мен стандарттарды сақтау дәрежесі ретінде;

3) ұсынылатын қызметтердің олардың құнына сәйкестігі тұрғысынан;

4) көрсетілетін қызмет тұтынушының мұқтажына жауап беретін техникалық, технологиялық және пайдалану сипаттамаларының жалпы жиынтығы ретінде.

Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің шетелдік және отандық тәжірибесін талдау ақпараттық, функционалдық және эмоциялық қажеттіліктер тобын қамтитын алынатын қызметтердің сапасы мен қолайлылығына (қолжетімділігіне) байланысты тұтынушылардың қажеттіліктері жүйесін қалыптастыруға мүмкіндік берді (сурет 1)

Тұтастай алғанда, мемлекеттік көрсетілетін қызметтің сапасын:

1) оның түпкілікті нәтижесінің мазмұнының сапасымен;

2) жайлылықпен және қолжетімділікпен байланысты көрсетілетін қызметті алу сапасымен ұсынылуы мүмкін.

Қызметтің түпкілікті нәтижесінің сапасы деп қызметтің стандартқа және регламентке сәйкестігі тұрғысынан оның толықтығы мен уақтылығы бөлігінде қызметтің түпкілікті нәтижесіне қойылатын талаптарды түсінеміз (мысалға: тұтынушы регламентте белгіленген мерзімде толық жиынтықты, стандартқа сәйкес дұрыс құрастырылған және толтырылған қажетті құжаттар жиынтығын алады, дұрыс есептелген жәрдемақы және т.б.) [72].



Сызба 1- Көрсетілетін қызметтердің сапасы мен жайлылығына (қолжетімділігіне) байланысты тұтынушылардың қажеттілік жүйесі.

Оның үстіне, біздің ойымызша, сапалы мемлекеттік қызмет тұтынушы үшін барынша түпкілікті нәтиже алуға мүмкіндік туғызуы тиіс. Себебі мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі көбінесе дербес құндылыққа ие болмайды, ол басқа игіліктерді (субсидия, жер учаскесі және т.б.) алу үшін негіз болады. Бұл жағдайда тұтынушы ресурстарды аз жұмсауға ғана емес (мысалы, жоғарыда көрсетілген құжаттар жиынтығын алуға мүдделі), бірақ алынған құжаттар жиынтығы минималды түзетулер мен толықтыруларды қажет етеді, қажетті түпкілікті нәтиже алу үшін максималды уақытты сақтайды [73].

Қызметті алу сапасы деп Қызмет көрсетілетін жағдайларды және тұтынушының оны алуға жұмсаған ресурстарын бағалауды (қабылданған стандартқа сәйкестігі түрінде объективті және тұтынушының бағасы түрінде субъективті) түсіну ұсынылады [72].

Мемлекеттік қызметтердің сапа және жайлылық критерийлері (қол жетімділікті қоса алғанда) – бұл осы қызметтерді ұсыну нәтижесін өлшеуге, есепке алуға, бақылауға және бағалауға мүмкіндік беретін сандық және сапалық параметрлердің жиынтығы [74,75,76,77].

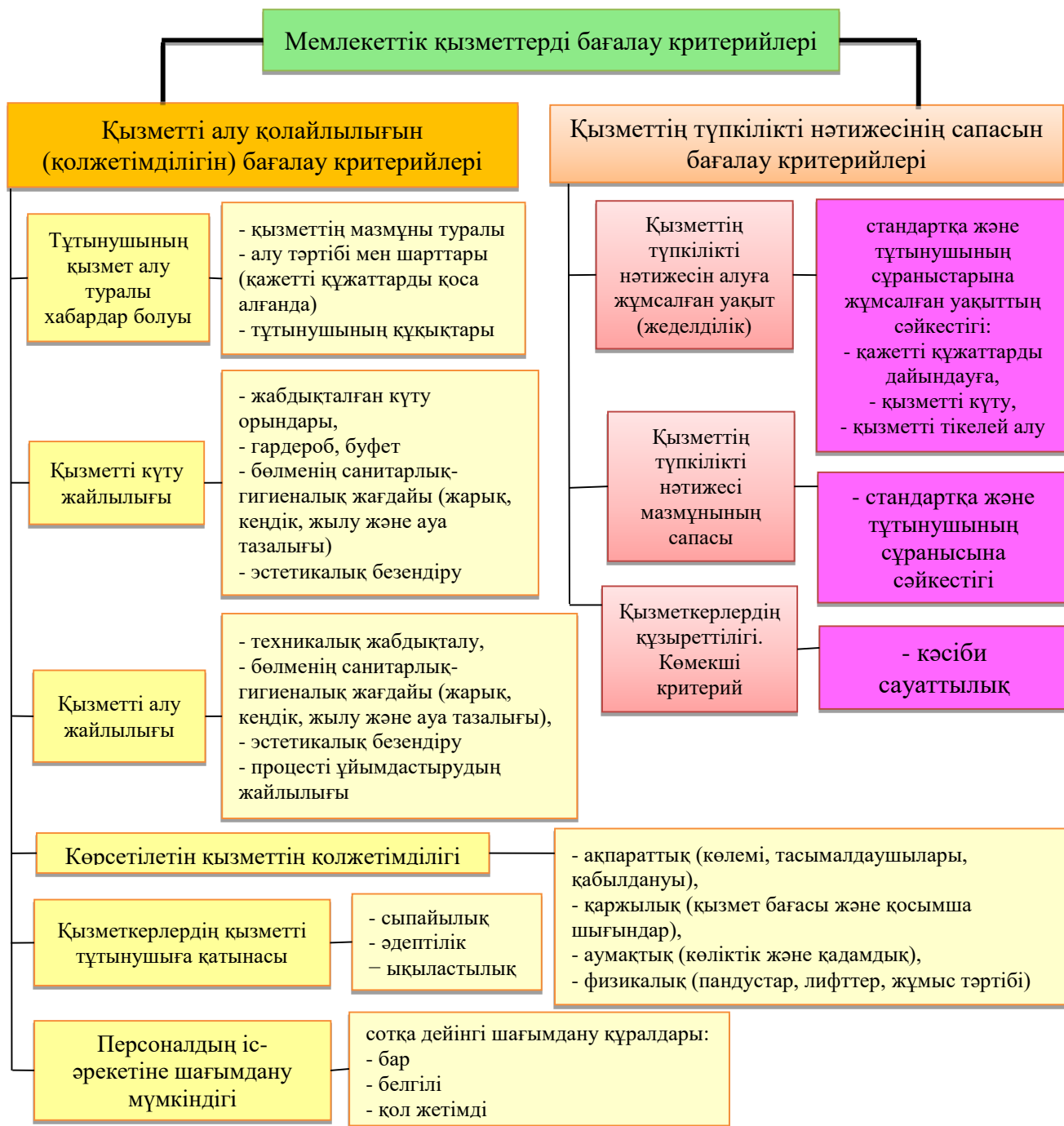
Қызмет көрсетудің сапасы мен жайлылығын сипаттайтын көрсеткіштердің құрамын анықтау үшін пайдаланылатын өлшемдер өзектілік талаптарына сәйкес келуі тиіс. Бұл дегеніміз, индикаторлар жүйесі Паретоның диаграммасы арқылы маңыздылары ескере отырып құрылуы керек және тұтынушылар үшін ең маңызды проблемалар мен уәкілетті органдармен және мекемелермен өзара әрекеттесу процесінде кездесетін қиындықтарды шешуге бағытталған [78].

Көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қолайлылығына (қолжетімділігіне) байланысты тұтынушылар қажеттіліктерінің біз қалыптастырған жүйесіне және мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қолжетімділігіне теріс әсер ететін факторлар жүйесіне сүйене отырып, біз мемлекеттік қызметтер көрсетуді бағалау өлшемшарттарын ұсынамыз (Сызба-2).

Көрсетілген критерийлер мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді тұтынушылар тап болатын неғұрлым маңызды проблемалар негізге алына отырып таңдалды. Сондай-ақ, жүргізілген сауалнамаларға сәйкес кәсіпкерлердің, халықтың және мемлекеттік қызметшілердің едәуір бөлігі мемлекеттік қызмет көрсетудің әртүрлі тараптарын реттейтін құжаттар сапасының төмендігін атап өтті. Сонымен қатар, бұл проблема негізгі мәселелердің бірі болып табылады.

Бұл критерийлер көрсетілетін мемлекеттік қызметтерге қанағаттанудың жеке индекстерін есептеу үшін индикаторлар ретінде пайдаланылуы мүмкін. Қызмет сапасын зерттейтін зерттеу орталықтарының зерттеу және аналитикалық тәжірибесінде ұйымдардың қызметтеріне қанағаттану индекстерін есептеу әдістері қарқынды дамуда. Отандық және шетелдік тәжірибені талдай отырып [79,80], индекстерді есептеу әдістерін қолдануды бөліп көрсетуге болады:

- көрсетілетін қызметтің сапасы мен қол жетімділігінің жекелеген аспектілерінің тұтынушы күткен және қабылдайтын деңгейінің қатынасын қызмет сапасын сипаттайтын критерийлердің жеке индекстерінің жиынтығы ретінде есептеу, содан кейін жеке индекстердің орташа мәні ретінде кешенді индексті құру;
- индексті оң және орташа бағалар сомасының және ұсынылатын қызметтің сапасы мен қолжетімділігінің теріс бағалары сомасының айырмасы ретінде құру;
- ұлттық индекстерді есептеу.



Сызба 2 -Мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі мен сапасын бағалау критерийлерінің жүйесі

Тұтынушылардың қанағаттану индексі (Customer Satisfaction Index – CSI) сатып алушының тауарлар мен қызметтердің сапасын кешенді бағалауы негізінде есептеледі. Басқаша айтқанда, өнімді немесе қызметті оларды сатып алатын немесе алатын адамдар бағалайды. CSI әдістемесі соңғы индекске әсер ететін факторлардың (өлшемдердің) абсолютті мәндерін ғана емес сондай-ақ, бұл әсердің мәні, яғни тұтынушы үшін оның қанағаттануы тұрғысынан белгілі бір фактордың (критерийдің) маңыздылығын есептеуге мүмкіндік береді [48, 81]. Егер сіз тұтынушыдан ол үшін ең бастысы не екенін сұрасаңыз, онда барлық факторлар (критерийлер) шамамен бірдей баға алады. CSI әдістемесі факторлар

немесе қанағаттану критерийлері (кейбіреулері қатты әсер етеді, ал басқалары аз немесе мүлдем әсер етпейді) арасындағы нақты емес, жарияланған айырмашылықтарды көрсетеді. Бұл клиенттердің қанағаттанушылығын арттыруға бағытталған күш-жігерді бірінші орынға қоюға мүмкіндік береді.

Сонымен қатар, қызмет көрсету үрдісінде жеткізушілер мен алушылар арасындағы қатынастарды реттейтін белгілі бір қолданбалы ережелер бар. Мысалы, "қала экономикасы институты" қорының "әлеуметтік саясат" бағытының қызметкерлерімен Әлеуметтік қызмет көрсетудің үздік тәжірибе кодексі [82] құрылды, оған келесі бөлімдер кіреді:

- 1) клиенттерді ақпараттандыру және жинақтау,
- 2) клиенттердің қажеттіліктерін есепке алу,
- 3) клиенттермен кері байланыс,
- 4) клиенттерге ақылы қызмет көрсетуі,
- 5) клиенттердің жауапкершілігі,
- 6) қызметтердің сапасын басқару,
- 7) тапсырыс берушілер мен жеткізушілер арасындағы қатынастар,
- 8) жеткізушінің беделі,

9) жеткізушілер арасындағы қатынастар. [47]. Аталған кодекс тапсырыс берушілер мен әлеуметтік қызметтерді жеткізушілерге арналған және нақты жағдайлар мен жағдайларға қызмет көрсетудің үздік тәжірибесін бейімдеудің жаңа тәсілдерін бірлесіп іздестіруге бағытталған олардың арасындағы диалогты бастау және қолдау үшін негіз болып табылады.

1.3.2 Мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін бағалау көрсеткіштерінің жүйесі

Қазақстанның мемлекеттік қызмет реформалары әкімшілік персоналды деполитизациялаудың нақты мақсатын көздегенімен, олар осы мақсатқа қол жеткізуде шектеулі табысқа қол жеткізді. Ресми ережелер мен олардың бейресми түсініктері арасындағы айтарлықтай алшақтық рұқсат етілген мінез-құлықтың бұлыңғыр шекараларын тудырады және дискрециялық мәжбүрлеу мен ықпал етуге мүмкіндік береді. Мәлімделген саяси мақсатқа жете алмау екі саяси ортаның парадоксалды қатар өмір сүруін көрсетеді: біреуі де-юре орталықтандырылған саяси құрылымымен, ал екіншісі - де-факто Мемлекеттік қызметтің әртүрлі деңгейлеріндегі орталықсыздығымен сипатталады [83].

Тұтынушылардың ұсынылатын мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін бағалау жүйесін енгізу қызметтерді ұсыну саласындағы қазіргі жағдайды зерделеудің тиімді әдісі болып табылады және қызмет алушылардың өздерінің қажеттіліктері мен үміттерін ескере отырып, осы қызметтерді одан әрі жетілдіру жолдарын әзірлейді. Мониторинг мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қолжетімділік өлшемдерін нақтылайтын төменде ұсынылған көрсеткіштер жүйесіне негізделуі мүмкін [84,85,86].

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасы мен жайлылығын сипаттайтын критерилер бойынша бөлінген көрсеткіштерді екі негізгі топқа бөлуге болады: 1) жалпы; 2) нақты.

Жалпы көрсеткіштердің құрамы барлық қызметтер үшін міндетті болып табылады, себебі ол мемлекеттік қызметтерді тұтынушылар тап болатын негізгі проблемаларды көрсетеді. Жалпы көрсеткіштерге қосымша қызметтің белгілі бір түрін ұсыну процесінің өзіндік ерекшеліктерін көрсететін нақты көрсеткіштер де әзірленуі тиіс. Қызметтің әрбір түрі үшін нақты көрсеткіштер оның өзіндік ерекшеліктеріне және ұсыну процесінде орын алған проблемаларға сүйене отырып, жеке айқындалады.

Мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін бағалау көрсеткіштері:

1. Уақтылығы мен жеделдігі.

Жалпы жағдайда уақтылық Тұтынушының өтініш берген сәттен бастап қызметті алуға жұмсаған уақытын білдіреді. Уақтылығы уәкілетті органдар, мекемелер және жекелеген лауазымды адамдар Нормативтік құқықтық актілерде белгіленген мерзімде қызмет көрсету және онымен байланысты рәсімдерді орындау бойынша өздеріне алған міндеттемелерді орындайды деп көздейді.

2. Мемлекеттік қызметтерді ұсыну сапасы

Көрсетілетін қызметтің сипатына байланысты көрсетілетін қызметтер сапасының көрсеткіштері мыналарды қамтуы мүмкін: деректерді өңдеу дәлдігінің көрсеткіштері, құжаттарды ресімдеудің дұрыстығы, қызмет көрсету процесінің сапасы.

3. Мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі

Қол жетімділік қызмет көрсету процесінің қарапайымдылығы мен ұтымдылығын, қызмет көрсету тәртібі мен рәсімдерін түсіндіретін ақпараттың анықтығы мен сапасын бағалаудан тұрады. Әлемдік практикада қолжетімділік қызметті ұсыну процесін реттейтін құжаттардың сапасымен және қолданыстағы ақпараттандыру жүйесінің тиімділігімен, мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін жағдайлар жасаумен айқындалады. Қол жетімділік әртүрлі кеңістік-уақыт параметрлерімен анықталады. Оны бағалауға мүмкіндік беретін негізгі көрсеткіштер: халыққа қызмет көрсету пункттерінің саны мен қашықтығы, жұмыс кестесі.

4. Шағымдану үрдісі

Халыққа қызмет көрсету процесінде тұтынушылармен тікелей байланыста болатын лауазымды тұлғалардың іс-әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымданудың нақты және пысықталған рәсімдері маңызды рөл атқарады. Олардың әрекеттерін бағалау және кері байланыс орнату үшін тиісті көрсеткіштерді қарастыру қажет: шағымдарды қарау және қанағаттандыру процесінің тиімділігі мен жеделдігі, тұтынушылардың шағымдарды қараудың қолданыстағы тәртібі мен мерзімдеріне қанағаттану деңгейі.

5. Қызмет көрсету мәдениеті

Сыпайылық қызмет көрсету процесінде тұтынушылардың қызметкерлердің көзқарасына қанағаттанушылығын, қиындықтар туындаған кезде тиімді көмек көрсетуге дайын екендігін көрсетеді.

1.4 Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қолжетімділігіне теріс әсер ететін факторлар жүйесі

Бірқатар сарапшылардың пікірінше, мемлекеттік қызметтердің сапасына әсер ететін факторларға мыналар жатады [87,88,89]:

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету процесін стандарттау және регламенттеу;

2) атқарушы билік органдарын көрсетілетін мемлекеттік қызметтер мен қызмет көрсету сапасын арттыруға бағдарлайтын тетіктер құру;

3) мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде жоғары этикалық стандарттарды сақтау;

4) атқарушы билік органдары рәсімдерінің ақпараттық ашықтығы мен айқындығы деңгейін арттыру, сондай-ақ тұтынушымен коммуникация;

5) атқарушы билік органдарының өзі белгілеген өкілеттіктерге сәйкес жекелеген мемлекеттік қызметтер көрсетуді ұсыну бойынша ұтымды мамандануы;

6) мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге арналған бюджет шығыстарын оңтайландыру және оларды билік органдары, тұтас алғанда қоғам клиенттерінің басымдықтарына сәйкес ұтымды бөлу;

7) мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің ақылы критерийлерін айқындау;

8) билік органдарының өз өкілеттіктерін орындағаны үшін жауапкершілігін арттыру;

9) іске асыруға жауапты билік органдарының ұйымдық құрылымы;

10) өзара іс-қимылды нақты қамтамасыз ету, атап айтқанда: мемлекеттік органдардың кеңселері қаншалықты жақсы жайластырылған, олар қаншалықты заманауи техникалық құралдармен жабдықталған, мемлекеттік органдардың географиялық желісінің жиілігі қандай және т. б. [47].

2007 жылы Пенза облысының Үкіметімен мемлекеттік келісімшартты іске асыру аясында "Басқару және Әлеуметтану" ("мемлекеттік және муниципалды басқару") кафедрасының мамандары " әкімшілік регламенттер мен жайлылық пен сапа стандарттарын орындау негізінде Пенза облысының мемлекеттік қызметтерінің қол жетімділігі мен сапасын бақылау жүйесін әзірлеу және енгізу» бағытында зерттеу жүргізген, сараптау барысында қайталама ақпарат көздерін, сараптамалық және жаппай сауалнама деректерін талдау процесінде мемлекеттік қызметтердің сапасы мен жайлылығына теріс әсер ететін негізгі факторлар жүйесін анықтауға мүмкіндік берді [73] (3-сурет).

Мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қолжетімділігіне теріс әсер ететін факторларды неғұрлым егжей-тегжейлі қарастыру қажет.

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің әкімшілік регламенттерінің болмауы немесе әзірленбеуі. Мемлекеттік қызмет көрсетудің әкімшілік регламенттері белгіленген нәтижеге әкелетін процестің нақты және айқын сипаттамасын береді. Регламент жекелеген мемлекеттік қызмет көрсету процесінің егжей-тегжейін ашып көрсетеді және сол арқылы әртүрлі мүдделі тараптардың сыртқы бақылауына жағдай жасайды және бұл ретте әкімшілік рәсімдердің ашықтығы

мен айқындығын қамтамасыз етеді. Сонымен бірге, мемлекеттік қызмет көрсетудің әкімшілік регламенттері атқарушы билік органдарының қоғам алдындағы міндеттемелерін ретке келтіруге және нақтылауға және мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыруға ықпал етеді.

Әкімшілік регламенттерді енгізудің жақсы нәтижелері: Мемлекеттік қызметтерді тұтынушылар мен билік органдары арасындағы қатынастарды реттеу; шенеуніктердің іс-әрекеттеріндегі озбырлықты шектеу; бизнес пен билік арасындағы өзара іс-қимылдың ашықтығын арттыру; бизнестің қатысуымен билік органдарының шешімдер қабылдауының нақты және түсінікті рәсімдерін енгізу.



Сызба 3 – Мемлекеттік қызметтердің сапасы мен жайлылығына (қолжетімділігіне) теріс әсер ететін факторлар жүйесі

1.5 Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы инновациялық реформалар

Қазақстанда Мемлекеттік қызметтер көрсету жүйесін реформалау 2005 жылы екі қатарлас бастаманы іске асыру нысанында басталды: Халыққа қызмет көрсету орталықтары (ХҚКО) және электрондық үкімет (э-Үкімет). Бірте-бірте екі бастама да ҚР Ақпарат және байланыс министрлігінің үйлестіруімен "Ақпараттық Қазақстан-2020" бірыңғай мемлекеттік бағдарламасына біріктірілді. ХҚКО мен э-үкімет мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыруға және әкімшілік сыбайлас жемқорлық деңгейін төмендетуге бағытталған. ХҚКО-ресми құжаттарды алуға арналған өтініштерді өңдеу, тіркеу жарналарын төлеу және басқа да көптеген мемлекеттік қызметтерді іскерлік атмосферада жүргізу мақсатында азаматтар үшін қолжетімді, заманауи және функционалдық үй-жайда орналасқан жеке қызмет көрсету орындары бар қызмет [74].

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді интеграциялау кезіндегі қиындықтар.

Мемлекеттік қызметтерді модернизациялаудың қозғаушы факторы жаңа мемлекеттік басқару идеологиясы (NPM) [72,74,75] болды, ол басқару реформасын нәтижелерге қол жеткізуге бағытталған Шағын және серпінді қызмет көрсету ұйымдарын құрудың негізі ретінде қарастырады. Мұндай ұйымдар бір-бірімен бәсекелеседі және олардың тиімділігі пайдаланушылардың қанағаттану деңгейімен анықталады. Алайда, реформаторлар Мемлекеттік қызмет алушыларды клиенттерге қайта бағыттау кезінде көптеген қиындықтарға тап болады. Өтпелі елдердегі ЖМБ-нің шектеулі тәжірибесі орталық органдардың процестерді басқаруға қабілетсіздігіне әкелетін институционалдық шектеулердің болуын болжайды.

Жаңа модель мемлекеттік қызметтерді басқаруға менеджериалистік көзқарас түрінде мемлекеттік басқаруға балама ұсыну үшін жеткілікті тұжырымдамалық үйлесімділікке ие ме деген сұрақ туындайды [75]. Бұдан басқа, ЖМБ-ның Өтпелі елдердегі мемлекеттік қызмет жүйелеріне әмбебап қолданылуына және нәтижесінде азаматтық қоғамның тартылуына байланысты проблемаларға қатысты күмән туындайды [76]. Атап айтқанда, дамушы әлемде жаңа модельдің қолданылуы көптеген проблемаларды тудырды, өйткені көптеген дамушы елдер оны тиімді іске асыру үшін кейбір алғышарттарды орындамайды [77].

NPM моделі бойынша әкімшілік жүйені реформалауда әлеуметтік-мәдени шектеулер де бар. Егер Әлеуметтік және мәдени инерция болса және мемлекет пен азаматтық қоғам арасындағы қатынастар проблемалы болып қалса, NPM бастамаларын жүзеге асыруда қиындықтар туындайды. Мемлекеттік қызметтерді ықпалдастыра көрсету Қазақстанда Мемлекеттік басқарудың дәстүрлі моделіне айтарлықтай сын-қатер төндірді, ол қамқорлыққа негізделген тиімсіз, шығынды, жемқор жүйе ретінде сипатталады [84,85,86,87].

Қазақстанда "бір терезе" және электрондық-Үкімет қағидаттарын іске асыру

Қазақстандағы мемлекеттік қызметтерді жаңғырту басқару реформаларындағы жаһандық үрдістерге, сондай-ақ жергілікті саяси, ұйымдастырушылық, технологиялық және мәдени факторларға негізделген. Басқару реформаларының сыртқы драйверлеріне жаһандану, халықаралық қоғамдастықтың қысымы, үкіметтің қоғамдық наразылығы және қызмет көрсетудің жаңа деңгейіне көшу үшін технологиялардың мүмкіндіктері жатады [89]. Осы факторлардың үйлесуі Үкіметтің интеграцияланған мемлекеттік қызмет көрсетуге әкелетін саясат пен тәжірибені қабылдау туралы шешіміне әсер етті. ХҚКО саясаты ҚР Президенті Нұрсұлтан Назарбаевтың 2005 жылғы Қазақстан халқына жыл сайынғы Жолдауында басталған болатын [90], елімізде қатар жүргізілген басқа да әкімшілік реформалар мәнмәтінінде. Жас және амбициалы Үкімет мүшелеріне NPM рухында көптеген инновациялық идеяларды спекторы ұсынылды, мысалы, қызмет тиімділігін бағалау, мемлекеттік-жекешелік әріптестік және орталықсыздандыру. Сонымен қатар,

ХҚКО саясаты Әкімшілік реттеу мен қызмет көрсету сапасының экономикалық тиімділігін арттыру идеясына ғана емес, сонымен қатар сыбайлас жемқорлық деңгейін төмендетуге саяси ұмтылысқа негізделген [91].

ХҚКО саясатын жүзеге асыру фронт-офис (клиенттерге қызмет көрсету) және бэк-офис (құжаттармен жұмыс жөніндегі бөлім) операцияларын бөлуден басталды. Осылайша, клиенттерге кеңес беру, мемлекеттік қызметтерді алуға өтініш беру ХҚКО-да жүзеге асырылды, ал өтінішті қарау бойынша әкімшілік процестер және шешім қабылдау дәстүрлі мемлекеттік органдарда қалды. ХҚКО-ға кірудің бірыңғай нүктесі клиенттерге әр түрлі мемлекеттік органдар бір сапармен көрсететін мемлекеттік қызметтердің кең спектріне өтінімдер беруге мүмкіндік берді. Бұл клиенттердің уақыты мен шығындарын үнемдеуге және Мемлекеттік қызметтерді алуға өтініш беру кезінде артық бюрократияны болдырмауға мүмкіндік берді.

Белгілі бір дәрежеде жаңа ХҚКО-лар мемлекеттік қызметтерді сапалы көрсету үшін дәстүрлі мемлекеттік органдармен бәсекелесуге мәжбүр болды. ХҚКО-лар мемлекеттік органдармен салыстырғанда құжаттарды қабылдау бойынша ұзақ жұмыс сағаттарын енгізді, фронт-кеңсенің сыпайы қызметкерлері қарсы алған клиенттер үшін қолайлы және заманауи күту аймақтарын ұсынды. Осы факторлардың барлығы мемлекеттік қызметшілердің мінез-құлқымен салыстырғанда айтарлықтай оң айырмашылықты көрсетті, оларды жалпы жұртшылық немқұрайлы, дөрекі және әдепсіз деп қабылдайтын еді. [92].

Үкімет мемлекеттік қызметтердің табысты интеграциялануын қамтамасыз ету үшін бэк-офис пен фронт-офистің процестері мен оларды басқаруды интеграциялау қажеттілігін біртіндеп мойындады. Екі саясатты (ХҚКО және ә-Үкімет) бірыңғай мемлекеттік бағдарламаға біріктіру туралы шешім қабылданды. Қазіргі уақытта мемлекеттік қызметтер ХҚКО кеңселері арқылы және eGov.kz порталы арқылы онлайн байланыс арқылы көрсетіледі. Қазақстанда электрондық үкіметті құру және дамыту бағдарламасы 2006 жылы азаматтарға мемлекеттік қызметтерге онлайн-режимде жылдам әрі сенімді қол жеткізу мақсатында мақұлданған болатын [88]. Электрондық үкіметті дамыту тұжырымдамасына қоғамдық электрондық орталықтар құру да кірді, онда интернетке қол жеткізе алмайтын адамдар салық декларациясын тапсыру, салықтарды төлеу, зейнетақы қорына аударымдар, меншікті тіркеу және кәсіпорынды ашу сияқты онлайн қызметтерге қол жеткізе алады [74, 92].

Екі саясат та (ХҚКО және ә-Үкімет) күшті саяси қолдау алды және мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі мен сапасын арттыруда тендессіз ілгерілеуді көрсетті. Қазақстан 2008 жылғы 81-ші орыннан ә-Үкімет индексі бойынша БҰҰ рейтингінде 192 елдің ішінен 2015 жылы 28-ші орынға тез көтерілді. ХҚКО-лар басқа мемлекеттік қызметтерді көрсетушілер арасында ең аз әкімшілік кедергілері бар барынша ашық ведомстволар ретінде қабылданды [91,92,93]. 2005 жылдан бастап 2015 жылға дейін көптеген мүдделі мемлекеттік органдардың атынан 300-ден астам мемлекеттік қызмет көрсететін ХҚКО-лардың саны барлық өңірлерде 4 пилоттық офистен 300 офиске дейін ұлғайды [93]. ХҚКО-ларда көрсетілетін мемлекеттік қызметтер заң құжаттарын

тіркеуден, бизнес ашудан, әлеуметтік жеңілдіктерге өтінім беруден түрленеді, мысалы, мемлекеттік тұрғын үй, балабақша, жұмыссыздық бойынша жәрдемақы және т. б.

2016 жылғы наурызда төрт мемлекеттік кәсіпорынды біріктіру арқылы "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы құрылды: Халыққа қызмет көрсету орталықтары, жер кадастры ғылыми-өндірістік орталығы, Жылжымайтын мүлік орталығы және Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталық [95,98]. Жер учаскелерін және жылжымайтын мүлікті тіркеу, зейнетақы төлеу қызметтері ХҚКО көрсететін мемлекеттік қызметтермен біріктірілетін болады деп жоспарланған болатын. Сонымен қатар, жер учаскелері мен жылжымайтын мүлікті тіркеу, сондай-ақ зейнетақы төлеу қызметтерін азаматтар ең жемқор деп санайды [94,96]. Осыған байланысты, Үкіметтің ниеті әкімшілік сыбайлас жемқорлықты төмендетуге және қысқа мерзімді перспективада "бір терезе" қағидаты бойынша интеграциялау арқылы мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыруға бағытталған.

"Азаматтарға арналған үкімет" бастамасы орталық үкіметтің мемлекеттік органдардың өз қызметтерін ХҚКО және Э-Үкімет жүйелерімен интеграциялауға қарсылығын еңсеру әрекеті болды [96,97]. "Азаматтарға арналған үкімет" құрудың тағы бір себебі шығындарды төмендету болды. Мемлекеттік қызмет көрсету үшін барлық қаржыны бір жерге шоғырландыра отырып, Үкімет "аз ақшаға жоғары сапаны" қамтамасыз етуді жоспарлап отыр. Бастапқы кезеңде жаңа ұйым осы төрт мемлекеттік кәсіпорынға бөлінген мемлекеттік бюджет қаражатынан қаржыландырылатын болады. Жаңа мемлекеттік корпорацияда 700 Мемлекеттік қызмет көрсететін 21 000-нан астам қызметкер жұмыс істейді. ХҚКО-да жұмыс кестесі азаматтар үшін 08: 00-ден 20:00-ге дейін ұзартылды [98]. Мемлекеттік қызмет көрсетушілерді біртұтас тұтастыққа біріктірудің үшінші себебі үкіметтің мемлекеттік қызмет көрсету саласын орталықтандырылған бақылауды күшейту және монополияландыру үрдісі болды. Сәтпаев Д.[97] ішкі және ведомствоаралық бәсекелестікке қатысты "суперценорталықтандырылған жүйенің трояндық жылқысы" ұғымын енгізеді және мемлекеттік процестердің әлсіз үйлесімділігін атап өтеді. Нәтижесінде шешім қабылдау орталығы бұрмаланған және дұрыс емес мәліметтермен жұмыс істейді, сондықтан дұрыс емес шешім қабылдау ықтималдығы жоғары. Ішкі және ведомствоаралық бәсекелестік Қазақстандағы мемлекеттік қызметтерді интеграциялау жолындағы маңызды кедергілердің бірі болып табылады.

Алайда, салыстырмалы түрде қысқа мерзім ішінде Қазақстан мемлекеттік қызметтер көрсету бөлігінде оң өзгерістерге қол жеткізді. Janenova және Kim оларды келесідей қорытындылайды [89]: 1. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат барынша ашық болды; 2. клиенттерге қызмет көрсетудің физикалық инфрақұрылымы айтарлықтай жақсарды; 3. мемлекеттік көрсетілетін қызметтер ХҚО мен Э-үкімет порталының арқасында анағұрлым қолжетімді болды; 4. қызметкерлер бір жерде және әртүрлі кәсіптер мен мемлекеттік органдармен жұмыста қызметтердің кең спектрін көрсету бойынша жаңа білім алды және жаңа дағдыларға ие болды; (5) консультациялар тетігі неғұрлым ашық

болды (халықаралық сарапшылардың, бизнес-қауымдастықтардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселелерін талқылауға қатысуы).

Соған қарамастан, Қазақстанда Мемлекеттік қызметтерді интеграциялау жөніндегі реформаны іске асыру мемлекеттік органдардың жоғары, орта және төменгі буын басшылары тарапынан қатты қарсылыққа тап болды, оларды олардың ұйымдарының функцияларын табыстау және бюджет пен адами ресурстарды ХҚО сияқты жаңа инновациялық ұйыммен бөлу алаңдатты. Түрлі мемлекеттік органдар мен кәсіптер топтары арасындағы сенімсіздік пен ведомствоаралық ынтымақтастықтың әлсіздігі сақталып отыр [98].

Дәлелдерге негізделген даму

1998 жылдан бастап "Азаматтарға бағытталған қызметтер" желісі Citizens First азаматтардың пікірлерін ұлттық зерттеу аясында азаматтардың қажеттіліктері мен үміттерін зерттеді. Зерттеу азаматтардың туу, неке, өлім туралы куәлік алу, медициналық полиске өтініш беру, зейнетақы алу және т. б. сияқты нақты қызметтерге қанағаттанушылығын анықтайды. Сауалнама тұрақты негізде жүргізілетіндіктен, Canada Service азаматтардың қанағаттанушылық серпініне мониторинг жүргізе алады [99,100].

Зерттеу үкіметтің барлық деңгейлеріндегі мемлекеттік қызметтердің барлық дерлік тізімін қамтиды, олардың көпшілігі Service Canada қызмет көрсетпейді. Бұл жақсартуды федералды, провинциялық және муниципалды деңгейлерде мемлекеттік органдар көрсететін қызметтер ретінде бағалауға мүмкіндік береді [100].

Сауалнама сонымен қатар адамдардың белгілі бір мемлекеттік қызметтерге қатынасын қалыптастыратын факторларды немесе "драйверлерді" анықтайды. "Драйверлер" жиынтығы сауалнамадан сауалнамаға ауысады, бірақ олар алғашқы бес элемент негізінде қалыптасады: уақтылық, білім және құзыреттілік, сыпайылық пен жайлылық, әділ көзқарас және нәтиже [97].

Сауалнаманың жалпы нәтижелері респонденттер ең алдымен қызметкерлердің жылдам қызмет көрсетуін, сауаттылығы мен сыпайылығын, сондай-ақ қызметкерлердің әділ қарым-қатынасын бағалайтындығын көрсетеді, және олар берген өтінімге оң шешім алуға үміт артады. Жалпы, сауалнама азаматтардың күтуі мен қажеттіліктерін қанағаттандыру бойынша Service Canada үшін тамаша нұсқаулық болып табылады [100].

Көп арналы қызмет көрсету

Бұл бөлімде Қазақстанның ХҚКО құру барысында үлгі есебінде алынған Канада мемлекетінің орталықтандырылған халыққа мемлекеттік қызмет көрсету Service Canada орталығының эволюциялық даму жолында қандай мақсаттар қойғаны және қандай кедергілер болғаны сарапталды.

Citizens First сауалнамалары халықтың әртүрлі арналар арқылы мемлекетпен байланысуды жөн көретінін көрсетеді - телефон, электрондық пошта, веб-сайт немесе жеке сұхпат. Олар сонымен қатар қызметті алудың екі немесе одан да көп әдісін қолдануға дағдыланған [99].

Бұл факт Canada Service негізгі сипаттамаларының біріне айналған көп арналы Мемлекеттік қызмет көрсету моделін енгізудің кілті болды. Өз

Жарғысына сәйкес, [99] өзара әрекеттесу тәсілін, түсінуге болатын ақпаратты таңдау мүмкіндігін ұсыну міндеттемесін қабылдады, және клиенттің таңдауы бойынша ресми тілде қызмет көрсету. Негізінен, SC азаматтардың қалай байланысқысы келетініне қарамастан, яғни телефон арқылы, пошта арқылы, орталыққа келу арқылы немесе онлайн режимінде қызметтерге қол жеткізудің тең мүмкіндіктерін қамтамасыз етуге тырысады, және тұтынушылар қызметтерді ағылшын немесе француз тілдерінде алуы өз еріктерінде. Басынан бастап интеграцияланған қызмет көрсету арнасына (ICD) назар аударылды. Әр түрлі мемлекеттік органдар басқарған қызметтер көрсетудің бұрынғы бытыраңқы арналары, ә-Үкімет, көптеген call-орталықтар мен қызмет көрсету пункттері әртүрлі арналар арқылы келісілген қызмет көрсету үшін біріктірілді. Тиімді басқарылатын ICD пайдаланушыларға ә-Үкімет тетіктері сияқты үнемді байланыс әдістерін қолдануға мүмкіндік берді, бірақта қалған адамдарды басқа тәсілдерді қолдана отырып, мемлекеттік қызметтерге қол жеткізу мүмкіндігінен айырмады [99,100,101].

ICD стандарттарының жоғары деңгейін қолдау үшін SC қызметтерін қадағалайтын Канаданың жұмыспен қамту және әлеуметтік даму министрлігі (ESDC), жыл сайын өлшенетін әртүрлі байланыс әдістерінің қол жетімділігі мен сапасы арттыру бойынша ерекше мақсаттар қойды. ESDC жоспарлары мен басымдықтары туралы соңғы баяндамасында келесі мақсаттар қойылды: 2017 жылдың наурызына қарай канадалықтардың 90% - ы тұрғылықты жерінен 50 км радиуста қызмет көрсету нүктелеріне физикалық қол жеткізе алуы керек; мемлекеттік органдардың 1500 веб-сайтының 100% - ы бірыңғай Canada.ca веб-сайтына интеграциялануын қамтамасыз ету; және "1-800-о-Canada" нөміріне келіп түскен қоңырауларға жауаптардың 95% - ына қол жеткізу [102].

Қазақстанда Мемлекеттік қызмет көрсету тиімділігін өлшеу бойынша сауалнама жүргізу Канададағы Citizens First-қа ұқсас жүргізілуі қажет. Ұлттық сауалнама барысында ХҚКО-лар, сондай-ақ жекелеген министрліктер, әкімдіктер, полиция, ауруханалар және басқа да мемлекеттік ұйымдар көрсететін қызметтердің кең спектріне халықтың қанағаттану деңгейін зерделеген жөн. Сауалнамада сапаны анықтау және салыстыру мақсатында бірыңғай өлшеу құралын пайдалануға болады

Көп арналы қызмет көрсетуді күшейту, бұл интернет, жеке сапар және телефон арқылы қызмет көрсетудің қолжетімділігін арттыруға мүмкіндік береді. Қазақстанда азаматтар қызметтердің типіне қарамастан (ақпарат алу, транзакция жүргізу немесе жәрдемақыға өтініш беру) қызметтерді жеке өзі келгенде алуға дағдыланған [103]. Онлайн қызметтер мен телефон консультацияларының болуы туралы хабардарлықты және сапаны арттыру арқылы ХҚКО-ға түсетін жұмыс жүктемесін төмендету мүмкіндігі бар. Қазақстанда ұтқыр байланыстың енуі 100% - ға жеткендіктен және интернетке қолжетімділік оның құнын тиісінше төмендете отырып, айтарлықтай жоғарылағандықтан, ұтқыр технологияларды пайдалана отырып мемлекеттік қызметтер көрсетудің табысты іске асыру үшін зор әлеуеті бар [104].

Қызмет көрсетуді интеграциялаудың үлкен деңгейіне қол жеткізу үшін министрліктер мен ведомстволар арасындағы ынтымақтастықты нығайту. Бұл қол жеткізудің ең қиын мақсаты болуы мүмкін, өйткені министрліктер, тіпті жекелеген министрліктердегі департаменттер де оқшауланып жұмыс істеуге дағдыланған. Бұл жағдайды өзгерту қазақстандық мемлекеттік қызметтің ұйымдастырушылық мәдениетінде ұзақ мерзімді өзгерістерді талап етеді. Қысқа мерзімді перспективада ынтымақтастықты жекелеген министрліктер мен ведомстволардың ашықтық дәрежесін өлшеу арқылы жақсартуға болады [105].

Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі мемлекеттік қызметшілер мен ХҚКО қызметкерлері арасында онлайн сауалнаманы іске қосар еді, олар өзара іс-қимыл жасайтын мемлекеттік органдардың ашықтығы мен ынтымақтастық дәрежесін бағалайды ("360 градус" кері байланыс алу әдісіне ұқсас) [94]. Желілерді басқару мәселелеріне оқыту және әр түрлі мемлекеттік ведомстволардың кәсіпқойларының әр түрлі топтарына арналған ұжымды біріктіру (тимбилдинг) жөніндегі іс-шаралар фронт-офис пен бэк-офис қызметкерлері арасындағы сенімді арттыру және коммуникацияны жақсарту үшін пайдалы болады.

1 бөлім бойынша қорытындылар:

Аталған бөлімде зерттеу бағытын толыққанды ашуға қажетті сапа және қызмет сапасы, халыққа қызмет көрсету ұғымдары жан-жақты талқыланып оның үш негізгі ойды қамтитынына ерекше тоқталдық.

Әдібеттерге шолу жүргізу барысында қызмет сапасын бағалау ерекшеліктері сипатталды және қызмет сапасының тұрақсыздығы, ұзақсыздығы, меншік құқығының болмауы, қызмет көрсету нарығының басқа нарықтарға мүлдем ұқсамайтындығын нақтыланды.

Қызмет сапасын бағалау бағытын жүйелі түрде қарастыру мақсатында тұтынушылардың қажеттілік жүйесі, мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі мен сапасын бағалау критерийлерінің жүйесі және мемлекеттік қызметтердің сапасы мен жайлылығына (қолжетімділігіне) теріс әсер ететін факторлар жүйесі қарастырылды.

Кәзіргі таңда халыққа мемлекеттік қызмет көрсету саласымен «Азаматтарға арналған үкімет» корпорациясы айналысады, осыған байланысты осы салада соңғы 16 жылда, яғни осы саланың құрылуынан бастап қандай реформалар жүргізілендігі және осы реформалар арқасында сапа көрсеткіштері және критерийлері қалай өзгергендігі жан-жақты қарастырылды.

2. ЗЕРТТЕУ МАТЕРИАЛДАРЫ МЕН ӘДІСТЕМЕСІ

2.1 Зерттеу объектісі

Бұл тарауда деректерді жинау, іріктеу, талдау және негіздеу үшін қолданылатын әдістер, тәсілдер мен құралдар талқыланады және сипатталады.

Диссертациялық жұмысты жүргізу барысында зерттеу объектісі халыққа мемлекеттік қызмет көрсету үрдісі болып табылды. Оның үшінде бір терезе қағидаты бойынша жұмыс атқаратын «Азаматтарға арналған үкімет» корпорациясының құрамындағы, Алматы қаласының мамандандырылған халыққа қызмет көрсету бөлімі алынды (арнайы ХҚКО).

Мамандандырылған халыққа қызмет көрсету орталығы - халыққа жүргізуші куәлігін беру және автокөлік құралын бір терезе қағидаты бойынша тіркеу бойынша Мемлекеттік қызмет көрсету мекемесі. Алғашқы мамандандырылған ХҚКО 2012 жылдың желтоқсан айында Қарағанды қаласында пилоттық режимде ашылды. Жобаны табысты іске асыру нәтижесінде бұл тәжірибені бүкіл ел көлемінде тарату тапсырылды.

Бүгінде арнайы ХҚКО-бұл Қазақстан Республикасында баламасы жоқ жүргізуші куәлігін алу және көлік құралдарын тіркеу құқығына емтихан тапсыру бойынша жаңа технологиялары бар жоғары технологиялық кешен.

Практикалық емтихандарды қабылдау емтиханнан өтудің барлық процесін тіркейтін және адам факторын болдырмауға мүмкіндік беретін датчиктермен жабдықталған автоматтандырылған автодромда жүзеге асырылады. Барлық процестер оңтайландырылған және екі сағаттан аспайды.

Ыңғайлы болу үшін арнайы ХҚКО аумағында сақтандыру және медициналық ұйымдар орналасқан.

Қазіргі уақытта республика бойынша көлік құралдарын тіркеу және жүргізуші куәліктерін беру желісі бойынша қызмет көрсететін 102 фронт-офис жұмыс істейді, оның ішінде: автоматтандырылған автодромдары бар 16 мамандандырылған бөлім (бұдан әрі – арнайы ХҚКО) және ХҚКО дәстүрлі бөлімдерінің базасында арнайы ХҚКО қызметтерін көрсететін 86 сектор.

2019 жылы арнайы ХҚКО 3 166 916 Мемлекеттік қызмет көрсетілді, оның ішінде көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу және есепке алу – 2 569 661, жүргізуші куәлігін беру – 600 412. 3 млрд. теңгеден астам сомаға жоғары сұранысқа ие 12 658 мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілері іске асырылды.

Алматы қаласының өзінде 7 мамандандырылған халыққа қызмет көрсету орталығы жұмыс істейді.

Мемлекеттік қызметтерді ұсыну процесін жетілдіру мақсатында 2018 жылғы 29 маусымда "Электрондық үкімет" порталында дайын құжаттарды көрсетілетін қызметті алушының талап ету орны бойынша жеткізу мүмкіндігімен Көлік құралдарын тіркеу сервисі іске асырылды.

Көлік құралын арнайы ХҚКО-да ақылы негізде ресімдеу кезінде симметриялы цифрлық және/немесе әріптік белгілеуді МТНБ таңдау мүмкіндігі іске асырылды. Азаматтар өтінімді алдын-ала толтырып, оларды жасағаны үшін

мемлекеттік бажды төлеп, қажетті сандық және/немесе әріптік белгілеудің МТНБ-ға тапсырыс бере алады. Дайындалған МТНБ беру үшін арнайы ХҚКО-ға жіберіледі.

Электрондық үкімет порталында қызметтерді ұсыну процесін жетілдіру мақсатында келесі жаңартулар орын алды:

- мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілерін беру үшін баж мөлшерін азайту (мәселе уәкілетті мемлекеттік органдармен пысықталуда);

- көлік құралдарын тіркеу жөніндегі мемлекеттік қызметтің кіші түрлерін одан әрі ұлғайту;

- жүргізуші куәліктерін алу кезінде электрондық хабарламаны ұсыну бойынша талапты алып тастау;

- сондай-ақ электрондық үкімет порталында жүргізуші куәліктерін беру бойынша Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерін қысқарту.

2.2 Зерттеу жұмыстарын жүргізу кезеңдері және сызбасы

Зерттеу жұмыстарының бастапқы кезеңінде тақырыптың бағытын теориялық негіздеу үшін, жан-жақты материалдар жинақталып әдибеттерге талдау жүргізілді.

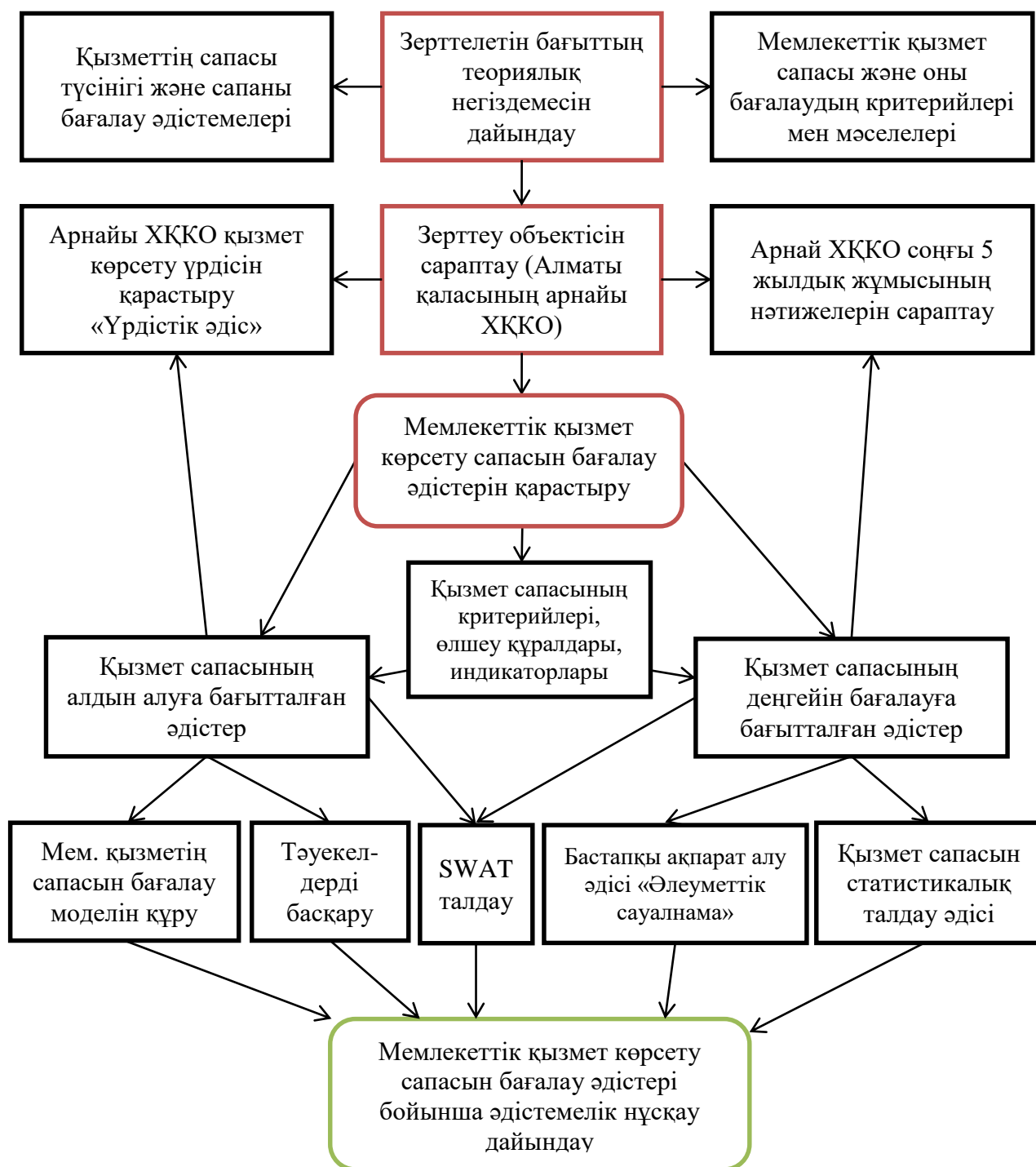
Екінші кезеңде қызмет көрсету саласы бойынша мемлекеттік қызмет оның ішінде "Азаматтарға арналған үкімет" Мемлекеттік корпорациясының құрылымымен, жұмыс тәртібімен және құжаттарымен танысу және сараптау жүзеге асырылды.

Үшінші кезеңде "Азаматтарға арналған үкімет" Мемлекеттік корпорациясының құрамындағы мамандандырылған ХҚКО жұмыс үрдісін және сонғы 5 жылдық жұмыс нәтижелері сарапталды.

Төртінші кезеңде алынған сала бойынша қызмет сапасының критерилерін, өлшеу құралдарымен индикаторларын анықтап оларды бағалауға және сапаны арттырудың алды алуға бағытталған әдістер қарастырылды.

Бесінші кезеңде мамандандырылған ХҚКО қызмет көрсету сапасын бағалауға және сапаны арттырудың алдын алуға бағытталған әдістері бойынша сараптама жүргізілді және нәтижелеріне математикалық талдау жасалды.

Алтыншы кезеңде мамандандырылған ХҚКО қызмет көрсету сапасын бағалауға бағытталған әдістемелік нұсқау дайындалды.



Сызба 4 - Зерттеуді жүргізу сызбасы

2.3 Зерттеу жұмыстарын жүргізу әдістемелері

Диссертациялық жұмысты орындау барысында қызмет сапасын арттыруға қажетті ақпараттарды алу және алынған ақпаратты сараптау мақсатында келесі әдістемелер қолданылды:

Халыққа қызмет көрсету қызметін және қызмет сапасын бағалау үшін:

- тіркеу әдісі;
- Парето диаграммасы;
- Исикава диаграммасы.

Халыққа қызмет көрсету үрдісін құру- IDEF0 стандарты бойынша дайындалды.

Қызмет сапасын бағалауға қажетті алғашқы ақпаратты алуға және тұтынушылардың қанағаттануын бағалау мақсатында:

- әлеуметтік сауалнама әдісі;
- тұтынушылардың қанағаттану индексі (CSI) әдісі.
- Маңыздылық пен тиімділікті талдау әдісі.

Қызмет сапасын бағалауға қажетті математикалық модельді құру үшін -иерархиялық сараптау әдісі қолданылды.

Мемлекеттік қызмет сапасының алдын-алуға бағытталған әдістерді талдау барысында:

1. *Қызметтердің сапасын бағалау моделін құру үшін - GAP моделі немесе үзілістерді талдау, CSI моделі немесе клиенттердің қанағаттану индексі және EPSI модельдері қолданылды. Модель IDEF0 стандарты бойынша дайындалды.*

2. *Қызметтің негізгі параметрлерін айқындау талаптар мен көрсеткіштер арасындағы байланысты орнату үшін – байланыс матрицасы әдісі қолданылды;*

3. *ҚР "Электрондық үкіметінің" күшті және әлсіз жақтарын сараптау мақсатында- SWOT-талдау әдісі және SWOT-талдауды бағалау матрицасы қолданылды.*

4. *Халыққа қызмет көрсету сапасына әсер ететін тәуекелдерді басқару үшін: - бастарту әдісі (тым тәуекелді қызметтен бас тарту); төмендету әдісі (алдын алу немесе әртараптандыру); тәуекелдің ықтималдығы шкаласы пайдаланылды.*

Халықтың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейін анықтау әдістемелік тұрғыдан алғанда, зерттеу бастапқы ақпаратты елдің белгілі бір кең тобын білдіретін респонденттердің тікелей өзінен алуға бағытталған [48,69, 222, 223].

Социологиялық зерттеудің негізгі кезеңдері [124]:

1 кезең – Дайындық. Осы кезең шеңберінде өткізу мерзімдерін, жұмыс/зерттеу тобын көрсете отырып, зерттеу жоспары мен кестесі қалыптастырылады, мониторинг үшін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізбесі айқындалады және қажет болған кезде қоғамдық мониторинг әдіснамасына және/немесе құралдарына толықтырулар енгізіледі. Кабинеттік зерттеулер жүргізіледі және қорытынды Талдамалық есепте қамтылуға тиіс ақпарат айқындалады. Мемлекеттік қызмет, оны көрсету стандарттары мен регламенттері туралы бастапқы ақпаратты алу Интернет желісінде, мемлекеттік органның ресми сайтында, ЭҮП, "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесінде ақпараттың жаңару дәрежесі мен өзектілігін тіркей отырып, еркін іздеу жолымен жүргізіледі.

2 кезең – Өріс. Бұл кезең қалыптасқан іріктеу аясында бірінші кезеңде таңдалған зерттеу әдістерін қолдану арқылы әлеуметтанулық деректерді жинауды қамтиды. Сандық және сапалық зерттеу әдістерін қолдану арқылы

ақпарат жинау. Олардың арасында көрсетілетін қызметті алушылардан жаппай сауалнама, "жасырын сатып алушы" әдісі бар, ол сондай-ақ ресми call-орталықтарды (орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдардың ресми сайттарында көрсетілген) тестілеуді, "1414 Бірыңғай байланыс орталығын" тестілеуді, мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге жауапты бөлімдердің, департаменттердің, басқармалардың байланыс телефондарын тестілеуді (орталық мемлекеттік органдардың және жергілікті атқарушы органдардың ресми сайттарында көрсетілген) қамтуы мүмкін), "терең сұхбат" әдісі және берілген тақырып бойынша проблемалық жағдайларды анықтауға арналған фокус-топтық зерттеулер.

3 кезең – Нәтижелерді өңдеу және талдау. Бұл кезең қорытынды болып табылады, онда алынған мәліметтерді өңдеу, талдау, жалпылау, сондай-ақ практикалық ұсыныстар дайындалады.

Техникалық ерекшелікке сәйкес әлеуметтік-еңбек саласында мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау бойынша әлеуметтік зерттеудің негізгі қолданылатын әдістері: жаппай сауалнама, құпия сатып алушы, фокус-топтық зерттеу, терең сұхбат, мазмұнды талдау.

Көрсетілетін қызметті берушілердің мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау 5 балдық шкала бойынша жүргізіледі:

"5" - "толығымен қанағаттандырылды", "толық келісемін", "өте жақсы";

"4" - "қанағаттанарлық", "келісетін", "жақсы";

"3" - "қанағаттанбаймын", "келіспеймін", "орташа";

"2" – "қанағаттанбаймын", "келіспеймін", "жаман";

"1" - "мүлдем қанағаттанбаймын", "мүлдем келіспеймін", "өте жаман". 5 балдық бағалау шкаласын түсіндіру:

5 балл – "өте жақсы", қызмет қандай да бір шағымдарсыз, шығасыларсыз немесе кедергілерсіз көрсетілген;

4 балл - "жақсы", қызмет кішігірім шағымдармен және/немесе шығындармен көрсетілген және / немесе кедергілер болған; 10

3 балл - "қанағаттанарлық", қызмет бірқатар шағымдармен, шығасылармен және кедергілермен көрсетілді;

2 балл – "қанағаттанарлықсыз", қызмет көптеген бұзушылықтармен көрсетілді, сыбайлас жемқорлық немесе өзге де кедергілер болды;

1 балл – "жұмыс жоқ", қызмет еңсерілмейтін кедергілерге, шығындарға байланысты көрсетілмеді.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалаудың 5 балдық жүйесі бойынша есептеу, есептеу формуласы (1-формула):

$$Q=(n1*x1+n2*x2+n3*x3+n4*x4+n5*x5)/N1...5 (1)$$

мұндағы:

Q – Мемлекеттік қызмет көрсету сапасының қанағаттану деңгейі

x1 – "1", x2 - "2", x3 - "3", x4 - "4", x5 - "5", N-тиісті баға қойған респонденттердің саны N1 ... 5-осы баға бойынша қойылған

респонденттердің жалпы саны мен өзімнің бағалауымды өлшеймін (1 баллдан 5 баллға дейін). Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау 8 негізгі өлшемшарт бойынша жүргізіледі, олар кіші өлшемшарттарға бөлінеді [125,126].

Сондай - ақ бағаларды бөлу кезінде көрсетілетін қызметті алу нысаны (қағаз және электрондық) және мемлекеттік көрсетілетін қызметті алу орны (көрсетілетін қызметті беруші фронт-офис және көрсетілетін қызметті беруші бэк-офис): Мемлекеттік орган, "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ және "электрондық үкіметтің" веб-порталы ескеріледі.

Бағалауды және одан әрі балдарды нақты бөлу үшін қызмет көрсетушілер арасында сауалнаманың басында қызмет алушыларға қызметтің қандай нысанда (қағаз немесе электрондық) және қайда алынғанын (мемлекеттік қызметті алуға қайда жүгінген – Мемлекеттік орган, Мемлекеттік корпорация, не өзге фронт-офис), не қызметтің өз бетінше алынғанын дәл анықтауға арналған бірқатар сұрақтар қойылады, онлайн" үйден шықпай" Электрондық ресурстарда. Одан әрі сауалнама құралдарында көрсетілетін қызметті алушыларға мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың негізгі 8 критерийіне сүйене отырып сұрақтар қойылады. Әрбір бағалау критерийінің кіші өлшемдері болады, олар кейіннен негізгі қызмет көрсетушілердің жауапкершілік аймақтары бойынша жатқызылады.

Клиенттер мен олардың қанағаттануы тұрғысынан ISO 9001 стратегиясының ең маңызды тармағы болып- № 8 тармақты атауға болады [23,55]. Бұл өлшеуге, талдауға және жетілдіруге қатысты. Ол клиенттердің қанағаттанушылығын бақылау әдісін міндеттемейді, бірақ мұндай зерттеулер жүргізілуі керек екендігін атап өтеді. Мұндай зерттеулер өнімдер мен қызметтердің сапасын бақылауға мүмкіндік береді, қажет болған жағдайда сапаның төмендеуіне немесе қанағаттануға жауап беруге мүмкіндік береді.

Бұл зерттеуде клиенттердің қанағаттану индексі (CSI) қызмет сапасына қанағаттану деңгейін анықтау үшін өлшенеді. Тжиптоно 2012 жылы өз зерттеуінде CSI қызмет сапасының көрсекіштерінің маңыздылығын ескере отырып, тұтынушылардың қанағаттанушылығының жалпы деңгейін анықтайтын шара деп мәлімдеді [127]. CSI нәтижелерін тұтынушыларға қызмет көрсетуді жақсарту мақсатын анықтау үшін сілтеме ретінде пайдалануға болады. Бірнеше зерттеулерде әр түрлі салада тауардың және қызметтің сапасына тұтынушылардың қанағаттанушылығын CSI-мен өлшеген [127,128,129,130, 219, 221].

Деректер SPSS 20 көмегімен дисперсиялық талдауды (ANOVA) қолдана отырып талданды.

Клиенттердің қанағаттану деңгейін зерттеудің көптеген әдістері бар. Бұл сандық және сапалық әдістер [69]. Сондай-ақ сапаны және қанағаттанушылықты зерттеумен айналысатын мамандандырылған ұйымдар әзірлеген модельдер де бар [130, 132-137]. Кестеде қанағаттануды бағалау үшін қолданылатын ең көп таралған көрсеткіштер көрсетілген.

Кесте 2 - Тұтынушылардың қанағаттануын бағалаудың негізгі көрсеткіштері

№	Көрсеткіш	Көрсеткіштің сипаттамасы
1	Тұтынушылардың қанағаттану индексі (CSI)	Тұтынушылардың қанағаттанушылығын сипаттауда, клиенттердің қанағаттанушылығының және жалпы өнім мен қызметтің маңыздылығы тұрғысынан талдауға мүмкіндік береді. Тұтынушылардың үміттерін және олардың қанағаттанушылығын өлшейді. Белгілерді (өлшемдерді) бағалау үшін салмақтау жүйесін пайдаланады.
2	Американдық тұтынушылардың қанағаттану индексі (ACSI)	Американдық қанағаттану индексі алғаш рет 1994 жылы жарық көрді. Бұл тұтынушылардың отандық және импорттық тауарлар мен қызметтердің сапасына қанағаттануын өлшейтін макро деңгей көрсеткіші
3	Клиенттермен қарым-қатынасты басқару (CRM)	Негізгі мақсаты клиенттермен ұзақ мерзімді оң қарым-қатынас құру болып табылатын стратегия. Оның негізі тұтынушылық құндылықты дұрыс анықтау, тұтынушылық құндылықты құру, таңдалған тұтынушыларға жүгіну, олардың үміттерін қалыптастыру, клиенттерге күтілетін құндылықты ұсыну болып табылады

Еуропада ең көп қолданылатын көрсеткіш-тұтынушылардың қанағаттану индексі болып табылады [130]. Бұл көрсеткіштің ең маңызды ерекшелігі болып -ол қанағаттануға және қанағаттану деңгейіне әсер ететін жеке компоненттердің маңыздылығын өлшейді.

Ол үшін 2-кестеде көрсетілген әдістердің ішінен «Тұтынушылардың қанағаттану индексі (CSI)» әдістемесі таңдалды. Бұл әдістеме арқылы тұтынушының қанағаттану деңгейі баллдық жүйемен анықталды және әр бағыттың маңыздылығы анықталады.

Мемлекеттік қызметтің сапасы жалпы 15 көрсеткіш бойынша бағаланды. Алайда тұтынушылардың қанағаттануына әсер ететін әлеуметтік себепшарттар ең басты жетекшілік қағидат ретінде 5 көрсеткіштерді бөліп шығарды. Ол көрсеткіштер: инфрақұрылым, күту уақыты, мемлекеттік қызметтің қолжетімдігі, қызмет көрсету құзыреттілігі, қызметтерді электронды түрде алу, техникалық жабдықталуы.

Сонымен қатар Парасураман және Сьюкри (2014) [138] әзірлеген қызмет көрсетудің бес өлшемі пайдаланылды. Ол өлшемдер: материалдық, сенімділік, жауап алу сапасы, тыңғылықтылық және тілектестік. Мемлекеттік мекемеде көрсетілетін қызметтің сапасын анықтау үшін сауалнама сұрақтар тізімі әзірленді. Оның мәні X-белгісімен белгіленеді, ал маңыздылық деңгейі – У белгісімен белгіленеді. Одан әрі тұтынушылардың қанағаттану индексі (CSI) және

маңыздылық пен сапалықты талдау (IPA) жүргізіледі. Көрсетілетін қызмет сапасын бағалау атрибуттарын 3-кестеден көруге болады.

Кесте - 3 Халыққа арнайы қызмет көрсету орталығында көрсетілетін қызметтің көрсеткіштері

№	Көрсеткіштер	Сапа өлшемдері
1	Мемлекеттік қызмет қызе стандартына сәйкес көрсетіледі	Сенімділік
2	Қызмет көрсетушілер қажетті ақпаратпен қамтамасыз ете отырып, сыпайы, жылы шыраймен қызмет көрсете алады	Сенімділік
3	Тұтынушылар халыққа қызмет көрсету орталығының басшысымен кездесіп тілдесе алады және шағымдарды, сындар мен ұсыныстарды қабылдауға дайын	Сенімділік
4	Тұтынушыға берілетін мәліметтерде, дайын құжаттарда қателердің болмауы	Сенімділік
5	Мемлекеттік қызмет халыққа қол жетімді	Тілектестік, жанашырлық
6	Қызмет көрсету орталығы тұтынушыларға шешімдер мен артықшылықтар бере алады	Тілектестік, жанашырлық
7	Қызмет көрсетушілер қызмет көрсету уақытының тәртібін, кезек күту уақытын қатаң сақтайды	Тыңғылықтылық
8	Қызмет көрсетушілер тұтынушыларға қажетті құжаттарды түгендеп әкелуге уақыт береді	Тыңғылықтылық
9	Қызмет көрсетушілер өз жұмысын жақсы біледі, құзыреттілік	Тыңғылықтылық
10	Қызмет көрсету орталығы арыз- шағымдар мен өтінімдерге тез жауап қайтарады	Сезімталдық немесе жауап беру сапасы
11	Әкімшілік қызметкерлер тұтынушыларға қажет барлық ақпаратты біледі	Сезімталдық немесе жауап беру сапасы
12	Қызмет көрсету орталығында қолайлы орындар мен жиһаздар, құрал-жабдықтар, инфрақұрылым бар	Материалдық
13	Тұтынушылардың қызметтерді электронды түрде алуы, техникалық жабдықталуы	Материалдық
14	Көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпарат, нормативтік-құқықтық актілер мен стандарттар тұтынушыларға қол жетімді	Материалдық
15	Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушыдан алынатын төлем мөлшері және төлеу тәсілдері	Материалдық

Тұтынушылардың қанағаттану индексіні үздіксіз өлшеніп отыру керектігін бірқатар авторлар мәлімдеген болатын [128,129,136]. ТҚИ өлшеу 4 сатыдан құралады. Біріншіден, маңыздылықтың орташа баллын (МОБ) (формула 2) және қанағаттанудың орташа баллын (ҚОБ) (формула 3) анықтайды. Бұл мән әр респонденттің маңыздылығы мен өнімділігінің орташа деңгейінің туындысы болып табылады.

$$\text{МОБ} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (2)$$

$$\text{ҚОБ} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (3)$$

Мұндағы: n = респонденттер саны
 Y_i = i атрибут маңыздылығының мәні
 X_i = i атрибутының өнімділік мәні

Екіншіден, салмақтық коэффициенті (СК) есептеледі. Барлық атрибуттардың жалпы орташа маңыздылық баллына (MIS) қатысты әр атрибуттағы орташа маңыздылық баллдың пайыздық мәні. Оның формуласы (4):

$$\text{СК} = \frac{\text{МОБ}}{\sum_{i=1}^P \text{МОБ}_i} * 100\% \quad (4)$$

Мұндағы: P = маңыздылық атрибуттарының саны
i = қызметтік атрибут

Үшіншіден, салмақтық баллы (СБ) өлшенеді. Бұл мән салмақтық коэффициентін (СК) қанағаттанудың орташа деңгейіне (ҚОД) көбейту арқылы алынады. Теңдеуді келесідей қарастыруға болады (5):

$$\text{СБ}_i = \text{СК}_i \times \text{ҚОБ}_i \quad (5)$$

Төртіншіден, бұл CSI мәнінің анықтамасы. Тұтынушылардың қанағаттану шкаласы әдетте индекс шкаласын нөлден бір немесе нөлден жүзге дейін түсіндіру үшін қолданылады. Теңдеудің формуласы бар (6):

$$\text{CSI} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{МБ}_i}{5} 100\% \quad (6)$$

Зерттеудегі CSI мәндері 5 санатқа бөлінеді (4-кесте).

Кесте 4 – Тұтынушылардың қанағаттану индексі шкаласы (SCI) [139]

№	Индекс мәні	Ескерту
1	81%-100%	Өте қанағаттанарлық
2	66%-80,99%	Қанағаттанарлық
3	51%-65,99%	Орташа қанағаттанарлық
4	35%-50,99%	Төмен қанағаттанарлық
5	0%-34,99%	Қанағаттанарлықсыз

Бұл талдау сапа көрсеткіштерінің маңыздылығы мен тұтынушылар қабылдайтын қызмет тиімділігін байланыстырады [140,141,142]. IPA талдаудың бірінші сатысында әрбір сапа көрсеткішінің маңыздылығы мен тиімділігінің орташа мәні келесі формуламен есептеледі:

$$X_i \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad (7)$$

$$Y_i \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \quad (8)$$

Мұндағы:

X_i - i көрсеткіштің тиімділігінің орташа мәні

Y_i - i көрсеткіштің маңыздылығының орташа мәні

n – респонденттер саны

Екінші сатыда барлық көрсеткіштердің маңыздылығы мен тиімділігінің орташа мәні, ол төмендегі формуламен есептеледі (9,10)

$$\bar{X}_i \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{p} \quad (9)$$

$$\bar{Y}_i \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{p} \quad (10)$$

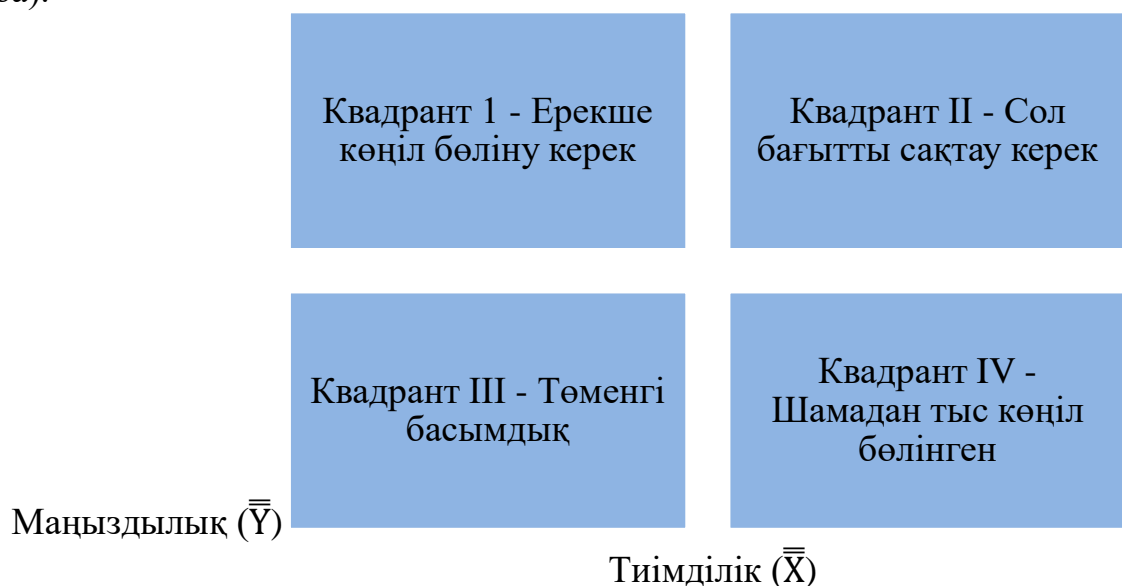
Мұндағы:

\bar{X} - орташа өнімділік көрсеткішінің мәні

\bar{Y} - орташа маңыздылық көрсеткішінің мәні

p – көрсеткіштердің саны

Мұндағы x мәні көлденең оське перпендикуляр кесіледі, Y осі қызметтің көрсетілуіне қанағаттануын көрсетеді (x). Ал Y_i мәні вертикаль оське перпендикуляр орналасады. X осі (y) элементтердің маңыздылығын көрсетеді [143,144]. Тиімділік пен маңыздылықтың салмақтылығы мен көрсеткіштердің тиімділігі мен маңыздылығының орташа мәнін анықтағаннан кейін нәтижелер Декарт координатасында бейнеленеді. IPA графигін интерпретациялау үшін диаграмма тиімділік пен маңыздылықты өлшеу негізінде 4 квадрантқа бөлінеді (5-сызба).



Сызба 5 – Маңыздылық-тиімділікті талдаудың 4 квадранты [145]

5-сызбада берілген маңыздылық пен тиімділік (IPA) диаграммасы 4 бөлімнен тұрады, яғни:

- квадрант I, бөлімде салыстырмалы түрде маңыздылығы жоғары көрсеткіштер, бірақ тиімділігі тұтынушылардың күткенін қанағаттандырмайды. Осы салаға енген көрсеткіштер шұғыл түрде жақсартылуы тиіс;

- квадрант II, бөлімде маңыздылық және қанағаттанушылық деңгейі салыстырмалы түрде жоғары көрсеткіштер шоғырланған. Бұл квадранттағы элементтер тұтынушылардың қанағаттануына қосымша фактор ретінде қарастырылады, сондықтан оның тиімділік дәрежесін жоғары ұстап тұру керек. Себебі ол көрсеткіштер тұтынушылардың пікірінше көрсетілетін қызметтің артықшылығын сипаттайды.

- квадрант III, бөлім маңыздылық және қанағаттанушылық деңгейі салыстырмалы түрде төмен элементтерден тұрады. Бұл квадранттағы элементтер тұтынушының қанағаттануына мардымсыз әсер етеді.

- квадрант IV, бөлімде маңыздылығы салыстырмалы түрде төмен, ал тиімділік дәрежесі салыстырмалы жоғары көрсеткіштер жиналған. Демек осы көрсеткіштерге жұмсалатын қаржыны үнемдеп, рационалды пайдалануға ұсыныс жасалады.

Келесі кезекте респондент ретінде қабылданатын, сауалнама жүргізілетін халық тобы анықталады. Алматы қаласы бойынша халыққа арнайы қызмет көрсету орталығында көлік жүргізу куәлігін алу қызметін зерттеу кезеңінде 130285 адам пайдаланды. Словин формуласын [146] пайдалана отырып 10% ақаулықпен сауалнама 18-65 жас аралығындағы 120 қызмет тұтынушылардан сұралды және алынған нәтижелер бойынша сапа көрсеткіші және көрсеткіштің маңыздылығы бойынша жинақталған баллдардың орташа мәні есептелді.

Мәліметтерді талдау әдісі сауалнама сұрақтарының сенімділігі мен жарамдылығының деңгейін өлшеу үшін SPSS 20 статистикалық бағдарламасы пайдаланылды. Егер сұрақтарға жауаптар дәйекті түрде, бірдей уақыт аралығында берілген болса, сауалнама сенімді болып саналады. Осы статистикалық бағдарлама арқылы α -Кронбах [147] статистикалық сынақтың көмегімен сауалнаманың сенімділігі өлшенді. Егер α -Кронбах мәні $\geq 0,60$ болса сауалнама сұрақтары сенімді деп қабылданады. Сауалнаманың дұрыстығы мен сенімділігін тексеру нәтижелері 5-кестеде берілген.

Статистикалық өңдеу «Statistica 10» (StatSoft, АҚШ) бағдарламасы арқылы жүзеге асырылды. Бағдарлама сұрақтар арасындағы корреляция коэффициенттерін есептейді, содан кейін орташа мәнді табады және формула бойынша альфа Кронбах есептеледі. Статистикалық маңыздылық деңгейі ретінде $P < 0,05$ алынды. Кронбах Альфасын есептеу мына формула бойынша жүргізілді: $\alpha = N * r / (1 + r * (N - 1))$, мұндағы N – зерттелетін компоненттер саны, r – орташа құраушылар арасындағы корреляция коэффициенті [146,147].

Альфа Кронбах интерпретациясы: [0,9; 1] Өте жақсы; [0,8; 0.9] Жақсы; [0,7; 0,8] Жеткілікті; [0,6; 0.7] Күмәнді; [0,5; 0.6] Нашар; [0; 0.5] жеткіліксіз.

Бұл шкаланың ұтымды ішкі сәйкестігін, яғни респонденттердің сұрақтарды оңай түсініп, қабылдауын көрсетеді.

Кесте 5 – Сауалнама сұрақтарының сенімділігі мен жарамдылығы

Элементтер бойынша жалпы статистика				
Сұрақтар	Орташа мәні	Ауытқушылық мәні	Позициялардың түзетілген жалпы корреляциясы	α -Кронбах мәні
1-сұрақ	49,10	68,49	0,62	0,81
2-сұрақ	49,32	68,60	0,48	0,85
3-сұрақ	49,20	68,74	0,43	0,87
4-сұрақ	49,11	66,23	0,64	0,80
5-сұрақ	48,25	67,31	0,68	0,75
6-сұрақ	48,30	67,02	0,50	0,86
7-сұрақ	48,11	68,91	0,47	0,74
8-сұрақ	49,70	65,28	0,63	0,86
9-сұрақ	49,30	64,96	0,76	0,77
10-сұрақ	48,20	67,30	0,73	0,82
11-сұрақ	48,15	68,45	0,61	0,84
12-сұрақ				
13-сұрақ				
14-сұрақ				
15-сұрақ				
Сенімділік статистикасы				
Сұрақтар саны	11		α -Кронбах мәні	0,815

Сауалнаманың бағыттарын зерттеу барысында «Азаматтарға арналған үкіметтің» бағыттарын алдық, себебі бұл бағыттар сол саланың басты мамандарының таңдауы. Одан бөлек біздің мақсатымыз сауалнама бағытын өзгерту емес. Осы сауалнама барысында алынатын ақпараттың жан-жақты болуы және нәтижесі бойынша жақсартуға бағытталып жасалынатын жоспарды дайындауға ыңғайлы болуы. Сонымен біздің сауалнаманың бағыттары келесідей:

1. «Инфрақұрылым»;
2. «Күту уақыты»;
3. «Мемлекеттік қызметтің қолжетімдігі»;
4. «Қызмет көрсету құзыреттілігі»;

5. «Қызметтерді электронды түрде алу, техникалық жабдықталуы».

Осы бағыттар бойынша қызметтің сапасын анықтауға бағытталған 15 сұрақтан тұратын сауалнама дайындалды. Сауалнаманы құру кезінде сұрақтар бойынша сапаның қанағаттану деңгейін және бағыттың маңыздылық деңгейін бағалауда 7 сатылы Лайкерт шкаласы қолданылды. Сапа деңгейін анықтау барысында 7 балл «Өте жақсы» 1 балл «Өте жаман» болса, маңыздылық деңгейін анықтау барысында 7 балл «Өте маңызды» 1 балл «Маңызды емес» дегенді білдіреді.

Сауалнама нәтижесі бойынша әлеуметтік сауалнаманың CSI индексі есептелді және қандай көрсеткіштер тұтынушылардың көңілінен шығатындығы және қайсысын жақсарту қажеттігін көрсетіп тұратын диаграмма дайындалды.

Тұтынушының қанағаттану коэффициентін (ҚК) келесі формула бойынша анықтайды (11):

$$ҚК = \frac{\sum(Y_i \cdot B_i)}{M} \quad (11)$$

Бұл жерде Y - сауалнаманың i сұрағы бойынша тұтынушы беретін баллдық баға;

B_i - тұтынушының қанағаттанушылығын бағалаудағы сауалнама мәселесі бойынша бағаланатын өлшемнің салмағы;

M – маңыздылықтың орташа мәнінің жиындығы

3. АРНАЙЫ ХҚКО-ДА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ҮРДІСІ ЖӘНЕ РЕГЛАМЕНТТЕРІ

Арнайы ХҚКО- да Көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралын тіркеу туралы куәліктер және мемлекеттік тіркеу нөмірі белгілерін беру мемлекеттік қызмет көрсету тәртібімен жұмыс жасайды.

Мемлекеттік қызметті алу үшін Қазақстан Республикасының аумағында тұрақты немесе уақытша тұрғылықты жері бар жеке және заңды тұлғалар Мемкорпорацияның филиалдары немесе "электрондық үкімет" порталы (ЭҮП) арқылы "Көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәлік және мемлекеттік тіркеу нөмірі белгілерін беру" мемлекеттік қызмет көрсету стандартына сәйкес құжаттар пакетін ұсынады, онда мемлекеттік қызметтерді ПО аумақтық бөліністері (көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді [108].

Көлік құралдары (КҚ) жеке тұлғаларға олардың тұрғылықты жерінің тұрақты тіркелген орны бойынша тіркеледі. Заңды тұлғаларға көлік құралдарын мемлекеттік тіркеу олардың тіркелген заңды мекен-жайына сәйкес, ал филиалдар мен өкілдіктерге оларды тіркеу орны бойынша жүргізіледі [108].

КҚ-рын тіркеу есептен шығаруды қоспағанда, мемлекеттік қызмет ақылы көрсетіледі. Мемлекеттік баждар мен алымдар "Салық және бюджетке төленетін

басқа да міндетті төлемдер туралы" Қазақстан Республикасының Кодексіне (Салық кодексі) сәйкес төленеді [109].

Құжаттар пакетін қабылдау және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беру:

1) Мемкорпорация арқылы:

Мемкорпорацияның қызметкері көрсетілетін қызметті алушының деректерін және баждар мен салымдарды төлеу, Қазақстан Республикасының Экологиялық кодексінде белгіленген, көлік құралдарын бастапқы тіркеу кезінде өндірушілердің (импорттаушылардың) кеңейтілген міндеттемелерді орындауы, көлік құралына салық төлеу, жол жүрісі қауіпсіздігін қамтамасыз ету саласында айыппұл түрінде әкімшілік жазаға тарту туралы қаулының және (немесе) айыппұл төлеу қажеттігі туралы нұсқаманың мемлекеттік органдардың тиісті ақпараттық жүйелері арқылы орындалуы туралы мәліметтерді тексереді, 20 минут ішінде қажетті құжаттар пакетін қабылдайды, қабылданған құжаттардың электронды көшірмелерін жасайды, электрондық өтінішті қалыптастырады, электрондық-цифрлық қолтаңба қояды, актіні қағаз тасымалдағышта басып шығарады және көрсетілетін қызметті алушыға осы Қағидалардың 1-қосымшасына сәйкес құжаттардың қабылданғаны туралы қолхат береді.

Көрсетілетін қызметті беруші құжаттар келіп түскен сәттен бастап иесінің және көлік құралының іздестіруде (шектеулер, тыйым салулар) болуы мәніне оларды тексереді, толтырылу дұрыстығына сканерленген құжаттарды электрондық өтініммен салыстырады, 15 минут ішінде өтінімді бекіту немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы шешім қабылдайды.

Қалыптастырылған өтінім 5 минут ішінде онлайн-режимде көрсетілетін қызметті берушіге бекітуге түседі, бекітілген жағдайда өтінім жеткізушінің принтеріне автоматты түрде келіп түседі және КҚТК 5 минут ішінде басып шығарылады.

Иесінің деректері немесе оның көлік құралының деректері, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушының деректері іздестіру базасында болған жағдайда, көрсетілетін қызметті беруші мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тартады және тиісті шаралар қабылдау үшін ақпаратты аумақтық ПО бөлімдеріне дереу береді.

Дайындалған КҚТК-ін жеткізуші 5 минут ішінде Мемкорпорацияның қызметкеріне құжаттарды беру секторына береді.

Дайындалған КҚТК мен берілген МТНБ-ларды Мемкорпорацияның қызметкері көрсетілетін қызметті алушыға (КҚ иесіне) немесе сенімхат негізінде әрекет ететін оның өкіліне (жеке тұлғалар үшін нотариаттық куәландырылған) жеке басты куәландыратын құжатты көрсетуі бойынша бұрынғы КҚТК, МТНБ (олар болған жағдайда) тапсырған кезде береді.

Мемкорпорация қызметкері көрсетілетін қызметті алушылардан қабылдаған және көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралдарын тіркеу туралы куәліктер мен мемлекеттік тіркеу нөмірі белгілерін беру үшін негіз болған құжаттар сканерленеді және

көрсетілген мемлекеттік қызметтер бойынша номенклатуралық іске тігіледі, сандық тәртіппен нөмірленеді, Мемкорпорация филиалының басшысы қол қояды және қағаз түрінде Мемкорпорация филиалында 3 жыл, электронды түрде Мемкорпорацияның серверінде тұрақты негізде сақталады.

Қағидалардың көзделген іс-әрекеттер орындалғаннан кейін мемлекеттік көрсетілетін қызмет аяқталған деп есептеледі.

2) ЭҮП арқылы жүгінген кезде құжаттарды тапсырған сәттен бастап мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі 60 минутты құрайды.

Электрондық мемлекеттік көрсетілетін қызмет "бір өтініш" қағидаты бойынша композиттік болып табылады, ол кезде көлік құралын есептен шығару және тіркеу жүргізіледі:

- көрсетілетін қызметті беруші жолданған өтінімді қабылдайды, иесін және көлік құралын олардың іздестіру базасында болуы мәніне тексереді және 20 минут ішінде көлік құралын есептен шығаруға арналған өтінімді бекіту туралы немесе тіркеу бойынша Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында көзделген негіздер бойынша мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы шешім қабылдайды;

- көрсетілетін қызметті беруші көлік құралы есептен шығарылғаннан кейін көлік құралының жаңа иесін оның іздестіру базасында болуы мәніне тексереді және 20 минут ішінде көлік құралын жаңа иесіне тіркеуді бекіту туралы немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы шешім қабылдайды;

- бекітілген өтінім КҚТК шығару үшін принтерге автоматты түрде жіберіледі және 5 минут ішінде КҚТК дайындалады. КҚТК дайындалғаннан кейін автоматты режимде 5 минут ішінде "электрондық үкімет" порталы арқылы: бұрынғы иесіне КҚ-ның есептен шығарылғаны туралы, жаңа иесіне дайындалған КҚТК мен берілген МТНБ орналасқан жері туралы хабарлама жеткізіледі;

- хабарламаны алған кезде көрсетілетін қызметті алушы (КҚ-ның жаңа иесі) Мемкорпорацияға жүгінеді, Мемкорпорацияның қызметкері 10 минут ішінде бұрынғы КҚТК-ны, МТНБ-ны қабылдайды және көрсетілетін қызметті алушыға немесе жеке басты куәландыратын құжатты ұсынғаннан кейін сенімхат негізінде әрекет ететін оның өкіліне жаңа МТНБ мен КҚТК береді.

Қағидалардың 72-тармағының 2) тармақшасында көзделген іс-әрекеттер орындалғаннан кейін мемлекеттік көрсетілетін қызмет аяқталған деп есептеледі.

"Көлік құралдары үшін мемлекеттік тіркеу нөмірі белгілерінің телнұсқасын беру" мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі 6-кестеде берілген.

Мемлекеттік қызметті алу үшін жеке және заңды тұлғалар (көрсетілетін қызметті алушылар) Мемкорпорацияның филиалдары немесе "электрондық үкімет" порталы (ЭҮП) арқылы осы қағидаларға сәйкес "Көлік құралы үшін мемлекеттік тіркеу нөмірі белгісінің телнұсқасын беру" мемлекеттік қызмет көрсету стандартына сәйкес құжаттар пакетін ұсынады, онда мемлекеттік қызметтерді ІО аумақтық бөлімдері (көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді. Ұсынылған құжаттардың толық болмау фактісі анықталған жағдайда көрсетілетін қызметті беруші Мемкорпорацияның құжаттарын қабылдаудан жазбаша дәлелді бас тарту береді.

Мемлекеттік қызмет көрсету нысаны: қағаз және электронды түрде.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі - көлік құралдары үшін мемлекеттік тіркеу нөмірі белгілерінің (МТНБ) телнұсқасын беру не мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап.

Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесі көрсетілетін қызметті алушыға немесе нотариаттық расталған сенімхаттың негізінде әрекет ететін оның өкіліне беріледі.

Мемлекеттік қызмет жеке және заңды тұлғаларға ақылы негізде көрсетіледі.

"Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы" Қазақстан Республикасы Кодексінің 615-бабына сәйкес көлік құралының МТНБ телнұсқасын беру үшін мемлекеттік баж: саны 2 бірлік МТНБ телнұсқасын беру үшін - 2,8 АЕК, саны 1 бірлік - 1,4 АЕК құрайды [109].

Мемлекеттік баж екінші деңгейдегі банктер мен банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар немесе "электрондық үкімет" порталының төлем шлюзі арқылы қолма-қол немесе қолма-қол емес тәсілмен төленеді.

Мемкорпорацияда құжаттарды қабылдау кезінде:

1) Мемкорпорацияның қызметкері көрсетілетін қызметті алушының деректерін және тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелер арқылы баждар мен алымдарды төлеу туралы мәліметтерді тексереді, 20 минут ішінде қажетті құжаттар пакетін қабылдайды, электрондық өтінішті қалыптастырады, электрондық-цифрлық қолтаңба қояды және көрсетілетін қызметті алушыға құжаттардың қабылданғаны туралы қолхат береді;

2) уәкілетті органның қызметкері өтінімді қабылдайды, иесін (көрсетілетін қызметті алушыны) және КҚ-ны олардың іздестіруде болуы мәніне тексереді, 20 минут ішінде өтінімді бекіту немесе телнұсқалар беру бойынша Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының 9-тармағына сәйкес негіздер бойынша мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы шешім қабылдайды;

3) өтінішті алған кезде уәкілетті органның қызметкері қағидаларға сәйкес МТНБ телнұсқасын дайындауға арналған жиынтық өтінімге МТНБ деректерін енгізеді және жұмыс уақытының соңына дейін Жеткізушіге МТНБ телнұсқасын дайындауға өтінімді жолдайды;

4) уәкілетті органда Жеткізушіден МТНБ қабылдауды материалдық жауапты адам оларды алған күні Жеткізуші жүкқұжатының, осы Қағидаларға 10-қосымшаға сәйкес нысан бойынша МТНБ қабылдау актісінің негізінде жүзеге асырады;

5) уәкілетті органның материалдық жауапты адамы қабылдау күні дайындалған МТНБ телнұсқасын жүкқұжат бойынша Мемкорпорацияға береді;

6) Мемкорпорация қызметкері 10 минут ішінде көрсетілетін қызметті алушыға МТНБ телнұсқасын береді.

Құжаттарды "электрондық үкімет" порталы (ЭҮП) арқылы қабылдаған жағдайда:

1) көрсетілетін қызметті алушы ЭҮП-де электрондық-цифрлық қолтаңбасын (ЭЦК) белсендендіреді, барлық деректемелік деректерді

толтырады, ЭҮТШ арқылы "Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы" Қазақстан Республикасының Кодексінде (Салық кодексі) белгіленген баж салығын төлеуді жүргізеді және өтінімге ЭЦҚ қояды;

2) уәкілетті органның қызметкері өтінімді қабылдайды, олардың іздестіруде болуы мәніне иесі (көрсетілетін қызметті алушы) мен КҚ-ны тексереді, 20 минут ішінде өтінімді бекіту немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы шешім қабылдайды.

Кесте 6 - "Көлік құралдары үшін мемлекеттік тіркеу нөмірі белгісінің телнұсқасын беру" және "Жүргізуші куәліктерін беру" мемлекеттік қызмет көрсету стандарты [108]

Көлік құралдары үшін мемлекеттік тіркеу нөмірі белгісінің телнұсқасын беру	Жүргізуші куәліктерін беру
<i>Көрсетілетін қызметті берушінің атауы</i>	
ІІМ аумақтық бөліністері	ІІМ аумақтық бөліністері
<i>Мемлекеттік қызметті ұсыну тәсілдері</i>	
1) Мемкорпорация; 2) www.egov.kz ЭҮП арқылы.	1) Мемкорпорация; 2) www.egov.kz ЭҮП арқылы.
<i>Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі</i>	
Мемлекеттік корпорация арқылы Нұр-Сұлтан және Алматы қалалары үшін 5 жұмыс күні, облыстар мен Шымкент қаласы үшін 15 жұмыс күні.	Мемлекеттік корпорация арқылы - 120 минут ЭҮП арқылы - 60 минут.
<i>Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі</i>	
МТНБ телнұсқасы	Жүргізуші куәлігі
<i>Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушыдан алынатын төлем мөлшері және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда оны алу тәсілдері</i>	
2 дана - 2,8 АЕК, 1 дана - 1,4 АЕК	ЖК үшін мемлекеттік баж - 1,25 АЕК
<i>Мемлекеттік қызметті көрсету үшін қажетті құжаттар тізбесі</i>	
Мемлекеттік корпорацияға: 1) жеке басты куәландыратын құжат; 2) МТНБ үшін баж төлеу; 3) бұрынғы МТНБ болған кезде ол телнұсқа берген кезде тапсыруға жатады; ЭҮП: 1) көрсетілетін қызметті алушы ЭҮП-де электрондық-цифрлық қолтаңбасын (бұдан әрі - ЭЦҚ) белсендендіреді, оның атына берілген МТНБ-ны таңдап, барлық деректемелік деректерді толтырады; 2) МТНБ үшін "Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы" ҚР Кодексінде белгіленген баждар мен алымдарды төлеуді, оның ішінде ЭҮТШ арқылы төлеуді жүргізеді. 3) бұрынғы МТНБ болған кезде ол телнұсқа берген кезде тапсыруға жатады.	Мемлекеттік корпорацияға: 1) жеке басты куәландыратын құжат (жеке басты сәйкестендіру үшін); 2) медициналық анықтама мен оның көшірмесі; 3) мемлекеттік баж төленгенін растайтын құжат; 4) курстарды аяқтағаны туралы куәлік пен оның көшірмесі (өзіндік даярлық жағдайларын қоспағанда) ұсынылады. ЭҮП: 1) көрсетілетін қызметті алушы ЭҮП-де ЭЦҚ белсендендіреді, барлық деректемелік деректерді толтырады; 2) медициналық анықтаманың сканерленген көшірмесі; 3) мемлекеттік баж төлемі.

Қазақстан Республикасының заңнамасымен белгіленген, өтініштерді қабылдаудан бас тарту үшін, мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту үшін негіздер

Мемлекеттік корпорация:

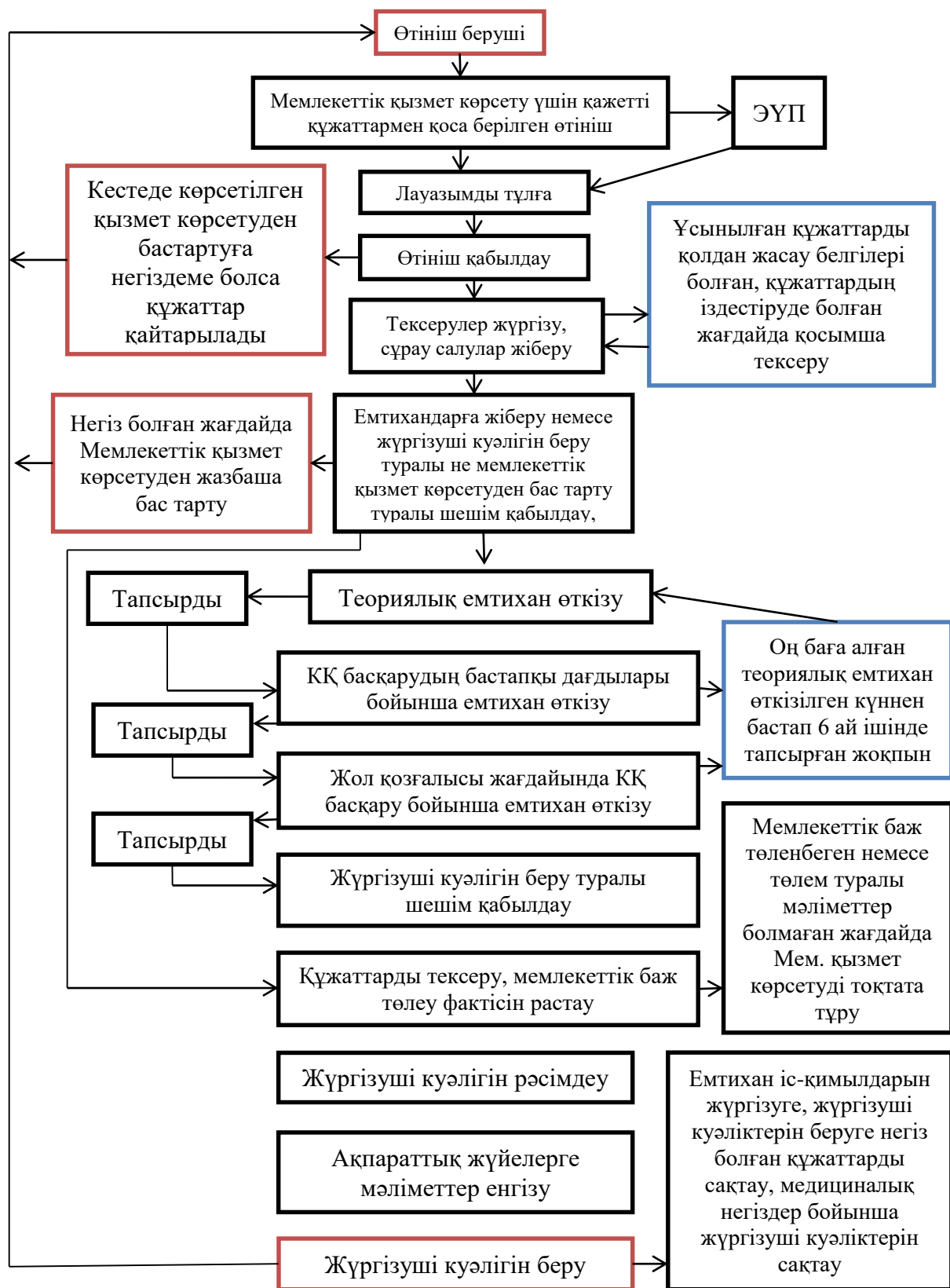
- 1) тиісті өтінімді қалыптастыру үшін қажетті құжаттарды ұсынбаған немесе толық көлемде ұсынбаған, сондай-ақ оқылмайтын, қарындашпен орындалған, түзетулері, қосып жазылулары, сызылған сөздері, сондай-ақ ескертілмеген түзетулері бар құжаттарды ұсынған;
- 2) көрсетілетін қызметті алушының мүдделерін білдіруге өкілеттігі жоқ адам Мемкорпорацияға жүгінген;
- 3) ақпараттық жүйелерде мемлекеттік баж төленгені туралы мәліметтер болмаған;
- 4) жүгінген адамда айыппұл түрінде әкімшілік жаза қолдану туралы уақтылы орындалмаған қаулы және (немесе) жол жүрісі қауіпсіздігін қамтамасыз ету саласында айыппұл төлеу қажеттігі туралы нұсқама болған жағдайда, оларды орындағанға дейін мемлекеттік қызмет көрсетуге құжаттарды қабылдамайды және өтінімді қалыптастырмайды.

Көрсетілетін қызметті беруші:

- 1) көлік құралдарын пайдалануға тыйым салулар мен шектеулер болған;
- 2) ҚР заңнамасына сәйкес терроризм мен экстремизді қаржыландырумен байланысты ұйымдар мен адамдардың тізбесіне енгізілген адам көлік құралдарын тіркеу органына жүгінген;
- 3) иесі (немесе оның өкілі) және (немесе) көлік құралы іздестіруде болған кезде мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартады.

Көрсетілетін қызметті беруші:

- 1) көлік құралдарын басқаруға тыйым салулар мен шектеулер болған;
- 2) ҚР заңнамасына сәйкес терроризм мен экстремизді қаржыландырумен байланысты ұйымдар мен адамдардың тізбесіне енгізілген адам көлік құралдарын тіркеу органына жүгінген;
- 3) иесі (немесе оның өкілі) іздестіруде болған кезде мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартады.



Сызба 6 - Көлік құралдарын басқару құқығына емтихандар өткізу және жүргізуші куәліктерін беру бойынша мемлекеттік қызмет көрсетудің блок-сызбасы

Қазіргі уақытта жүргізуші куәлігін алудың 2 жолы бар: «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы коммерциялық емес акционерлік қоғамына өтініш беру арқылы, және тек жүргізуші куәлігін ауыстырған жағдайда электрондық үкімет порталы арқылы. Қажетті құжаттар: [108] ереженің 7-қосымшада берілген үлгідегі өтініш, жеке басын куәландыратын құжат, медициналық анықтама (073-нысан) курстың аяқталуы туралы куәлік, мемлекеттік бажды төлегенін растайтын құжат, «С», «D1», «D», «Тm», «Тб» қосымша санаттарын беру үшін жұмысын тәжірибесін растайтын құжат. «А», «В», «А1», «В1» кіші санатты КҚ басқару құқығын алуға үміткер және өздігінен дайындалған адамдар курсты оқығаны туралы куәлікті ұсынуға міндетті емес, олар емтиханды Мемлекеттік корпорация ғимараттарында және автоматтандырылған автодромда тапсырады.

Көлік құралыг басқару құқығынан айыру ерзімі аяқтағаннан кейін жүргізуші куәлігін алу үшін жол жүру ережелері бойынша теориялық емтихан тапсырады. Жүргізуші куәлігінің қолданылу мерзімі аяқталғаннан кейін оны ауыстыру үшін теориялық және пратикалық емтихан тапсырмайды.

Жүргізугі куәлігі келесі жасқа толған адамдарға берілуі мүмкін:

- «А1» кіші санатының көлік құралдары – 16 жасқа толған адамдарға;
- «А», «В», «А1», «В1» кіші санатының көлік құралдары – 18 жасқа толған адамдарға;
- «С» санаты мен «D1» кіші санатының көлік құралдары – 21 жасқа толған, жүргізуші өтілі 3 жылдан кем емес азаматтарға;
- «D», «Тm» және «Тb» санатты көлік құралдарын – 25 жасқа толған, жұмыс өтілі 5 жылдан кем емес, оның ішінде «D1» санатына жататын көлік құралдарын басқару өтілі 3 жылдан кем емес азаматтарға;
- С1Е, D1Е кіші санатты көлік құралдары құрамдары – 12 айдан кем емес мерзімде «С», «D» санаттары немесе «С1», «D1» кіші санаттарымен көлік құралдарын басқару құқығы бар адамдарға.

Оған қоса, ұлттық жүргізуші куәлігін Қазақстан Республикасында тұрғылықты жері бойынша тіркеуде тұрған шетелдік азаматтар мен азаматтығы жоқ тұлғалар ала алады. Жүргізуші куәліктердің 2015 жылы [108] бекітілген санаттары:

1. А және А1 – екі дөңгелекті мотоциклда;
2. «В» - рұқсат берілген салмағы 3500 кг аспайтын және отыратын орынның саны 8-ден аспайтын, техникалық сипаттамасы сағатына 100 км кем емес жылдамдықты ала алатын автокөлікте;
3. В1 – трициклдарда немесе квадроциклдарда;
4. С, С1 – рұқсат берілген салмағы 3500 кг аспайтын жүк көлігінде;
5. «D» - отыратын орын саны 28 кем емес, ұзындығы 7 м кем емес автобустарда;
6. «D1» - отыратын орын саны 28 аспайтын, ұзындығы 7 м аспайтын автобустарда;
7. «СЕ», «С1Е» - рұқсат берілген салмағы 3500 кг асатын, арасын 1 м астам екі дөңгелекті білігі бар тіркеме
8. «Тm» - трамвай

9. «Тв» - троллейбус

Жүргізуші куәлі алу үшін емтихандар келесі реттілік бойынша тапсырылады: бірінші теориялық, содан кейін практикалық.

Жүргізуші куәлігін алуға тілек білдірген теориялық емтихан тапсырмаған адам практикалық емтиханға жіберілмейді. Теориялық және практикалық емтихан екінші рет оның алдындағы емтихан өткізілген күннен бастап кемінде 7 тәуліктен кейін тағайындалады.

Тұрғылықты жерін ауыстыратын немесе әскери қызметке, оқуға, ұзақ мерзімді іссапарға (3 айдан астам) кететін және емтихан тапсыра алмаған адамдар растайтын құжаттарды ұсынған жағдайда, оларға емтихан екінші рет кемінде 3 күнтізбелік күннен кейін тағайындалады.

Теориялық емтиханда алынған оң баға 3 ай ішінде жарады болып саналады. Көрсетілген мерзім өткеннен кейін көлік құралын басқару құқығын алуға үміткер қайтадан теориялық емтихан тапсырады.

Практикалық емтихан келесі жүйе бойынша бағаланады: оң баға - «Тапсырды», қанағаттанарлықсыз – «Тапсырған жоқ» [148].

4. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТІҢ КЛАССИФИКАЦИЯСЫ ЖӘНЕ САПАСЫНЫҢ ТҮСІНІГІ

Бүгінгі таңда "қызмет" санатының пәнаралық зерттеу саласы жас қызметтану ғылымына жатады. Бұл қызметті тұтынушыларға қызмет көрсететін тұтас организм ретінде қарастырады. Мемлекеттік қызметтердің мәні туралы белгілі бір ғылыми білімдері ғылымның әртүрлі салаларында дамуда

Мемлекеттік қызметтердің мәні туралы белгілі бір ғылыми білім ғылымның әртүрлі салаларында дамуда [110]. "Мемлекеттік қызмет" ұғымы соңғы уақытта мемлекеттің заңнамалық қызметінде орын алған. Сондықтан мемлекеттік қызметтер туралы түсініктер алуан түрлі. Көбінесе пікірталастар мемлекеттік қызметтердің мәнін тар немесе кең қабылдаумен байланысты. Оларды қабылдаудың айырмашылығының басты себептерінің бірі - оларды ұсыну процесінің сипаты.

Мемлекеттік қызметтердің тар мазмұны туралы қалыптасқан түсінік посткеңестік елдерде Әкімшілік құқық ғылымы аясында қалыптасты. Ол тек билік пен жеке тұлғаға қатысты болды, осылайша мемлекеттік қызметтерге жеке сипат берді. Мемлекеттік қызметтерді тар қабылдау тұжырымдамасы елдердің тарихи даму ерекшеліктеріне байланысты қалыптасты. Қазақстанның қолданыстағы заңнамасында "Мемлекеттік қызмет" ұғымына тар мағына беріледі. Осылайша, "мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" заңда Нормативтік бекіту табылды [111].

Мемлекеттік қызметтердің кең көрінісі АҚШ пен Батыс Еуропа елдеріне тән. А. В. Старовойтов бұл мемлекеттің "қызмет көрсету" тұжырымдамасын "басқа түсінумен" байланысты деп санайды, мемлекеттің мәні мен мақсаты жеке адамға қызмет ету болып табылады және оны тура түсіндіргенде, жеке адаммен өзара әрекеттесу бойынша мемлекеттің кез-келген іс-әрекеті мемлекеттік қызмет

көрсетеді. Осылайша, жеке өтініш бойынша көрсетілетін қызметтер мен қызметтерді ұйымдастырудан басқа, бүкіл қоғамға көрсетілетін қызметтерді де қарау қажет [112].

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мынадай сыныптамасын жүргізуге болады:

- Мемлекеттік қызметтерді көрсетушінің ұйымдастырушылық-құқықтық мәртебесі бойынша;

- Мемлекеттік қызметтерді тұтынушының ұйымдық-құқықтық мәртебесі бойынша;

- ұсыну нысаны бойынша.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді ұсынушының ұйымдық-құқықтық мәртебесі бойынша келесі топтарға бөлінеді:

- тұтынушыларға мемлекеттік органдар көрсететін қызметтер;

- мемлекеттік органдар болып табылмайтын мемлекеттік мекемелер тұтынушыларға көрсететін қызметтер, бірақ мемлекеттік бюджет қаражатынан қаржыландырылатын қызмет;

- мақсатты іске асыру үшін мемлекеттік сатып алу бойынша тендерді жеңіп алған жеке және мемлекеттік ұйымдар тұтынушыларға көрсететін қызметтер.

Мемлекеттік қызметтерді тұтынушының ұйымдық-құқықтық мәртебесі бойынша бірнеше топтарға бөлінеді:

- жеке тұлғаларға көрсетілетін қызметтер;

- заңды тұлғаларға көрсетілетін қызметтер;

Ұсыну нысаны бойынша көрсетілетін қызметтер келесідей ажыратылады:

- қағаз тасығышта;

- ақпараттық-коммуникациялық байланыс құралдарының көмегімен;

- электрондық тасымалдағышта;

- ауызша түрде [106].

Қызметтердің алуан түрлілігіне қарамастан, қызметтер жеке адамға ең жақын әкімшілік деңгейде көрсетілуі маңызды. Осылайша, жіктеудің жалпыланған нұсқасын ұсынамыз (7-кесте).

Мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ерекшелігі белгілі бір кезеңдерге бөлуді білдіреді. С. Г. Капаров Мемлекеттік қызмет көрсетуді барынша жеңілдету үшін ең аз әрекет ету қағидатын әзірледі. "Мемлекеттік қызметтерді ұсыну рәсімдері, - қарапайым, түсінікті және нәтижесі сенімді болуы керек" [107].

Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын бағалау әдістемесін бекіту туралы құжатында, мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын бағалау әдістемесі берілген [113].

Бұл құжат бойынша мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын бағалау ҚР Президенті Әкімшілігімен бекітілетін мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүргізу кестесіне сәйкес келесі бағыттар бойынша жүзеге асырылады [113]:

- 1) мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы;

- 2) мемлекеттік органның ашықтығы;

3) шағымдар мен арыздарды қарау сапасы.

Кесте 7 - Мемлекеттік қызметтерді жалпылама жіктелуі

Критерилер	Қызмет түрлері
Ұсыну саласы бойынша	- көпшілік; - қоғамдық; - әкімшілік
Аралық нәтиженің болуы бойынша	- жай; - күрделі
Нәтиженің мазмұны бойынша	- ақпараттық-кеңес беру; - коммуникациялық; - қаржылық
Көрсету шарттары бойынша	- бағдарламалық; - нормативтік-құқықтық
Көрсету негізі бойынша	- ақылы; - тегін
Жүгіну себебі бойынша	- мәжбүрлі; - ерікті
Қызмет алушылардың саны бойынша	- бұқаралық; - жеке

Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы келесі өлшемдер бойынша жүргізіледі:

1. мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасына қанағаттандырылуы;
2. мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің сақталуы;
3. мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасын қамтамасыз ету;
4. мемлекеттік қызметтердің көрсетілу сапасына ішкі бақылау;
5. мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін кеңейту;
6. композитті мемлекеттік көрсетілетін қызметтер;
7. мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру;
8. мемлекеттік қызметті көрсету сапасы.

Клишина М. мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалауға орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін қызметтер жатады деп ұсынды [149].

ИСО-9000 сапа стандарттарында келесі анықтама бар: "Сапа – бұл сипаттамалардың талаптарға сәйкестік дәрежесі". Мемлекеттік қызметте мұндай талап нормативтік актімен бекітілуі мүмкін, бірақ ең бастысы, ол тұтынушылардың мүдделеріне жауап беруі керек және мерзім, байланыс, дәлдік сияқты қызметтің әртүрлі сипаттамаларын көрсетуі керек (7-сызба) [22].

Мемлекеттік қызмет

Мерзімі	Байланысушы тұлға	Дәлдік
Қызметті алудың ресми уақыты (күндері)	Сыпайылық	Алынған құжатта қателер жоқ
Қызметті алудың нақты уақыты (күндер)	Жылы шырайлылық, ықылас	Клиентке берілетін мәліметтерде қателердің болмауы
Кезекте қабылдауды күту уақыты (сағат, минут)	Құзыреттілік	
Қабылдау уақыты (сағат, минут)	Адалдық	

Сызба 7 - Мемлекеттік қызметтердің сипаттамаларын анықтаудың жеңілдетілген мысалы

Мемлекеттік қызмет сапасын бақылау және оны басқару үшін қызмет сипаттамаларын, көбінесе тұтынушылар тұрғысынан өлшеу қажет. Сауалнамаға сәйкес, қызмет тұтынушылары 8-кестеден көріп отырғандай, ең алдымен, мемлекеттік қызметшілердің сыпайы болуы және өз функцияларын дәл орындай алуы үшін мемлекеттік органдардан өз жұмыстарын кідіріссіз, жылдам орындауы талап етіледі [114,150].

Кесте 8 - Мемлекеттік қызметті тұтынушыларының талап ететін ең маңызды талаптары, ескерту жиілігі, %.

№	Талаптар	Барлығы
1	Жұмысты тез, кідіріссіз орындау	70,8
2	Сыпайылық, тыңдай білу	54,9
3	Белгіленген функцияларды мұқият орындау	42,4
4	Халықтың қажеттіліктерін зерттеу, оларға сәйкес келуге тырысу	39,3
5	Ел Президентінің жарлықтары мен жазаларын орындау	28,4
6	Мемлекеттік органның мақсаттары бойынша нәтижелерге қол жеткізу	17,0
7	Салық төлеушілер алдында есеп беру	13,1
8	Мемлекеттік қаражатты үнемдеу	8,9
9	Жауап беру қиын	0,8
10	Басқа	0,6

Яғни, клиенттер талаптарды және/немесе талаптардың сипаттамаларын атайды, бұл анықтама бойынша мемлекеттік қызметтердің сапасы болып табылады. Шын мәнінде, клиенттердің бұл талаптары стандарттардың мазмұнына айналуы керек: жылдамдық, сыпайылық, дәлдік. Сапа стандарттарын табысты енгізу үшін әрбір мемлекеттік орган тұтынушыларға өз көзқарасын

өзгертіп, оларды өз миссиясының орталығына қоюы қажет, олардың қызметтің әрбір сипаттамасына қойылатын талаптарын айқындау, олардың негізінде нақты мемлекеттік органның немесе өңірлік мемлекеттік органдар тобының сапа саласындағы саясатын әзірлеу [106,107]. Сипаттамаларды (және стандарттарды) анықтау үшін негізделген өлшеулер қажет (9-кесте).

Әрбір қызмет өз жұмысының сапасын өлшеу құралдарын таңдай алады. Мысалы, тұтынушылардың қанағаттанушылығын сауалнамамен (жеке, пошта, телефон, электрондық) сонымен қатар егер шағымдар жүйесін қол жетімді деп санауға негіз болса, тіркеу кітабындағы шағымдардың санын зерттеумен де өлшеуге болады [115].

Кесте 9 - Үлгі ретінде сипаттамалары, өлшеу құралдары мен көрсеткіштері

	Мемлекеттік қызметтің сипаттамасы	Деректерді өлшеу, алу құралы	Индикатор	Шын мәнінде	Идеал
Мерзімдер	Қызметті алудың ресми уақыты (күндері)	Заңдар мен регламенттер	Осы қызметті көрсеткені үшін тиісті құжатта көрсетілген күндердің саны.	10 күн	3 күн
	Қызметті алудың нақты уақыты (күндер)	Клиенттердің өтініштерін тіркеу журналындағы, кеңседегі және т. б. жазбалар, тұтынушылардан сұрау	Осы қызметті көрсетудің орташа уақыты	7 күн	1 күн
	Кезекте қабылдауды күту уақыты (сағат, минут)	Хронометраж, тұтынушыларды сұрау, тіркеу журналдары	Осы қызмет бойынша кезекте қабылдауды күтудің орташа уақыты	30 минут	5 минут
	Қабылдау уақыты (сағат, минут)	Хронометраж, тұтынушыларды сұрау, тіркеу журналдары	Осы қызмет бойынша орташа қабылдау уақыты	15 минут	5 минут
Байланысушы тұлға	Сыпайылық	Тұтынушыларға сауалнама жүргізу, бақылау, шағымдар кітабы	Оларға сыпайы қызмет көрсетілгенін айтқан тұтынушылардың үлесі	34%	95%
	Жылы шырайлылық, көмектесуге деген ықылас	Тұтынушыларға сауалнама жүргізу, бақылау, шағымдар кітабы	Жылы шырайлы, көмек көрсету ниетімен оларға қызмет көрсетілгенін айтқан тұтынушылардың үлесі	15%	95%

Дәлдігі	Алынған құжатта қателердің болуы	Тұтынушылардан сұрау, қайталама өтініштерді тіркеу журналы, шағымдар кітабы	Осы қызмет бойынша алынған барлық құжаттар арасындағы қателердің үлесі немесе осы қызмет бойынша құжаттарда қате жіберілгенін айтқан тұтынушылардың үлесі	3%	0,5%
	Клиентке берілетін ақпаратта қателердің болуы	Тұтынушылардан сұрау, қайталама өтініштерді тіркеу журналы, шағымдар кітабы	Осы қызмет бойынша тіркелген барлық жауаптар арасындағы қателердің үлесі немесе осы қызмет бойынша ақпарат алған кезде қате жіберілгенін айтқан тұтынушылардың үлесі	22%	2%

Бұл жұмыста стандарттар социологиялық өлшемдер деректерінен анықталады және белгіленеді. Осы деректер негізінде мониторингтің "базалық желісі" анықталды, онымен осы қызметтер секторындағы кейінгі өлшеулерді салыстыру қажет.

Қызметтің негізгі желісі, сондай-ақ клиенттердің қалаған сипаттамалары туралы пікірі бола отырып, қызмет сапасын жақсарту мақсатын белгілеуге болады. Бұдан әрі, осы санға қол жеткізуге, оған сәйкес келуге ұмтылу мемлекеттік органның басшылығы мен қызметкерлері үшін ішкі қызметті қызметкерлердің көбі тұтынушыға көмектесуге дайын болатындай етіп өзгертуге түрткі болуы тиіс. Бұл үшін қызметкерлерді клиенттермен қарым-қатынасты жақсартуға, көмектесуге дайын болу мен нәтижеге қол жеткізу арасындағы байланысқа назар аударуға, тренингтер өткізуге, ерекшеленген адамдарды атап өтуге, әртүрлі әдістермен ынталандыруға, тиісті микроклимат құруға бағыттау керек [110,116].

Кесте 10 - Қандай да бір қызмет үшін сапа стандарттары бойынша мақсаттарға арналған нысан, %.

Қызметтің сипаттамасы	2019 жылғы нақты жағдай	2020 жылғы сапа жөніндегі мақсат
№ 1 сипаттама Мысалы, кезек күтудің орташа уақыты	35 минут	10 минут
№ 2 сипаттама мысалы, жалпы қызметке қанағаттанған клиенттердің үлесі	69%	78%

№ 3 Сипаттама мысалы, қателіктер жіберілген және клиенттің қосымша жүгінуі қажет болған құжаттардың үлесі	9%	3%
№ N сипаттама мысалы, осы қызмет бойынша құжаттардың бастықтарда қол қоюдағы орташа уақыты	3 күн	4 сағат

Қандай қызмет нәтижесі өлшенетін болса, есте сақтау керек бір нәрсе, ол жақсартуға және прогресті бақылауға нақты мүмкіндік бар болады, яғни құбылыс өлшенсе ғана. Сараланған бағалау жүйесін құру арқылы жақсы жұмысты ынталандыру арқылы жақсартуларды тұрақты етуге болады [117]. Жетістікті мойындаудың болмауы, бағалаудың теңестірілуі қызметкерлердің демотивациясына әкеледі.

5. АРНАЙЫ ХҚКО-ҒЫ ҚЫЗМЕТ САПАСЫН БАҒАЛАУ ЖӘНЕ АЛДЫН АЛУ ӘДІСТЕРІН ЗЕРТТЕУ

5.1. Арнайы ХҚКО-ның қызметін және қызмет сапасын бағалау

5.1.1 Арнайы халыққа қызмет көрсету орталығының жұмысын сараптау

Жаһандық мемлекетаралық бәсекелестік жағдайында, сондай-ақ әлемдік экономикалық және әлеуметтік сілкіністер жағдайында, мемлекеттік сыртқы және ішкі саясаттардың орнықтылығы мен икемділігін қамтамасыз ететін жүйеде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын басқару жүйесін реформалау маңызды мәселелері болып табылады.

Көптеген елдерде "ақпараттық қоғам" және "электрондық үкімет" бағдарламалары инновациялық дамудың драйверлеріне айналды [118]. Атап айтқанда, басқару институттарында ("Электрондық Үкімет" жобалары) ғана емес, сонымен қатар білім беру, денсаулық сақтау, мәдениет, көлік және т. б. салаларда сапалы өзгерістер болды, өмір сүру ортасының сапасы артты, бұл азаматтарға мемлекеттің инновациялық технологияларды қолданудың артықшылықтарын сезінуге мүмкіндік берді. Алайда, "электрондық үкіметті" енгізу барлық жерде оң және әрдайым күтіліп отырған нәтиже бермейді [119,151,152]. Сондықтан осы бағыттағы ғылыми және қолданбалы зерттеу жобалары "ақпараттық қоғам" мен "электрондық мемлекет" құру міндеттері теория саласынан іске асыру практикасына көшкен кезде өзекті бола түсті.

Халыққа арналған ХҚКО - дан басқа 2012 жылғы желтоқсанда Қарағандыда пилоттық режимде көлік құралдары иелері үшін алғашқы мамандандырылған ХҚКО ашылды.

Мамандандырылған халыққа қызмет көрсету орталығы - халыққа жүргізуші куәліктерін беру және автокөлік құралын бір терезе қағидаты бойынша тіркеу бойынша Мемлекеттік қызметтер көрсетуге арналған мекеме.

Жобаны сәтті іске асыру нәтижесінде еліміздің тұңғыш Президенті бұл

тәжірибені бүкіл ел көлемінде таратуды тапсырды.

Бизнес-процестерді автоматтандыру, мемлекеттік органдардың барлық дерекқорлары мен ақпараттық жүйелерін интеграциялау нәтижесінде, сондай-ақ, жүргізуші куәлігін алу және автокөлікті тіркеу үшін қажетті барлық кезеңдердің бір кешені шегіндегі бірлестіктер, осы қызметтерді көрсету уақыты орта есеппен 2 сағатқа дейін қысқарды, және азаматтардың құжаттарды дайындауға жауапты орындаушылармен тікелей байланысы жойылды.

Бүгінде бүкіл Қазақстан бойынша 11 мамандандырылған халыққа қызмет көрсету орталығы жұмыс істейді.

Біз Алматы қаласының мамандандырылған ХҚКО-ның жұмысын талдадық, себебі бұл еліміздің ең үлкен мегаполисі болып табылады. Соңғы 5 жылғы мемлекеттік қызметтер бойынша деректер 11-кестеде көрсетілген.

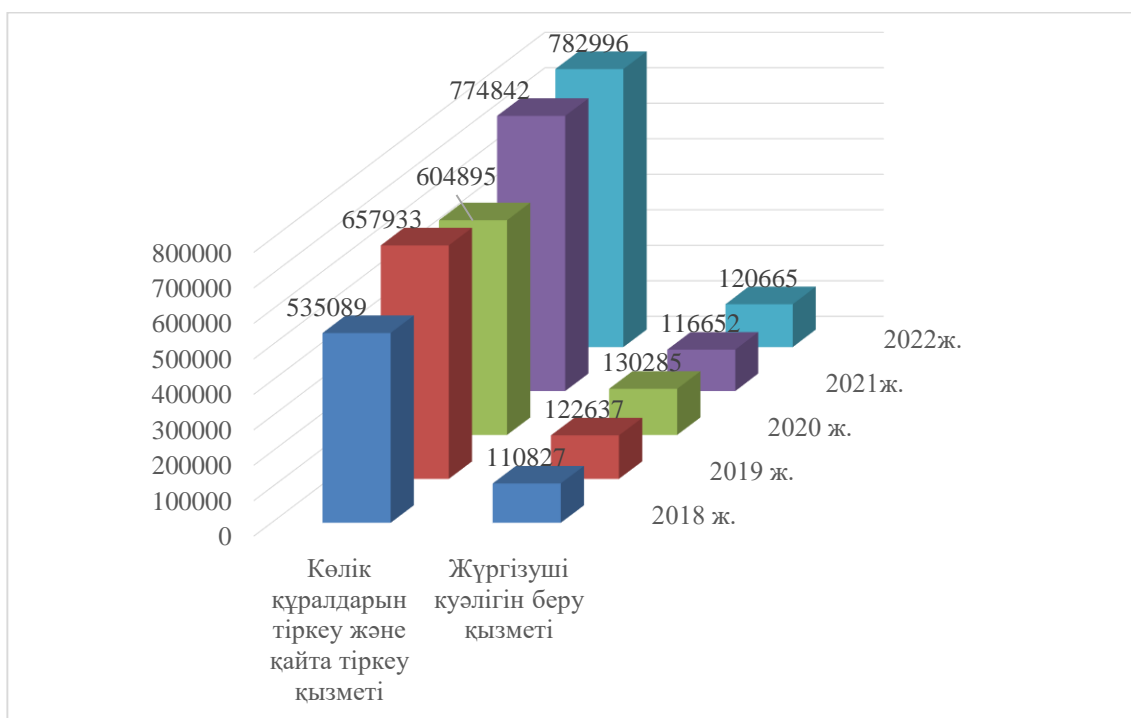
Кесте 11 - 2018-2022 жылдар аралығында мамандандырылған ХҚКО және Алматы қаласы бойынша ІД ӘПБ ЕЖТБ жүргізген мемлекеттік қызметтер.

Қызмет түрлері	2018	2019	2020	2021	2022	%
Тіркелген көлік құралдары	274 381	330 476	317 881	392 358	395 806	0,88
«www.egov.kz» ЭҮП арқылы	383	1 883	6 729	4 873	2 001	-59
Көлік құралдарын тіркеу куәлігі	278 257	344 673	323 906	420 107	427 375	1,73
Берілген мемлекеттік нөмірлер белгісі	244 366	291 422	421 171	340 696	218 137	-36
Берілген транзиттік мемлекеттік нөмір белгісі	12 317	3 950	569	2 684	4 781	78,1
Есептен шығарылған КҚ саны	254 503	309 632	277 853	351 423	353 796	0,68
оның ішінде «www.egov.kz» ЭҮП арқылы	383	2420	6 729	4 873	2 001	-59
Утилизацияға кеткен КҚ	2 329	3 628	3 136	3 312	1 825	-44,9
Берілген жүргізуші куәлігінің саны	110 827	122 637	130 285	116 652	120 665	3,4
оның ішінде «www.egov.kz» ЭҮП арқылы	1 515	12 863	15 723	13 571	12 616	-7,04
Келіп емтихан тапсырған адамдар	27 601	93 774	52 328	-	-	-

Кестеде соңғы 2020 жылға дейін мемлекеттік қызметтердің барлық түрлері бойынша жүргізілген мемлекеттік қызметтер санының өсу жағына қарай оң динамика байқалып отыр, дегенмен 2020 жылы саны күрт төмендеп, 2021

жылдан бастап барлық қызмет түрлері қайта жоғарылау тенденциясы байқалады. Бұл қалаға жаңа аумақтардың қосылуымен, көлік құралдары мен тіркелген жүргізушілер санының артуымен байланысты. Сонымен қатар, мамандандырылған ХҚКО-ның жұмысы экстерриториялды қағидаты бойынша ұйымдастырылған, онда Қазақстанның барлық өңірлерінің тұрғындарына қызмет көрсетіледі. Көрсеткіштердің төмендеу үрдісі байқалатын жалғыз тармақ транзиттік мемлекеттік тіркеу нөмірлік белгілерін беру бойынша пункт болып табылады, онда көрсеткіштер 2020 жылы 7 есе төмендеп, 2021 жылға қарай қайтадан 5 есеге артты. Мұны жыл сайын ЕАЭО қамту аумағы кеңейіп келе жатқандығымен түсіндіруге болады, бұл осы қызметті алу қажеттілігін төмендетеді.

Сондай-ақ 2018-2022 жылдары көлік құралдарын тіркеу, қайта тіркеу және жүргізуші куәлігін беру қызметі бойынша халыққа көрсетілген қызметтер саны 8-сызбада берілген.

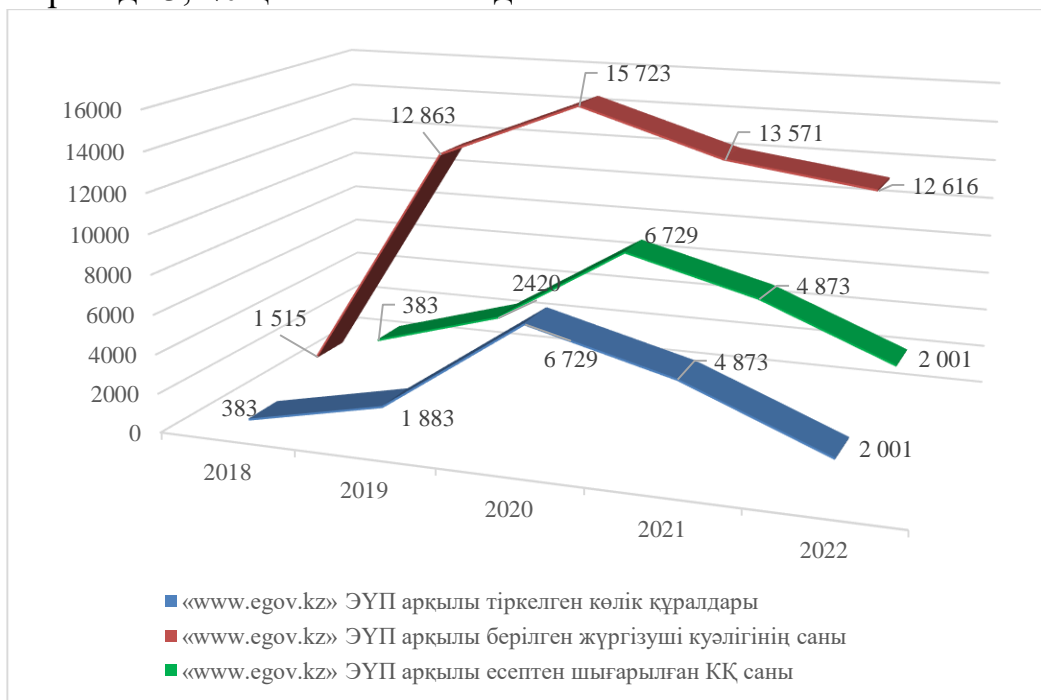


Сызба 8 – 2018-2022 жылдары көлік құралдарын тіркеу, қайта тіркеу және жүргізуші куәлігін беру қызметі бойынша халыққа көрсетілген қызметтер саны

Сызбадан көріп отырғанымыздай соңғы бес жылда көлік құралдарын тіркеу және қайта тіркеу қызметі 46,33% өскен, 2018 ж, 2019 жылдары осы қызмет түрі орташа 22% өсіп отырды, тек 2020 жылы 8%-ға төмендеген. Бұған 2019 жылғы пандемиядан кейінгі халықтың әлеуеті әсер еткен болу керек. 2021 жылы 2020 жылмен салыстырғанда 28% қайта жоғарылады, ал 2022 жылы 2021 жылмен салыстырғанда өзгеріс бар жоғы 1% құрады.

Жүргізуші куәлігін беру қызметіне келетін болсақ, 2019 жылы 2018 жылмен салыстырғанда 10% жоғары, 2020 жылы 2019 жылмен салыстырғанда 6% жоғары болса, 2021 жылы 2020 жылмен салыстырғанда керісінше 10% кеміген. Бұл жағдай жүргізуші куәлігін беру қызметіндегі өзгерістерге,

талаптардың жоғарылауына байланысты. Ал 2022 жылы 2021 жылмен салыстырғанда 3,4% қайта өсе бастады.



Сызба 9 – 2018-2022 жж мемлекеттік қызметтердің электрондық үкімет порталы арқылы көрсетілу динамикасы

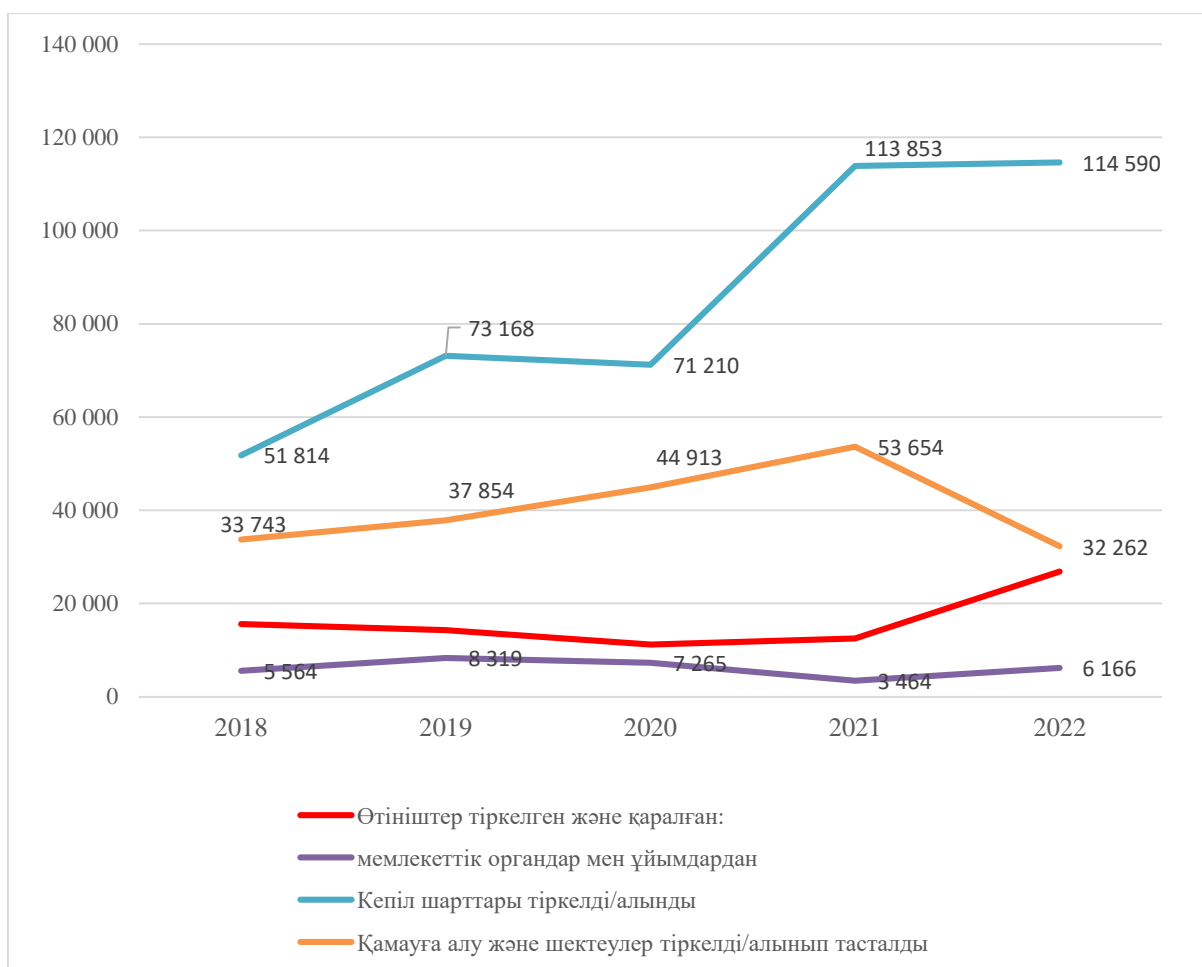
9-сызбадағы мемлекеттік қызметтердің электрондық үкімет порталы арқылы көрсетілу динамикасына сәйкес үш қызмет түрі бойынша да ең жоғарғы деңгейге 2020 жылы жеткен, кейін 2021 жылдан бастап қайта төмендеген. 2020 жылы Covid-2019 пандемиясы халықтың электрондық үкімет порталы арқылы қызметке жүгінуіне себеп болған.

Арнайы бағыттағы халыққа қызмет көрсету орталықтарында мемлекеттік қызметпен байланысты емес қызметтер бойынша жалпы тіркелген және қарастырылған өтініштер бойынша ең жоғарғы көрсеткіш 2022 жылы тіркелген, яғни 26846 өтініш келіп түскен, оның ішінде көп бөлігін жеке тұлғалардың өтініштері құрайды, яғни 23008 (10-сызба).

Егерде жеке тұлғалардан және мемлекеттік органдар мен ұйымдардан келіп түсетін өтініштер жыл сайын артып келе жатса, заңды тұлғалардың өтініштері 2018-2022 жылдар аралығын қарастырар болсақ 2018 жылмен салыстырғанда 2020 жылы 349 дейін күрт төмендеп, яғни 92%- ға төмедеді, ал 2022 жылға қарай 92%- ға, яғни 3838-ге күрт жоғарылады.

Бұл көрсеткіштердің барлығы орталық жұмысының жүйеленіп келе жатқанын айқындайды.

Есепті кезеңде "ХҚКО" департаментінің Мамандандырылған бөлімі арқылы Алматы қ. ПД ӘПБ ЭТҚ» - "Азаматтарға арналған үкімет "мемлекеттік корпорациясы" КЕ АҚ Алматы қаласы бойынша филиалы(СОД ЦОН) - 476 329 Мемлекеттік қызмет көрсетілді, оның ішінде 416 133 – "көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу және есепке алу" және 60 196 - "жүргізуші куәліктерін беру".



Сызба 10 – Мемлекеттік қызмет көрсетумен байланысты емес қызметтер

Мемлекеттік қызметтер көрсету жүйесінің тиімділігін бағалаудың негізгі проблемасы жан-жақты бюджеттік, экономикалық және әлеуметтік тиімділікті қамтитын оларды бағалау критерийлерін айқындау болып табылады [114].

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалауды мынадай критерийлер бойынша жүзеге асыруға болады:

- Мемлекеттік қызмет көрсету уақыты;
- Мемлекеттік қызметтерді алу кезінде кезек күту уақыты;
- Мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде өтініш берушімен өзара іс-қимыл жасайтын қызметкердің сыпайылығы мен құзыреттілігі;
- мемлекеттік қызметтер көрсетілген үй-жайдағы жағдайдың жайлылығы;
- Мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпараттың қолжетімділігі.

Бұл ретте бағалаудың басқа да критерийлері бар екенін түсіну керек [80].

Әрбір критерий үшін мемлекеттік қызметтерді ұсыну сапасын толық талдау үшін әртүрлі әдістемелерді қолдану қажет [113,114,115].

Біз мамандандырылған ХҚКО ұсынатын мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың барлық критерийлері бойынша кешенді талдау жүргіздік. Ол үшін келесі міндеттер қойылды: мамандандырылған ХҚКО ұсынатын мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың критерийлерін анықтау, қызмет сапасына әсер еткен себепшарттарды маңыздылығы бойынша 3 топқа (А,В,С) топтастыру, «А»

тобына топтастырылған жүйелі ауытқулардң әр қайсысына Исикава диаграммасын құру арқылы себеп-салдарын талқылау, мемлекеттік қызметкөрсетуде мерзімдерді бұзудың техникалық себептеріне талдау жүргізу, ақпарат алмасу барысындағы ауытқуларға себеп-салдарға бойынша талдау диаграммасы құрылды, автодромның жұмысына әсер ететін факторларға себеп-салдар диаграммасы құрылды. Зерттеу нысаны халыққа арнайы қызмет көрсету орталығының көлік жүргізу куәлігін беру және көлік құралын тіркеу қызметтері. Зерттеудің мәні сапа бақылау құралдарын қолдану процесі болып табылады. Жүргізуші куәлігін алу қызметін көрсету сапасын бағалау сапа бақылау құралдарының: Парето диаграммасы және Исикаваның себеп-салдар диаграммасының көмегімен жүзеге асырылды. Тәжірибелік тұрғыдан орындалған жұмыс мемлекеттік қызмет көрсету саласында сапаны бақылаудың статистикалық әдістерін қолдану мәселесін шешеді.

Бұл материалда бірінші критерий бойынша сапаны талдау нәтижелері, атап айтқанда 2018-2022 жылдардағы кезеңде мемлекеттік қызметтерді ұсыну барысындағы бастарту бойынша сараптаулар көрсетілген.

Алматы қ.ІІД ӘПБ 12 айда барлығы мемлекеттік қызмет көрсетілді – 2018 жылы - 476 329; 2019 жылы - 645 916 немесе 169 587 қызметтер көп көрсетілген. Оның ішінде – КО тіркеу және қайта тіркеу бойынша 2020 жылы-416 133 мемлекеттік қызмет, 2019 жылы - 535 089 мемлекеттік қызмет, жүргізуші куәліктерін беру бойынша 2019 жылы - 60 196 және 2019 жылы-110 827 немесе өткен жылға қарағанда 56% - ға артық қызмет көрсетілді.

2018 жылы 193 149 МТНБ берілді, оның ішінде басқа өңірлердің 76 386 МТНБ, 2019 жылы тиісінше 244 366 және 113 460 МТНБ, бұл 2018 жылдан 51217 және 37074 артық берілді.

Өтініштерді қарау барысында – 2018 жылы - 476 329, 2018 жылы – 645 916 өтініш мақұлданды, оның ішінде азаматтарға 2017 жылы - 31 364, 2019 жылы-46 698 өтінішті қанағаттандырудан дәлелді бас тарту берілді. Пайыздық мәнде бас тарту саны 2018 жылы тиісінше 6,5% және 7,2% - ды құрайды.

Бас тартуға мыналар негіз болды:

- азаматтардың көлік құралдарында шектеулер және ауыртпалықтар болуына байланысты:

2018 жылы-17 905 өтініш;

2019 жылы-26 479 өтініш.

- азаматтарға негізделген өзге де себептер бойынша (айыппұлдардың болуы, техникалық іркілістер, қажетті құжаттарды ұсынбау, басқа жерде тұру және т. б.)

2018 жылы-13 459 өтініш;

2019 жылы-20 219 өтініш.

2018 жылы барлығы – 17 899 мемлекеттік қызмет белгіленген мерзімдерді бұза отырып көрсетілген: оның ішінде жүргізуші куәлігін беру-1 976; КҚ жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу және есепке алу – 15 923, 2018 жылы-10 856 Мемлекеттік қызмет, бұл 2018 жылмен салыстырғанда 7043 жағдайға аз: оның ішінде жүргізуші куәлігін беру-1969; КҚ жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу және есепке алу – 8887.

Барлық 28755 факт бойынша 5 жыл ішінде мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде қызметтен бас тарту жағдайлары негізінен байланыс жүйесіне яғни: модем, техникалық ақаулар, электр энергиясының болмауы және т. б. сияқты техникалық себептер бойынша жіберілгені анықталды.

5.1.2 Сапа бақылау құралдарының көмегімен қызмет сапасын бағалау

Парето диаграмасын құрудың мақсаты қолданыстағы процесті бақылау, алынған фактілерді (статистикалық материалдарды) кейіннен процестің сапасын жақсарту үшін жинау, өңдеу және талдау негізінде бірінші кезекте шешуге жататын проблемаларды анықтау [120,121,122,132].

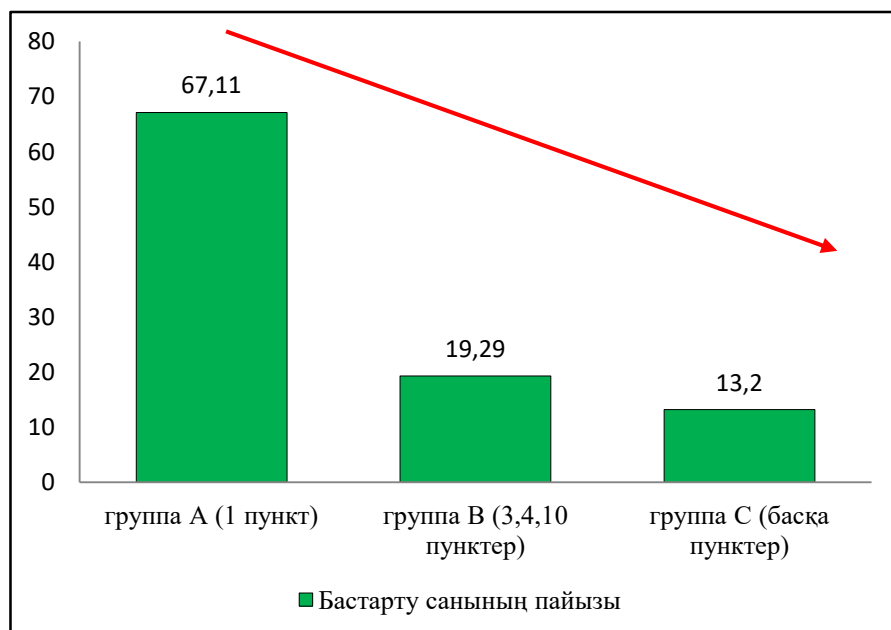
Парето диаграмасын құру үшін техникалық себептер бойынша Мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде мерзімдерді бұзу деректерін талдау 12-кестеде көрсетілген. 12 - кестеде көрсетілгендей, мемлекеттік қызметтерді ұсыну мерзімдерін бұзудың негізгі техникалық себептері 1; 3; 4 және 10-тармақтар болып табылады, олар 86,8 % құрады.

Көрсетілетін қызметтердің сапасын жақсарту үшін себеп-салдар диаграммаларының көмегімен терең талдау жүргізу қажет. Дегенмен көңілді барлық мәселелерге бірдей бөлмей, маңыздылық деңгейіне қарай бөлу қажет. ABC талдау немесе үш топ бойынша критерийлерге бөлу, бұл себептерді шешуде басымдықтардың аражігін ашып алуға мүмкіндік береді (11-сызба).

Кесте 12 - 2022 жылғы 12 айдағы техникалық себептер бойынша деректерді талдау.

№	Техникалық себептердің түрлері	Себептердің маңыздылығы (сәтсіздік саны)	Бас тарту санының жинақталған сомасы	Жалпы сомаға әрбір белгі бойынша істен шығулардың пайыздық саны	Жинақталған пайыз
1	Өтініштер "орындалуда" мәртебесінен "орындалды" күйіне іркіліспен өтті	12 013	12 013	67,11	67,11
2	«Латон» фирмасы" ЖШС байланыс арнасының үзілуіне байланысты	162	12 175	0,9	68,01
3	SOAP қателігі	919	13 094	5,13	73,14
4	Байланыстың үзілуі (ЛВС,	1 843	14 937	10,29	83,43

	КПСиСУ, КАП және т.б.)				
5	Мамандандырылған ХҚКО-да электроға болмауы	54	14 991	0,3	83,73
6	Дерекқор серверінің істен шығуы «АРМГО ҚР бойынша»	226	15 217	1,26	84,99
7	Принтердің (немесе ДК) техникалық ақаулары	534	15 751	2,98	87,97
8	Автодром жұмыс істемеді	570	16 321	3,18	91,15
9	Теориялық емтихан тапсырғаннан кейінгі уақыт тоқтатылған жоқ	560	16 881	3,12	94,27
10	Кешіктіру жоқ	766	17 647	4,27	98,54
11	Вирус жиі	139	17 786	0,77	99,31
12	ХҚКО жиі базасы бойынша МТНБ берілмеген	113	17 899	0,63	100
	Жиынтық:	17899	-	100	-



Сызба 11 - Техникалық себептер бойынша Парето деректер диаграммасы

Суретте А тобына жататын себептердің 1-тармағы, С тобының басқа нүктелеріне қарағанда 54 % және В тобының 47% көп екендігі көрініп тұр.

Қызмет көрсетулер бойынша анықталған қателіктерге терең талдау үшін Исикава диаграммасы құрылды.

Ол үшін 2020 жылғы қызмет көрсету барысындағы ауытқулардың барлығын екі топқа бөліп қарастыруға болады:



Сызба 12 – Арнайы халыққа қызмет көрсету орталығындағы жүйелі және кездейсоқ ауытқуларды жіктелуі

12-сызбадан көріп отырғанымыздай 12-кестеде көрсетілген 5 көрсеткіш кездейсоқ ауытқуларға жатқызылды яғни, олар қандай жүйеден болсада кездеседі, жетілдіру жұмысы олардың санын азайтуға бағытталуы қажет. Ал жүйелік ауытқуларға келер болсақ олардың болуы және саны осы жұмыстарды ұйымдастыру барысында жүйелік қателіктердің кетуіне немесе жұмыс барысын жүйелі түрде қарастырмауына байланысты болып келеді. Арнайы халыққа қызмет көрсету орталығының жұмысы барысында негізгі екі жүйелі ауытқу анықталы олар: автодромның жұмыс істемеуі және ақпарат алмасу жүйесінің ауытқылары осы екі көрсеткіш бойынша жалпы саны 16416 ауытқу тіркелген немесе барлық ауытқу бойынша 92% құрады. Оның ішінде ақпарат алмасу жүйесі бойынша 15846 ауытқу немесе жалпы ауытқулар санынан 88,5% құрайды.

Көріп отырғаныңыздай осы екі жүйелі ауытқу жалпы ауытқудың үлкен бөлігін құрап тұрғандықтан олардың әр қайсысына Исикава немесе «балық қанқасы» диаграммасын құру арқылы талқыланды (13-сызба).

Исикава диаграммасын құру барысында жұмыс тобы құрылды. Ол топқа әр жүйелі ауытқу бойынша жауапты адамдар тартылды. Яғни автодромның жұмысын қарастырғанда басқару персоналынан бөлек техникалық бөлімнің және қамтамасыз ету бөлімінің жетекшілері қатысты, ал ақпараттық байланыс бойынша ІТ саласына жауаптылар тартылды.

Исикава диаграммасы - бұл себеп-салдар бойынша байланыстарды талдаудың және қалыптастырудың графикалық әдісі, мәселенің себептерін жүйелі түрде анықтауға және кейінгі графикалық бейнелеуге арналған балық

сүйегі түріндегі сапа бақылау құралын бірқатар зерттеушілер қолданған [153.154.155].

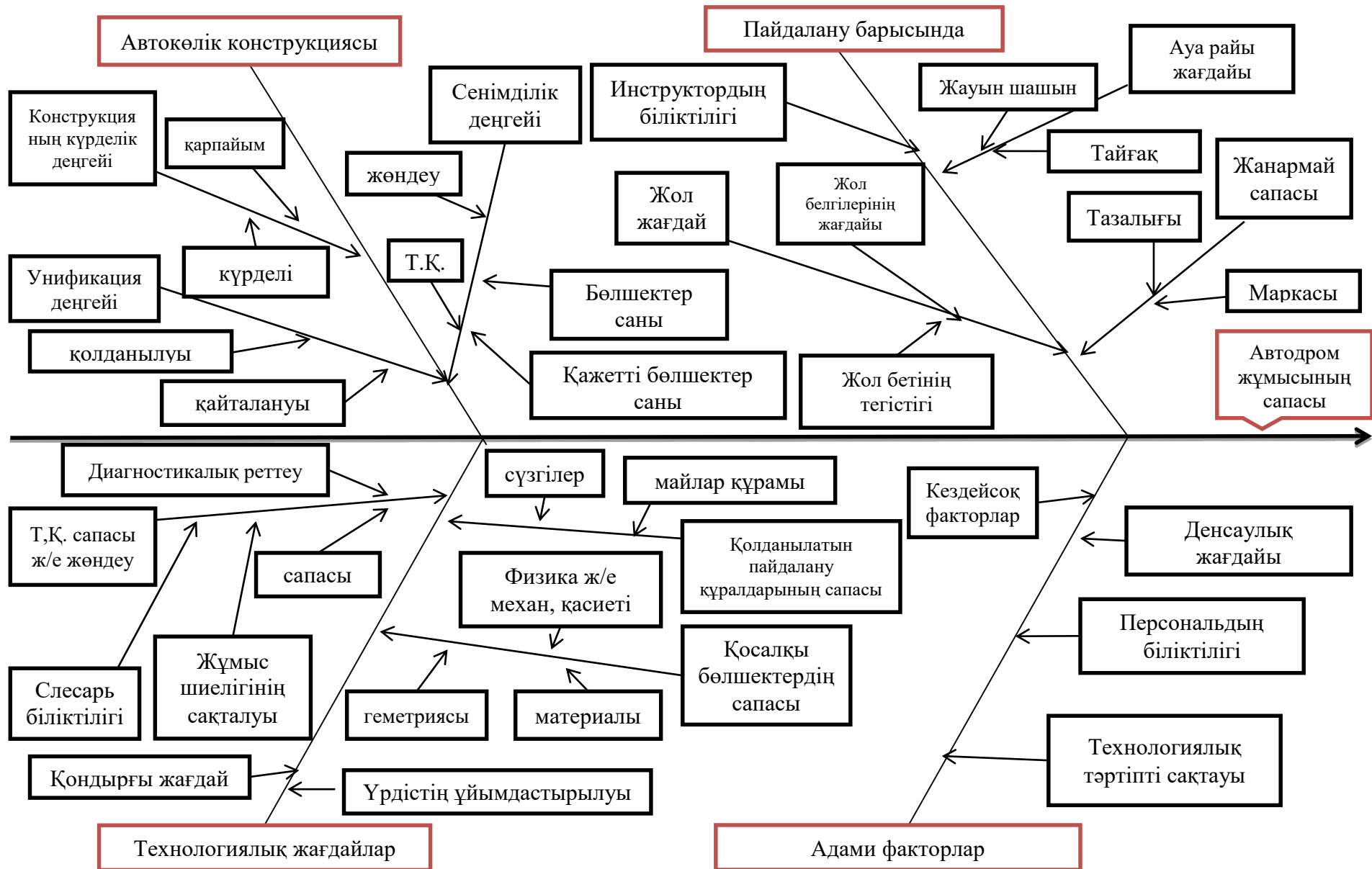
Бастапқыда автодромның жұмысына әсер ететін себеп-салдар байланыстарды талдау жүргізілді. Автодромның жұмысына әсер ететін себеп-салдарды талдау барысында негізгі төрт бағытта қарастырдық. Олар:

- пайдалану барысындағы жүйелі қателіктер;
- автокөлік конструкциясындағы себептер;
- технологиялық жағдайлар бойынша себеп-салдар;
- адами факторлар.

Пайлану барысында автодромның үздіксіз жұмыс істеуіне: жанармай сапасы, ауа райы жағдайы, жол жағдайы және инструктордың біліктілігі себеп болатындығы анықталды.

Автокөлік конструкциясында: сенімділік денгейі, яғни кез келген техника секілді автокөлікте оның маркасына және шығарылған еліне байланысты олардың сенімділік денгейі болады. Бұл жерде жөндеуге ынғайлылығы, құрылымының қарпайымдылығы, унификациялық денгейі қарастырылды.

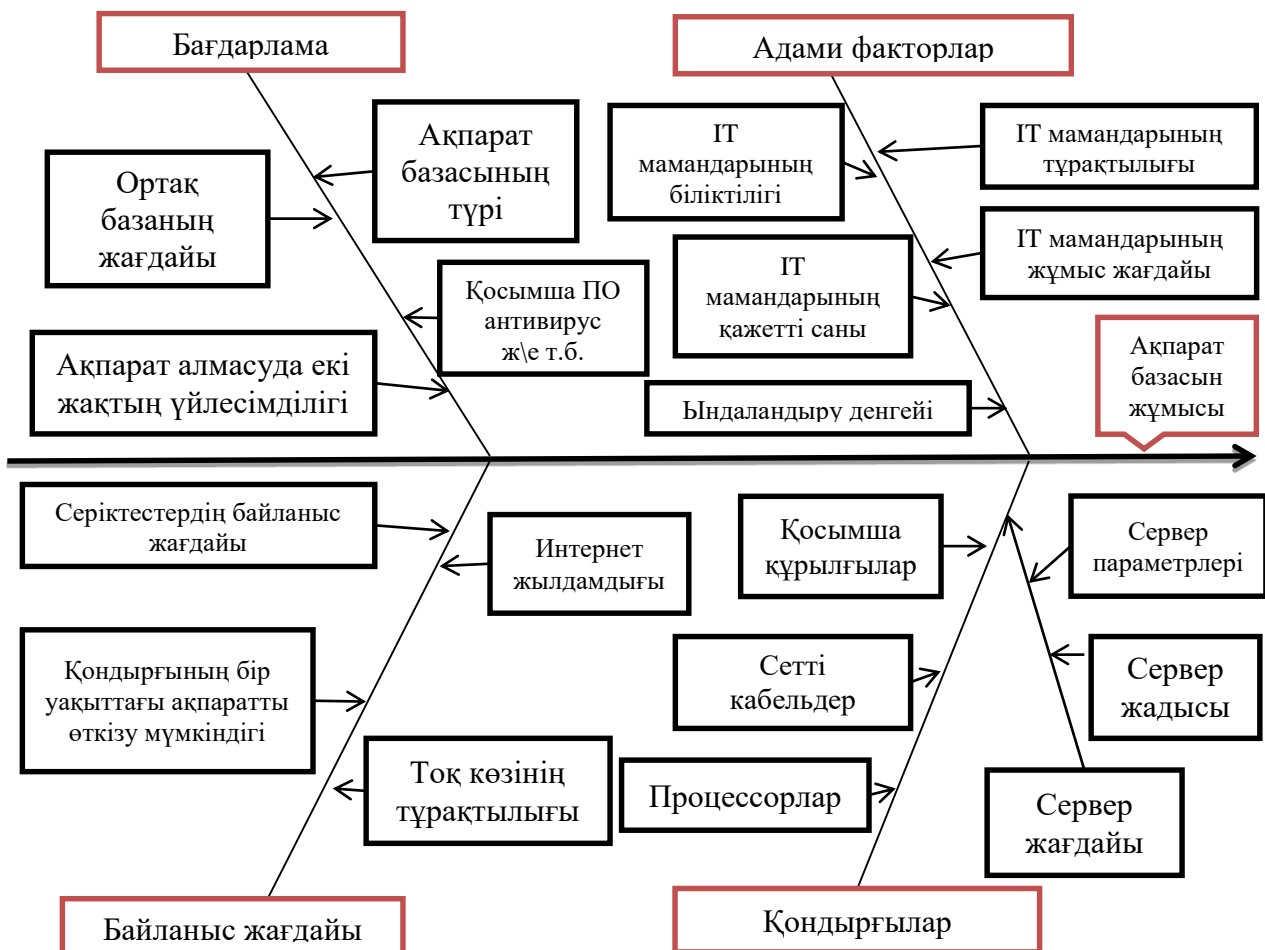
Технологиялық жағдайларға келер болсақ, негізгі үш бағытта: техникалық құралдың сапасы және жөндеу жұмыстары; қолданылатын пайдалану құралдарының сапасы және қосалқы бөлшектердің сапасы қарастырылды. Одан бөлек жұмыс жүргізілетін қондырығы жағдай және жалпы автокөлікті баптау жұмыстарының ұйымдастырылу үрдісі қарастырылды.



Сызба 13 -Автодром жұмысына әсер ететін факторларға себеп-салдар диаграммасы

Сапаға және үрдістің тұрақты жүруіне негізгі әсер ететін факторлардың бірі ол адами фактор болып табылады. Бірақта У.Э. Деминг [123] айтқандай «98% пайыз ауытқу адамдардан емес жұмысты ұйымдастыру жүйесіне байланысты» осыған сай біз бір жақты емес, жұмыстың ұйымдастырылуына және адамдардың жұмыс істеу жағдайына кешенді қарауға тырыстық.

Келесі сызбада себеп-салдар бойынша талдау екінші жүйелі қателік және ең кең таралған қателіктер ол ақпарат алмасу немесе ақпараттық технологиялар саласы анықталды (14-сызба). Себебі қазіргі таңда көптеген қызмет түрлері электронды форматқа көшірілді және халыққа қызмет көрсету орталықтары бір терезе қағидасымен жұмыс жасағанымен оларға көптеген ведомстволардан ақпарат келіп түседі және осы ақпараттарды барлығы интеграциялану қажет. Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрі Асқар Жумағалиев айтқандай «Деректер базасын біріктіру-бұл әр мемлекеттің проблемасы. Барлық ақпараттық жүйелер дәстүрлі түрде нақты министрліктерде дамыды. Бәріне интеграцияланатын уақыт келгенде, белгілі бір проблемалар туындады» [105].



Сызба 14 – Ақпарат алмасу барысындағы ауытқуларға себеп-салдарға бойынша талдау диаграммасы

Бұл жердеде ақпараттық базасының жұмысына жүйелі түрде төрт бағытта қарастырылды олар: адами факторлар; бағдарлама; байланыс жағдайы; қондырығылар.

Адами факторларға келер болсақ ІТ саласында мамандардың біліктілігі зор үлес қосады, дегенмен кәзіргі таңда мемлекеттік қызметке жоғары білікті ІТ мамандарын тарту қиынға соғады. Оның негізгі себебі жалақының төмендігі. Ақпараттық алмасу саласында маманның тұрақтылығы үлкен роль атқарады, себебі бір маман жасап кеткен кілттерді немесе бұғаттарды екеншісі көрмеуі мүмкін. Сол себепті осы саладағы мамандарға барынша жағдай жасалып ынталандыру жолдры қарастырылуы қажет.

Келесі қарастырылған үш бағыт олар өзара байланысты және ауытқулардың туындауына тікелей байланысты. Бірақта олардағы себеп-салдарды екі топқа бөлуге болады, яғни сыртқы және ішкі деп. Себебі арнайы қызмет көрсету орталығы көптеген ведомстволармен ақпарат алмасады және халыққа қызмет көрсету орталығы өз жағынан барлық жұмысты бір ізділендіріп жүйеге келтіргенімен, серіктес органдар жұмысын дұрыстамаса ол себеп-салдарды толық жоюға мүмкіндік бермейді. 13-Кестеде 2020 жылдың 12 айында анықталған және тіркелен ауытқулар көрсетілген.

Кесте 13 - 2022 жылғы 12 айдағы техникалық себептер бойынша деректерді талдау.

№	Техникалық себептердің түрлері	Себептердің маңыздылығы (сәтсіздік саны)	Бас тарту санының жинақталған сомасы	Жалпы сомаға әрбір белгі бойынша істен шығулардың пайыздық саны	Жинақталған пайызы
1	КАП деректер базасы іркіліспен жұмыс істеді	2794	2794	25,73	25,73
2	ХҚКО ЖИШ базасы жұмыс істемеді	669	3463	6,16	31,89
3	КПСжәнеСУ деректер базасы үзілістермен жұмыс істеді	2	3465	0,0001	31,89
4	АСТЕЛ байланыс каналы үзілістермен жұмыс істеді	11	3476	0,10	31,99

5	Астана қаласының аутентификация серверімен байланыс болмады	12	3488	0,11	32,1
6	"Орындауға" мәртебесінен "орындалды" мәртебесіне түспеген	5163	8651	47,55	79,65
7	SOAP қателігі	369	9020	3,39	83,04
8	Мониторингтің ақпараттық жүйесінде ҚР ПМ 22.05.2015 жылғы № 473 Бұйрығының 27-тармағында көзделген үзіліс іске асырылмаған	15	9035	0,13	83,17
9	Принтердің (немесе ДК) техникалық ақаулары	730	9765	6,72	89,89
10	КҚ бұзылуы	2	9767	0,0001	89,89
11	Автодром жұмыс істемеді	42	9809	0,38	90,27
12	Электр қуаты болмады	51	9860	0,46	90,73
13	ХҚКО қызметкерлерінің кінәсінен	2	9862	0,0001	90,73
14	Мәліметтер АРМ ГО -да көрсетілмейді	34	9896	0,31	91,04
15	«Латон» фирмасы" ЖШС байланыс арнасының үзілуіне байланысты	376	10272	3,46	94,5
16	Өтінімдер МО-ға кешігіп келіп түст	28	10300	0,25	94,75
17	ҚР еңбек заңнамасына	173	10473	1,59	96,34

	сәйкес жұмыс уақыты Аяқталғаннан кейін, демалыс және мереке күндері көрсетілетін қызметті алушылардың өтінімдерін берген кезде өтінішті қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін беру келесі жұмыс күні көзделмеген				
18	"Алматытелеком" АҚ байланыс арнасы болған жоқ»	383	10856	3,52	100
	Барлығы:	10856	-	100	-

Кестеде көріп отырғанымыздай 2021 жылмен салыстырғанда 2022 жылы көрсеткіштер саны 6-ға артты, бұл ауытқу санының арттырғанын емес, сараптау тереңдігінің өскенінің дәлелі болып табылады. Яғни 2021 жылғы талдауда ұйым қателіктерді негізінен тек сыртқы факторлармен байланыстырса, атап айтқанда электронды құрылғылардың дұрыс жұмыс жасамау немесе интернет желісінің, ортақ базаның ақауына сілтеме жасаса, 2022 жылғы сараптауда «ХҚКО қызметкерінің кінәсінен», «техникалық құрылғылардың істен шығу» дегендей ішкі факторларды қарастырған. Бұл дегеніміз ақаулар санына және себептеріне талдауды жасау барысында 2021 жылдағыдай тек қателіктер ақтау мақсатында емес, расымен салдарымен күреспей себептерін айқындап алу мақсаты болғанынын айқын көрсетеді.

Екі жылды 2021-2022 жылдарды салыстырар болсақ, 2021 жылы жалпы қызмет көрсетулер бойынша ақаулар саны 7043 бірлікке немесе 40 % азайған. Оның ішінде атап өтетіні автодронымының жұмыс істемеуі себебінен 2021 жылы 570 жағдай орын алса, 2022 жылы оның саны 528 жағдайға азайып 42 бірлікті құрады, бұл дегеніміз ұйым басшылығы 2020 жылғы талдаудан нәтиже шығарғандығының басты көрсеткіші. Себебі автодром арнайы Х)КО-ның ішіндегі ең күрделі механизмнің бірі болып табылады. Бұл жерде автокөлік паркі, автодром, инструкторлармен жөндеушілердің жұмысы, қосалқы бөлшектермен, жағар жанармаймен қамтамасыз ету сияқты көптеген факторлар әсер ететін қызмет түрі болып табылады. Яғни бұл қызмет

көрсетудің сапасын арттыру үшін бір күндік іс-әрекеттің аздық ететіндігінің, ол үшін жүйелі өзгерістер қажеттігінің айқын дәлелі.

Басқа факторларды қарастырар болса 2021 жылы ең үлкен 67,11%-ды құраған көрсеткіш түрі болып «Өтінімдердің «Орындалуда» мәртебесінің «Орындалдыға» үзіліспен өтті» операциясы болып табылады, 2022 жылы бұл көрсеткіш 58 %-ға азайып 5163 бірлікті құрады.

Жоғарыда атап өткендей ақпарат алмасу саласындағы қателіктер ішкі және сыртқы болып табылады және көптеген проблемалар әртүрлі ведомстволар дайындаған ақпараттардың интеграциялану барысына және серіктес органдардың ІТ жүйесіне тікелей байланысты. Осыған байланысты бұл бағыттағы ауытқуларды толығымен жою халыққа қызмет көрсету корпорациясының құзыреттілігінен шығып кетеді. Корпорация тек жүйелендіру және жетілдіру жолымен ауытқулар санын өзіне қарасты бөлігін минимальды деңгейге дейін азайта және өз жетістіктерімен бөлісе алады.

Зерттеу жұмысымызды қорытындылай келе соңғы 5 жылда тіркелген мәліметтерді зерттеу арқылы ауытқулардың себеп-салдарын анықтау мақсатында статистикалық (Парето және Исикава диаграммаларын) әдістерді пайдалану мүмкіндігі көрсетілді. Негізгі себептер кестенің 1, 3, 4 және 10-тармақтары бойынша сәйкесінше 67,11%, 5,13%, 10,29% және 4,27%, барлығы 86,8% құрады. Қызмет сапасына әсер еткен себепшарттар маңыздылығы бойынша 3 топқа (А,В,С) топтастырылды. «А» тобына топтастырылған жүйелі ауытқулар жалпы ауытқудың үлкен бөлігін құрап тұрғандықтан олардың әр қайсысына Исикавы немесе «балық қанқасы» диаграммасын құру арқылы талқыланды. Ол үшін әрбір мемлекеттік қызмет көрсету саласында ақпараттық базаның жұмысына әсер ететін факторлар қарастырылды. Жүргізуші куәлігін беру қызметінің негізгі нәтижелік сапа көрсеткіштері таңдап алынды. Олар:

- автодромның жұмысындағы аутқушылықтар
- ақпарат алмасудағы ауытқушылықтар.

Маңызды сапа көрсеткіштеріне әсер ететін негізгі себеп-салдар:

- автокөлк конструкциясы,
- адами фактор,
- технологиялық жағдайлар және пайдалану шарттары.

Сонымен қатар екінші және үшінші реттік себеп-салдар белгіленді. Мемлекеттік қызмет көрсетуде мерзімдерді бұзудың техникалық себептеріне талдау жасалды. Ақпарат алмасу барысындағы ауытқуларға себеп-салдарға:

- байланыс жағдайы,
- қондырғылар, бағдарлама
- адами фактор жататыны анықталды.

Зерттеу жұмысың нәтижесіне сәйкес мемлекеттік қызмет көрсету саласында сапаны бақылаудың статистикалық әдістерін тәжірибеде қолдану мүмкіндігін дәлелдейді.

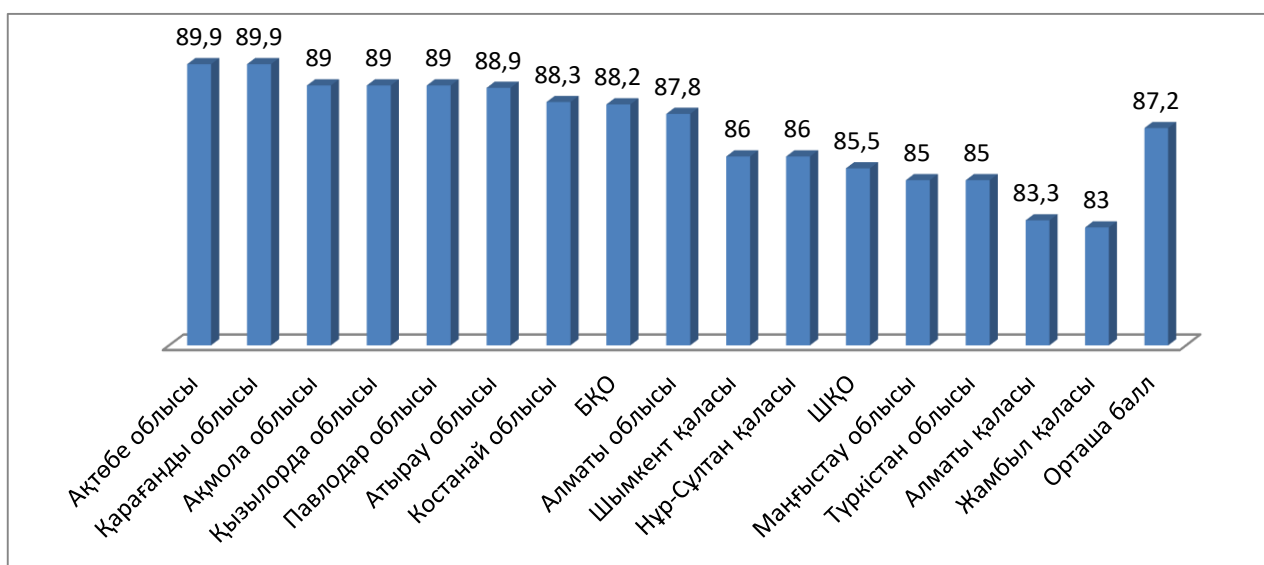
5.1.3 Әлеуметтік сауалнама нәтижелері бойынша халықтың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейін анықтау

Клиенттердің қанағаттану деңгейін зерттеудің сандық және сапалық әдістер кеңінен қолданылады [69]. Сондай-ақ сапаны және қанағаттанушылықты зерттеумен айналысатын мамандандырылған ұйымдар әзірлеген модельдер де бар [130-137].

Еуропада ең көп қолданылатын көрсеткіш - тұтынушылардың қанағаттану индексі болып табылатынын 3-тарауда айтқан болатынбыз. Бұл көрсеткіштің ең маңызды ерекшелігі - қанағаттануға және қанағаттану деңгейіне әсер ететін жеке компоненттердің маңыздылығын өлшейді.

"NewGroup.kz" ЖШС мемлекеттік сатып алу туралы шарт шеңберінде 2019 жылы Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына халықтың қанағаттану деңгейін зерттеу нәтижелері ұсынылды (15-сызба).

2020 жылы Астана мемлекеттік қызмет хабының (әрі қарай - Хаб) мемлекеттік басқарудың ғылыми мектебін қолдау бойынша жобасы шеңберінде Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы «Мемлекеттік әкімшілік қызметшілер мен мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін бағалау жүйесін жетілдіру» зерттеуін жүргізген болатын. Зерттеу нәтижесі бойынша Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына халықтың қанағаттануының орташа балы 87.2% - ды құрады.



Сызба 15 - Өңірлер бойынша әлеуметтік сауалнаманың нәтижелері

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейін зерттеу бойынша негізгі критерилері болып келесі критерийлер жатады:

1. Бірінші блок - "жалпы сұрақтар", онда респондент ұсынылған сауалнамамен танысады. Жалпы сұрақтарға жауап береді. "Сіз қызметті қандай форматта алдыңыз?" деген сұраққа 68,7 респондент мемлекеттік қызметтерді қағаз форматта алғанын, 31,3% - ы мемлекеттік қызметтерді алу кезінде электрондық үкімет порталын пайдаланғанын атап өтті. "Сізде

электрондық мемлекеттік қызметтерді алу үшін мобильді азаматтар базасы мен telegram bot қосымшасының мобильді нұсқасы бар ма? деген сұраққа сауалнамаға жауап берушілердің 1,9% - ы оң жауап берді, ал 98,1% - ында мемлекеттік қызметті алу үшін қосымша мобильді қосымшалардың бар екендігі туралы түсінік жоқ.

2. Екінші блок - "Инфрақұрылым», ХҚКО-ны модернизациялау кезінде мүмкіндігі шектеулі адамдардың мемлекеттік қызметтерді алуы үшін қажетті жағдайлар жасауға ерекше назар аударылды, олар үшін әрбір ХҚКО-да құжаттарды қабылдау үшін жеке жұмыс орындары бөлінді, пандустар мен шақыру нүктелері орнатылды. Халықтың қалың бұқарасына, оның ішінде шалғайдағы елді мекендердің тұрғындарына мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз ету бойынша Мемлекет Басшысы қойған міндеттерді орындау шеңберінде барлық облыстарда пилоттық режимде мобильдік ХҚКО-лар іске қосылды, ал 2012 жылы осыған ұқсас қосымша ХҚКО-лар жұмысы ұйымдастырылды. Халыққа қызмет көрсету орталықтары жұмысының жаңа форматтарына көшу халыққа көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыруға мүмкіндік берді. Инфрақұрылым блогы бойынша азаматтардың қанағаттанушылығының орташа көрсеткіші 89,8% - ды құрады.

3. Үшінші блок - "Уақыт, күту". ХҚКО қызметкерлерінің біліктілігі мен жұмысының сапалы көрсеткіштерінің бірі халыққа қызмет көрсету жылдамдығы және күту мерзімі болып табылады. Осылайша, зерттеу көрсеткендей, азаматтар арасындағы осы мәселелерге қанағаттану деңгейі 82,1% құрады.

4. Төртінші блок - "Мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі". Мемлекеттік қызметтердің қол жетімділігі мәселесі осы әлеуметтік зерттеуді бағалауда өте маңызды. Бұл сұрақтар блогында мыналар болды: қызмет көрсету тәртібі мен рәсімдерін түсіндіретін ақпараттың анықтығы мен сапасы, қызметті екі тілде алуға қолжетімділігі, қызметті тұрғылықты жері бойынша алу мүмкіндігі, мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін жағдай жасау, Брайль тілі (стендтерде), соқырларға арналған нұсқа (Сайтта) және басқа да көптеген сұрақтар. Осы мәселелер бойынша азаматтардың қанағаттанушылығының орташа көрсеткіші 88,3% - ды құрады.

5. Бесінші блок - "Қызмет көрсету құзыреттілігі". Мемлекет жылдан жылға Халыққа қызмет көрсетудің әртүрлі жүйелерінде білім деңгейін арттыруға ықпал етеді. Дегенмен, бұл мәселе бүгінгі күнге дейін өзекті болып қала береді. Осылайша, қызмет көрсету құзыреттілігіне қанағаттану деңгейі 86,9% құрады.

6. Алтыншы блок - "Сыбайлас жемқорлық тәуекелдері". Сыбайлас жемқорлық мәселелері бойынша тиісті құрылымдардың ХҚКО-да бұрын жүргізілген жұмысы, жүргізілген зерттеуге сәйкес жоғары нәтижелер көрсетті. Олар азаматтардың сауалнамасы нәтижесінде сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің анықталмағанын көрсетті. Яғни, азаматтардың 100% осы мәселеге қанағаттанған. Бұл осы бағыттағы жұмыс векторын дұрыс таңдау

туралы айтады.

7. Жетінші блок - "Шағымдану процесі". Онда азаматтардың қанағаттануы 85,9% құрады.

8. Сегізінші блок - "Электрондық түрде қызметтерді алу, техникалық жабдықтау".

Соңғы онжылдықта Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет көрсету саласында түбегейлі өзгерістер болды. Маңызды нормативтік-құқықтық актілер қабылданды, мемлекеттік қызметтер тізілімі қалыптастырылды және оларды ұсыну рәсімдері оңтайландырылды, электрондық үкімет енгізілді, көптеген қызметтер электрондық форматқа көшірілді, Халыққа қызмет көрсету орталықтары құрылды, Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына нақты талаптар қойылды және т. б. Осылайша, осы мәселелер бойынша азаматтардың қанағаттану деңгейі 84,9% құрады.

9. Тоғызыншы блок - "Мамандандырылған ХҚКО". Соңғы онжылдықта автокөлікті тіркеу және жүргізуші куәліктерін беру бойынша мамандандырылған Халыққа қызмет көрсету орталықтары (мамандандырылған ХҚКО) ашылды. Бүгінгі таңда Қазақстан Республикасы бойынша мамандандырылған ХҚКО ашылды және әр өңірде жұмыс істейді. Зерттеуге сәйкес азаматтардың қанағаттану деңгейі 80,5% құрады.

10 Оныншы блок - "Цифрлық ХҚКО". Бүгінгі күні ХҚКО трансформациялау кезеңдерінің бірі Цифрлық ХҚКО құру болып табылады. Бұл орталықтар жұмысты оңтайландыру және жеңілдету және еліміздің азаматтарының мемлекеттік қызметтерді дербес алуы үшін құрылған. Әлеуетті қызмет алушыдан талап етілетін барлық нәрсе-бұл ЭЦҚ-ның болуы және байланыс телефон нөмірін eGov.kz тіркеу. Осы блок бойынша азаматтардың қанағаттануы 87,5% құрады.

Осылайша, соңғы жылдардың қорытындысы бойынша азаматтардың ХҚКО қызметтеріне қанағаттану деңгейі құрады: - 2018 жылы – 84%; - 2019 жылы – 85,2%; - 2020 жылы – 85,4%; - 2021 жылы-85,7%; - 2022 жылы-87,2 %.

5.1.4 Тұтынушылардың қанағаттану индексын анықтау нәтижелері

МЕСТ Р 57189-2016 стандартының 4-10 тармақтарда тұтынушылардың қанағаттануы туралы айтылады. Атап айтқанда 9.1.2-тармақ толығымен тұтынушылардың қанағаттану тұжырымдамасына арналған. Талдау негізінде біз осы нормативтік құжатқа сәйкес "тұтынушылардың қанағаттануы" термині адамның ұйымның өнімдері мен қызметтерін қабылдау дәрежесін түсінетіндігін анықтадық. Сондай-ақ, "қанағаттану" ұғымы тұтынушының күткен үміттерін білдіреді.

Деректер SPSS 20 көмегімен дисперсиялық талдауды (ANOVA) қолдана отырып талданды. Нәтижелер қызметті тұтынушылардың қанағаттанушылығының жалпы деңгейі (CSI мәні негізінде) 83,58% құрады және 0,80 - 1,00 мәндерінің диапазонында болды, бұл қызметті тұтынушылардың

қанағаттану индексі "өте қанағаттанарлық" критерийіне сәйкес келетіндігін көрсетеді.

Бұл сауалнама тұтынушылардың қанағаттануы мен қызмет көрсету сапасына қол жеткізу үшін қызметті жақсарту жөніндегі нұсқаулыққа негіз болатын ақпарат пен бағалау материалдарын бере алады.

Клиенттердің қанағаттанушылығына сауалнама жүргізу кезінде нақты жағдайда қандай көрсеткіш маңызды болады деген сұраққа жауап беру керек.

2017 жылы «100 нақты қадам» Ұлт жоспарының 93-қадамын жүзеге асыру аясында мемлекеттік қызметті бағалау үш негізгі блоктың біріне мемлекеттік органдардың азаматтармен өзара байланысы енгізілді [131]. Жоғарыда көрсетілген Азаматтарға арналған үкіметтің жүргізген сауалнамасында тұтынушылар сұрақтарға балл бермейді тек қана «ИЯ» немесе «ЖОҚ» деген жауап қана берді. Яғни тұтынушыда таңдау аз және оның қанағаттану деңгейін анықтау қиындық туындатады. Келесі айтып өтетін мәселе ол тұтынушыға сауалнамадағы қарастырылып отырған бөлімдердің маңыздылық деңгейі. Жоспарлау барысында тұтынушы үшін қандай бөлім маңызды болып табылатыны анықталмайды. Сондықтан біздің сауалнамалық зерттеу барысында, осы екі олқылықтың орнын толтыруды басты мақсат етіп алынды.

Тұтынушының қанағаттануы – кәсіпорынның тұтынушыға қызмет көрсету нәтижесінде пайда болатын сүйсіну немесе түңілу сезімі. Осы зерттеудегі тұтынушылардың қанағаттану деңгейі тұтынушылардың қанағаттану индексі (CSI) мен маңыздылық пен тиімділікті талдау (IPA) әдістерін пайдалану арқылы анықталды. CSI – қызмет көрсету сапасының көрсеткіштерінің болуын талап етеді және ол қызмет сапасының 5 түрлі аспектісінен құралады. Олар: материалдық, сенімділік, жауап алу сапасы, тыңғылықтылық және тілектестік. Мамандандырылған халыққа қызмет көрсету орталығындағы қызметке CSI анықтау нәтижелері 14-кестеде берілген.

Кесте 14 - Тұтынушының қанағаттану деңгейі және маңыздылық деңгейлерінің орташа мәндері.

№	Көрсеткіштер	Маңыздылықтың орташа мәні (МОБ)	Салмақтық коэффициенті (СК)	Қанағаттанудың орташа мәні (ҚОБ)	Салмақтық баллы (СБ)	ТҚИ (CIS), %
1	Мемлекеттік қызмет қызмет стандартына сәйкес көрсетіледі	4,15	0,07	4,20	0,27	5,56
2	Қызмет көрсетушілер қажетті ақпаратпен қамтамасыз ете отырып, сыпайы,	4,35	0,07	4,12	0,28	5,71

	жылы шыраймен қызмет көрсете алады					
3	Тұтынушылар халыққа қызмет көрсету орталығының басшысымен кездесіп тілдесе алады және шағымдарды, сындар мен ұсыныстарды қабылдауға дайын	3,56	0,06	3,69	0,21	4,19
4	Тұтынушыға берілетін мәліметтерде, дайын құжаттарда кателердің болмауы	4,47	0,07	4,74	0,33	6,75
5	Мемлекеттік қызмет халыққа қол жетімді	4,75	0,07	4,58	0,31	6,93
6	Қызмет көрсету орталығы тұтынушыларға шешімдер мен артықшылықтар бере алады	3,86	0,06	3,48	0,21	4,28
7	Қызмет көрсетушілер қызмет көрсету уақытының тәртібін, кезек күту уақытын қатаң сақтайды	4,75	0,07	3,67	0,27	5,56
8	Қызмет көрсетушілер тұтынушыларға қажетті құжаттарды түгендеп әкелуге уақыт береді	3,85	0,06	3,79	0,23	4,65
9	Қызмет көрсетушілер өз жұмысын жақсы біледі, құзыреттілік	4,57	0,07	4,65	0,33	6,77
10	Қызмет көрсету орталығы арыз-	4,29	0,07	4,17	0,28	5,70

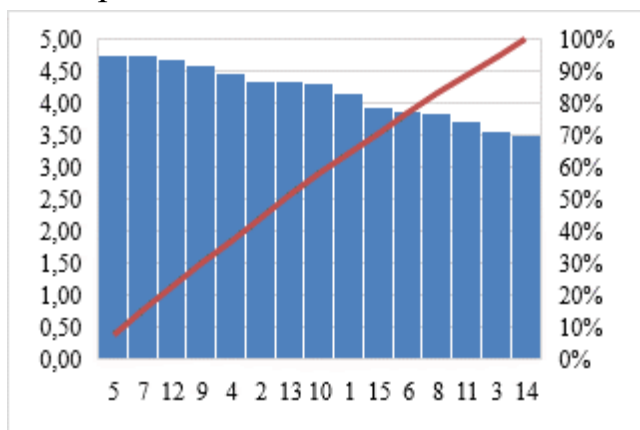
	шағымдар мен өтінімдерге тез жауап қайтарады					
11	Әкімшілік қызметкерлер тұтынушыларға қажет барлық ақпаратты біледі	3,70	0,06	4,15	0,24	4,89
12	Қызмет көрсету орталығында қолайлы орындар мен жиһаздар, құрал-жабдықтар, инфрақұрылым бар	4,69	0,07	3,18	0,23	4,75
13	Тұтынушылардың қызметтердің электронды түрде алуы, техникалық жабдықтылығы	4,35	0,07	3,20	0,24	4,44
14	Көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпарат, нормативтік-құқықтық актілер мен стандарттар тұтынушыларға қол жетімді	3,48	0,05	4,40	0,24	4,88
15	Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушыдан алынатын төлем мөлшері және төлеу тәсілдері	3,92	0,06	4,16	0,26	5,20
	Орташа мәні	4,18		4,01		5,35
	Барлығы	62,74		60,18		
	ТҚИ, %					80,28

14-кестеден көріп отырғаныңыздай тұтынушылардың қанағаттану индексі 80,28% құрады. Бұл дегеніміз тұтынушылар мамандандырыған халыққа қызмет көрсету орталығының жұмысына қанағаттанушылығы жоғары болғандығын білдіреді. Дегенмен әлі де сапасын жоғарылатуды қажет ететін көрсеткіштер бар. Енді осы алынған сандық мәліметтерді маңыздылық пен тиімділікті талдау (IPA)

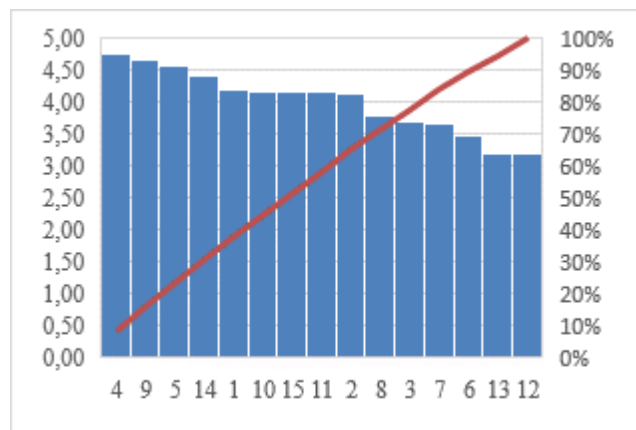
диаграммасының көмегімен қай сапа көрсеткішіне ерекше көңіл бөлу керек және талапты күшейту керектігін анықтауға болады.

14-кестеде келтірілген есептеулерге сүйене отырып, жалпы маңыздылықтың орташа мәні 4,18 құрады, ал жалпы орташа тиімділік деңгейінің мәні 4,01 құрады. 15 көрсеткіштің әр қайсысының маңыздылығы мен тиімділік деңгейінің орташа мәні жалпы орташа мәннен қаншалықты асып түсетінін немесе жетпей қалатынын анықтайтын эталон ретінде алынады.

Қызмет көрсету сапасының 15 көрсеткіштерінің ішінде 8 көрсеткіштің маңыздылық деңгейінің орташа мәні жалпы көрсеткіштердің орташа мәнінен жоғары.



Сызба – 16 Қызмет сапасы бойынша сауалнама нәтижесі*



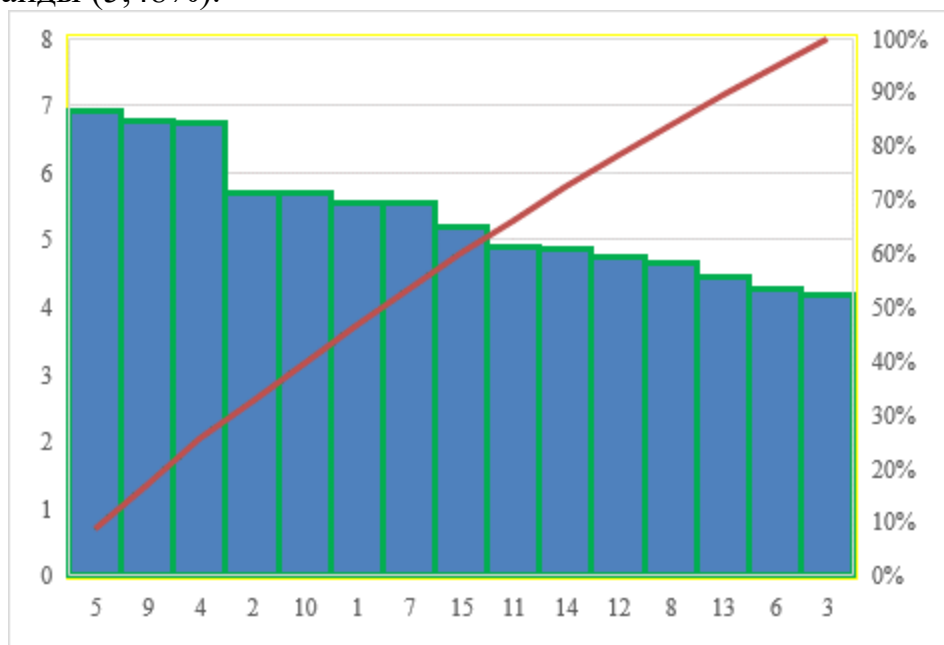
Сызба – 17 Маңыздылығы бойынша сауалнама нәтижесі*

* 1-15 Қызмет сапасының көрсеткіштері

Ол көрсеткіштер: № 2 Қызмет көрсетушілер қажетті ақпаратпен қамтамасыз ете отырып, сыпайы, жылы шыраймен қызмет көрсете алады (4,35), № 4 Тұтынушыға берілетін мәліметтерде, дайын құжаттарда қателердің болмауы, №5 Мемлекеттік қызмет хаоыққа қол жетімді (4,47), № 7 Қызмет көрсетушілер қызмет көрсету уақытының тәртібін, кезек күту уақытын қатаң сақтайды (4,75), №9 Қызмет көрсетушілер өз жұмысын жақсы біледі, құзыреттілік (4,57), №10 Қызмет көрсету орталығы арыз- шағымдар мен өтінімдерге тез жауап қайтарады (4,29), №12 Қызмет көрсету орталығында қолайлы орындар мен жиһаздар, құрал-жабдықтар, инфрақұрылым бар (4,69), №13 Тұтынушылардың қызметтерді электронды түрде алуы, техникалық жабдықталуы 4,75. Қызмет тиімділігінің (сапасының) деңгейіне келетін болсақ 9 көрсеткіштің сапалық деңгейінің орташа мәні жалпы тиімділік көрсеткіштердің орташа мәнінен жоғары. Атап кететін болсақ, № 1 Мемлекеттік қызмет қызе стандартына сәйкес көрсетіледі (4,20), № 2 Қызмет көрсетушілер қажетті ақпаратпен қамтамасыз ете отырып, сыпайы, жылы шыраймен қызмет көрсете алады (4,12), №4 Тұтынушыға берілетін мәліметтерде, дайын құжаттарда қателердің болмауы (4,74), № 5 Мемлекеттік қызмет хаоыққа қол жетімді (4,58), № 9 Қызмет көрсетушілер өз жұмысын жақсы біледі, құзыреттілік (4,65), № 10 Қызмет көрсету орталығы арыз- шағымдар мен өтінімдерге тез жауап қайтарады (4,17),

№ 11 Әкімшілік қызметкерлер тұтынушыларға қажет барлық ақпаратты біледі (4,15), №14 Көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпарат, нормативтік-құқықтық актілер мен стандарттар тұтынушыларға қол жетімді (4,40), №15 Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушыдан алынатын төлем мөлшері және төлеу тәсілдері (4,16) (16,17-сызбалар).

Кестеде көріп отырғанымыздай маңыздылығы бойынша ең жоғары баллды қызмет көрсетушілер қызмет көрсету уақытының тәртібін, кезек күту уақытын қатаң сақтайды (4,75) және мемлекеттік қызмет халыққа қол жетімді (4,75). Тұтынушылардың қызметтерді электронды түрде алу көрсеткіші (4,35) халыққа қол жетімділікке қарағанда 0,35 баллға төмен. Бұл көрсеткіштің төмен балл жинақтауы, адамдар халыққа қызмет көрсету орнына барып тұрғандықтан, қызметті өздері алғанды емес оларған қызметті ұсынғанын қалайтынын көрсетеді. Сауалнама нәтижесі бойынша маңыздылығы бойынша екінші орында тұрған көрсеткіш, қызмет көрсету құзыреттілігі яғни қызмет көрсететін мамандардың біліктілігі болып табылады. Себебі тұтынушы оның жұмысының тез әрі дұрыс бітуінің негізгі кепілі ол мамандардың біліктігі болып табылатынын ескеріп бағалап отыр. Әр атрибутқа сәйкес тұтынушылардың қанағаттану индексінің деңгейін 18-сызбадан көруге болады. Сызбадағы Папето диаграммасына сәйкес тұтынушылардың қанағаттану индексі есептелген 15 сапа көрсеткіштер өсу кему ретімен орналастырылды. Қанағаттану индексі ең жоғары көрсеткен көшбасшы көрсеткіштер 5-ші,9-шы және 7-ші көрсеткіштер. Сәйкесінше мемлекеттік қызмет халыққа қол жетімді (6,27%), қызмет көрсетушілер өз жұмысын жақсы біледі, құзыреттілік (6,69%), қызмет көрсетушілер қызмет көрсету уақытының тәртібін, кезек күту уақытын қатаң сақтайды (5,48%).



Сызба 18 - Тұтынушылардың қанағаттану коэффициенті (%)

Тұтынушылардың қанағаттану индексі ең төмен сапа көрсеткіштері 6-шы, яғни Қызмет көрсету орталығы тұтынушыларға шешімдер мен артықшылықтар бере алады (4,23%), 3-ші - тұтынушылар халыққа қызмет көрсету орталығының

басшысымен кездесіп тілдесе алады және шағымдарды, сындар мен ұсыныстарды қабылдауға дайын (4,13%) және 13-ші - тұтынушылардың қызметтерді электронды түрде алуы, техникалық жабдықталуы (4,44%).

5.1.5 Мемлекеттік қызмет сапасын бағалауда маңыздылық пен тиімділікті талдау нәтижелері (IPA)

Берри мен Парасураман (1992) қызмет көрсетуші ұйымының жетістігі қызмет көрсетушілердің тұтынушылардың үміттерін үнемі қанағаттандыру немесе асып түсу қабілетіне байланысты. Сондықтан сапа компоненттері қоршаған ортадағы кез-келген өзгерістерге жауап беру және мүдделі тараптардың үміттерін басшылыққа алу үшін үнемі өлшенуі керек [156].

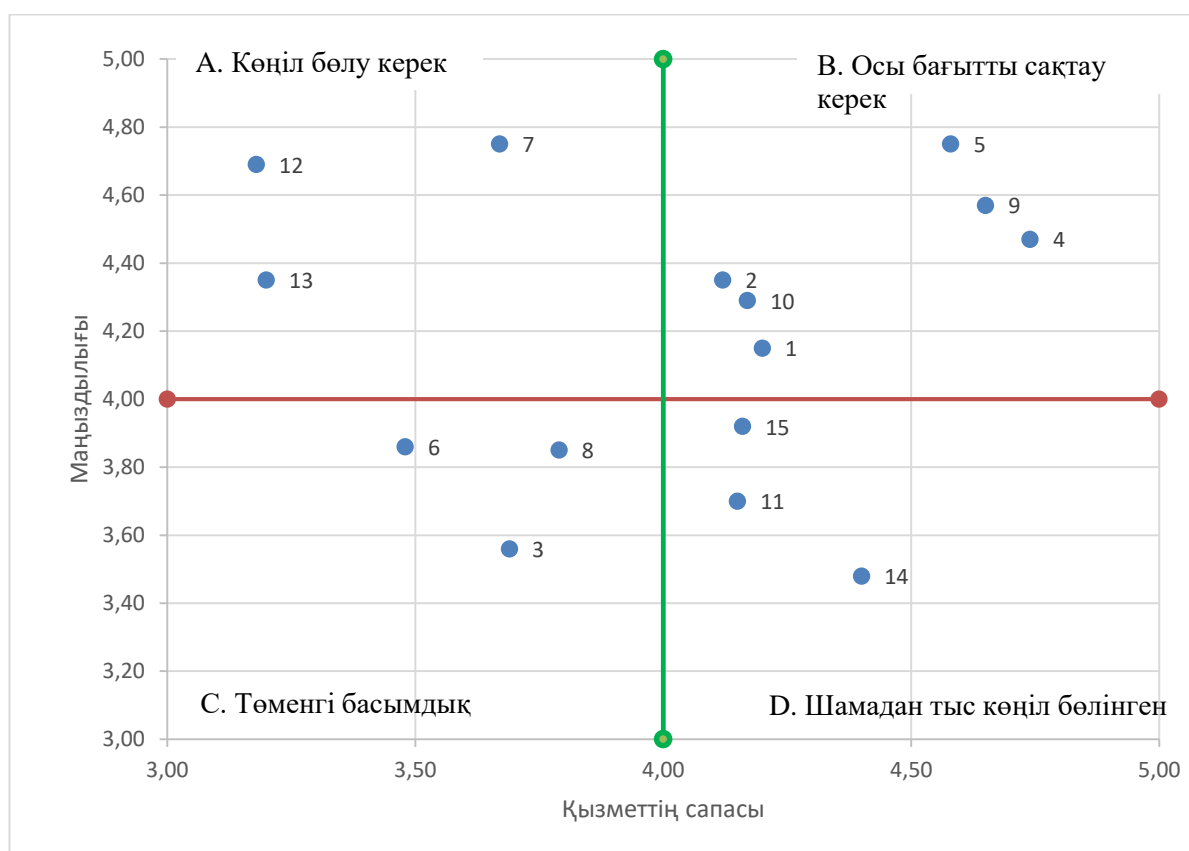
Маңыздылығы мен тиімділігін талдау (IPA) – бұл жақсартуды қажет ететін немесе жалпы сапаға айтарлықтай зиян келтірместен шығындарды үнемдеудің мүмкін жағдайларына үміткер болып табылатын өнімнің немесе қызметтің сипаттамаларын анықтаудың қарапайым және пайдалы әдісі. Бұл екі өлшемді координаттар жүйесінде бір-біріне қатысты есептелетін әр түрлі көрсетілетін қызмет элементтерінің маңыздылығы мен өнімділігінің орташа мәндерін, негізінен төрт квадрантқа бөлінген аймақта көрсететін графикалық әдіс [140].

Бұл әдіс қызметтің қандай атрибуттарын жақсарту және қолдау керектігін анықтау мақсатында осы зерттеуде қолданылды. Маңыздылық-тиімділік парадигмасы тұтынушылардың әртүрлі бағаланатын сапа критерийлеріне беретін негізгі маңыздылығын анықтауға бағытталған (Sampson & howalter, 1999 жылы Sari et al., 2014) [157]. Қызмет көрсету саласында қолданылатын IPA алдыңғы зерттеулерге ұқсас [158, 159, 160, 161]. Осы талдау арқылы Менг Сенг Вонг Нишимото 2011 жылы электрондық үкіметтің қызмет сапасын бағалауды зерттеген [162].

IPA-ның негізгі мақсаты диагностикалық қызмет атқару: бұл әдіс сапа көрсеткіштерінің маңыздылығын ескере отырып, өнім немесе қызмет сапасының көрсеткіштерін сәйкесетендіруді жеңілдетуге бағытталған. Осы мақсатта маңыздылық көрсеткіші тік ось (Y), ал тиімділік көрсеткіші екі өлшемді графиктің көлденең осі (X) болып табылады. Бұл екі ось IPA торын төрт квадрантқа (A,B,C,D) бөледі, мұнда әрбір атрибут маңыздылығы мен өнімділігі шкаласы бойынша өзінің орташа мәніне сәйкес көрсетіледі. IPA-ның түпнұсқа нұсқасында тордың жоғарғы сол жақ квадрантындағы атрибуттың пайда болуы жеткіліксіз өнімділікті көрсетеді, ал төменгі оң жақ квадрантта оның пайда болуы шамадан тыс өнімділікті көрсетеді. Өнімді немесе қызметті жақсарту бойынша күш-жігер бірінші жағдайдағы атрибуттарға бағытталуы керек, ал екінші жағдайдағы атрибуттар шығындарды азайтудың ықтимал стратегияларына ұшырайды (3-сызба). Осылайша, маңыздылық пен тиімділікті талдау өнімнің немесе қызметтің ең маңызды сипаттамаларын олардың басқарушылық іс-әрекетке деген қажеттілігі тұрғысынан бәсекелестерден артықшылыққа қол жеткізу үшін табысты маркетингтік бағдарламаларды әзірлеу құралы ретінде пайдалы және оңай түсінікті нұсқаулық береді.

Сонымен маңыздылық пен тиімділікті талдау (IPA) – көрсетілетін қызметтің сапа көрсеткіштерінің қайсысы маңызды және қайсысының тиімділігі, яғни сапасы жоғары болғандығын анықтайтын аналитикалық құрал.

Сапа көрсеткіштерінің әр қайсысының маңыздылығы мен тиімділігінің орташа мәнін анықтағаннан кейін Декарттың квадратына немесе деаграммасына орналастырылды және статистикалық өңдеу бағдарламалық қамтамасыздандыру көмегімен талдау жүргізілді. 15 сапа көрсеткіштері реттік нөмірі бойынша 4 квадрантқа орташа мәніне қарай орналастырылды. 4 квадранттың әрқайсысының өз мағынасы бар: А – көңіл бөлу керек, В – осы бағытты сақтау керек, С – Төменгі басымдық, D – Шамадан тыс көңіл бөлінген. Декарт диаграммасын 19-сызбадан көруге болады.



Сызба 19 – Маңыздылық пен тиімділікті талдаудың Декарттық диаграммасы

19-сызбадан көріп отырғанымыздай көрсетілетін қызметтің 15 сапа көрсеткіштерінің 3-і А квадрантында (I квадрант), 6 көрсеткіш В квадратында (II квадрант), 3 көрсеткіш С квадрантында (III квадрант), 3 көрсеткіш D квадрантта орналасқан. Әр квадрантқа жеке тоқталып терең талдау жүргіземіз.

«А» квадрантына орналасқан сапа көрсеткіштері басымдық орын алады. Бұл квадранттағы сапа көрсеткіштерінің маңыздылық деңгейі барлық көрсеткіштер бойынша орташа маңыздылық деңгейінен жоғары тұр, бірақ тиімділігі яғни қызмет сапасының төмендігін білдіреді. Осы квадранттағы қызмет сапасының көрсеткіштері тұтынушылардың қанағаттануына әсер етеді, сондықтан осы квадрантқа түскен сапа көрсеткіштеріне қатысты тұтынушылардың талабы

жоғары, алайда сол талапты орындай алмай отыр, яғни тиімділігі төмен болып тұр. Сондықтан мекеме тұтынушылардың қанағаттану деңгейін көтеру үшін осы квадрантқа түскен сапа көрсеткіштеріне көбірек көңіл бөлуі керек.

1 - №7 көрсеткіштің маңыздылығының орташа мәні 4,75, тиімділігінің орташа мәні 3,67, демек қызмет көрсетушілер қызмет көрсету уақытының тәртібін, кезек күту уақытын қатаң сақтауы тиіс. Бұл орайда тұтынушылардың талабы жоғары, олар үшін уақыт босқа кетірмей, жұмысын жылдам бітіру өте маңызды, алайда тұтынушылар ұзын сонар кезекті күтуге мәжбүр болған. Оның себебі операторлар саны жеткіліксіз, адамдар көп жиналатын уақытта қосымша операторларды жұмысқа тарту керек.

2 - №12 қызмет көрсету орталығында қолайлы орындар мен жиһаздар, құрал-жабдықтар, инфрақұрылым бар. Бұл көрсеткіштің маңыздылығының орташа мәні 4,69, ал тиімділігінің орташа мәні 3,18. Бұл көрсеткішке халықтың талабы зор, бірақ қызмет көрсету кезінде алған әсерлері төмен болып тұр. Тұтынушылардың төмен баға беруінің себебі күту бөлмелерінде отыратын орындардың аз болуы, орындықтардың өте ыңғайсыздығы, адамдар өтетін жолдар тар, балалар бұрышының жоқтығы, күту залының жайсыздығы, осылардың барлығы тұтынушылардың қызмет сапасына қанағаттанбауын тудырады.

3 - №13 Тұтынушылардың қызметтерді электронды түрде алуы, техникалық жабдықталуы. Көрсеткіштің маңыздылығының орташа мәні 4,35, ал тиімділігінің орташа мәні 3,20. Халықтың қызметті электронды түрде алуға үміті жоғары, алайда үлкен жастағы кісілер өз бетінше бұл қызметті ала алмауына байланысты, қызмет көрсету орталығында дербес компьютерлердің жетіспеушілігі, компьютерлердің дұрыс жұмыс істемеуі себебінен қызмет сапасына төмен баға берген.

«В» квадрантында сапа деңгейі сақталуы тиіс сапа көрсеткіштері шоғырланған. Мұндағы сапа көрсеткіштерінің маңыздылық деңгейі де, тиімділігі де барлық көрсеткіштердің орташа мәнінен жоғары. Басқа сөзбен айтқанда тұтынушылардың пікірінше В квадрантындағы көрсеткіштердің маңыздылығы жоғары, және өызмет көрсету сапасы жақсы немесе қанағаттанарлық. Мұндағы көрсеткіштердің бағасы жақсы болғанымен, басшылық оларды көзге ілмей кетпеуі керек, яғни сапаның сол деңгейін сақтауға, тіпті одан әрі жақсартуға жағдай жасау керек. Осы квадрантта 6 сапа көрсеткіштері жиналған:

1 - № 1 Мемлекеттік қызмет қызмет стандартына сәйкес көрсетіледі, маңыздылығының орташа мәні 4,15, ал тиімділігінің орташа мәні 4,20.

2 - №2 Қызмет көрсетушілер қажетті ақпаратпен қамтамасыз ете отырып, сыпайы, жылы шыраймен қызмет көрсете алады: маңыздылығының орташа мәні 4,35, ал тиімділігінің орташа мәні 4,12;

3 - №4 Тұтынушыға берілетін мәліметтерде, дайын құжаттарда қателердің болмауы: маңыздылығының орташа мәні 4,47, ал тиімділігінің орташа мәні 4,74

4 - №5 Мемлекеттік қызмет халыққа қол жетімді: маңыздылығының орташа мәні 4,75, ал тиімділігінің орташа мәні 4,58;

5 - №9 Қызмет көрсетушілер өз жұмысын жақсы біледі, құзыреттілік: маңыздылығының орташа мәні 4,57, ал тиімділігінің орташа мәні 4,65;

6 - №10 Қызмет көрсету орталығы арыз- шағымдар мен өтінімдерге тез жауап қайтарады: маңыздылығының орташа мәні 4,29, ал тиімділігінің орташа мәні 4,17.

Үшінші «С» квадрантта маңыздылықтың орташа мәні жалпы сапа көрсеткіштердің маңыздылығының орташа мәнінен төмен сапа көрсеткіштерінің шоғырдануы бейнеленген. Тұтынушылардың пікірінше осы квадранттағы сапа көрсеткіштері маңызды емес, сондықтан ұйым бұл көрсеткіштерге басымдық бермейді. Бірақ басшылық бұл көрсеткіштерді елемей мүмкін дегенді білдірмейді, десе де сол көрсеткіштердің тиімділігі, яғни сапасы әрдайым өлшеніп, дұрыстап басқарылуы тиіс. Себебі бұл квадранттағы тұтынушылардың қанағаттанбауы трендтің өзгеруіне қарай «А» квадрантқа көшуі ықтимал. «С» квадрантқа 3 көрсеткіш іліккен:

1 - №3 - тұтынушылар халыққа қызмет көрсету орталығының басшысымен кездесіп тілдесе алады және шағымдарды, сындар мен ұсыныстарды қабылдауға дайын: маңыздылығының орташа мәні 3,56, ал тиімділігінің орташа мәні 3,69;

2 - №6 - Қызмет көрсету орталығы тұтынушыларға шешімдер мен артықшылықтар бере алады: маңыздылығының орташа мәні 3,86, ал тиімділігінің орташа мәні 3,48;

3 - №8 - Қызмет көрсетушілер тұтынушыларға қажетті құжаттарды түгендеп әкелуге уақыт береді: маңыздылығының орташа мәні 3,85, ал тиімділігінің орташа мәні 3,79.

Ақырғы D квадрантта – тиімділік деңгейі жоғары, алайда маңыздылығы төмен сапа көрсеткіштері жиналған. Басқаша сөзбен айтқанда, тұтынушылар бұл квадрантқа енген сапа көрсеткіштерінің маңызы төмен деп санайды, алайда басшылық осы көрсеткіштерге көп көңіл бөліп, сапалы көрсетілуін қамтамасыз етіп отыр. Бұл квадрантқа 3 сапа көрсеткіші енген:

1 - №11 Әкімшілік қызметкерлер тұтынушыларға қажет барлық ақпаратты біледі: маңыздылығының орташа мәні 3,70, ал тиімділігінің орташа мәні 4,15.

2 - №14 Көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпарат, нормативтік-құқықтық актілер мен стандарттар тұтынушыларға қол жетімді: маңыздылығының орташа мәні 3,48, ал тиімділігінің орташа мәні 4,40

3 - №15 Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушыдан алынатын төлем мөлшері және төлеу тәсілдері: маңыздылығының орташа мәні 3,92, ал тиімділігінің орташа мәні 4,16.

Алдыңғы зерттеулермен салыстырғанда, бұл зерттеу IPA әдісін қызметтің сапа көрсеткіштерінің басымдықтарын анықтау үшін қолдануға болатындығын растайды. Содан кейін осы сапа көрсеткіштерді мемлекеттік қызмет көрсету жүйесінде жақсартуға және сапасын сақтауға болады. CSI әдісі тұтынушылардың қызмет сапасына жалпы қанағаттанушылығын білу үшін басшылыққа пайдалы. Керісінше, IPA әдісі жетілдіру үшін басымдыққа ие болатын сапа көрсеткіштерін егжей-тегжейлі талдайды. Бұл әдістердің екеуі де

ресурстарды басқару туралы шешім қабылдауға мүмкіндік беретін сапа басқаруды жан-жақты қарастырады.

Көріп отырғаныңыздай біздің ұсынып отырған әдістемеміз, яғни сауалнаманың нәтижесін баллдық жүйемен бағалау, маңыздылық және қанағаттану деңгейін анықтау нәтижелер негізінде көптеген шешімдер қабылдап және дұрыс жоспар құруға әрі дұрыс бағыт алуға мүмкіндік береді.

5.1.6 Мемлекеттік қызметтің сапасын иерархиялық талдау нәтижелері

Халыққа қызмет көрсету әрқашан биліктің өз қызметін жүзеге асырудағы функциясы немесе міндеті ретінде қабылданады. Сонымен қатар, билік тарапынан көрсетілетін қызметтердің қаншалықты сапалы екендігі әрдайым дұрыс бақыланбайды. Зерттеудің өзектілігі халықтың қанағаттану саны мен құрылымы биліктің ағымдағы қызметін бағалау кезінде ғана емес, сонымен қатар әлеуметтік - экономикалық болжау бағдарламаларын жүзеге асыру кезінде де ескерілуі керектігімен анықталады. Зерттеудің жаңалығы халыққа көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау респонденттерді іріктеу бойынша статистикалық бағалау әдісімен ғана емес, сондай-ақ аппроксимационды модельдерімен де жүргізілетіндігімен айқындалады. Авторлар кері жауап алу экономикадағы дағдарыс жағдайында мемлекеттік органдардың тиімділігін өлшеу үшін қажетті шарт болатындығын көрсетеді. Жұмыста Халыққа қызмет көрсетуді бағалау бюджет қаражатын қалыптастыру мен жұмсаудың неғұрлым нақты экономикалық модельдерін қалыптастыруға мүмкіндік беретіні көрсетілген. Зерттеудің практикалық маңыздылығы халықтың өмір сүру сапасын арттыруды бағалау әдістерін қолдана отырып, бюджет шығыстарын жиынтықта секвестрлеу қажеттілігімен айқындалады. Мұндай модельдің қалыптасуына үрдістердің үздіксіздігі қамтамасыз етілген жағдайда рұқсат етіледі.

Халық үшін қызметтердің сапасын бағалауды қалыптастыру олардың бағасы не екенін анықтаған жағдайда қажет деп саналады. Егер басты мақсат етіп халық тұратын аумақтың дамуын қойса, онда экономикалық модельдеу жағдайында "басқару-бағыну" қатынасы өзгереді [163]. Атап айтқанда, экономикалық тұрғыдан алғанда, басқару органдары жұмыс берушілердің әл-ауқатын жақсарту үшін жұмыс істейтін жалдамалы менеджерлерге айналатынын атап өткен жөн [164]. Тиісінше, біз клиент-менеджерлік байланыстарды қамтамасыз ету мүмкіндігі туралы айтып отырмыз [164]. Сондықтан, біздің зерттеуіміз үшін біз аумақтың тұрғындары қанағаттануы керек клиенттер екендігі туралы постулатты қабылдаймыз. Тиісінше, басқару органдары клиенттерге бағдарлану деңгейін жоғарылататын сервистік қызметке айналады [165].

Тұтынушыға бағытталған маркетингті саналы басқару және бақылау мүмкіндігін қамтамасыз ету үшін "Тұтынушыға бағдарлану" өлшеу мен бақылаудың арнайы әдістерін жасауды талап етеді [166]. Өкінішке орай, бұл сұрақтың ғалымдар арасында да, практиктер арасында да нақты жауабы жоқ,

ұйымның клиентке бағдарлану деңгейін анықтау осы тұжырымдамадағы ең проблемалық мәселелердің бірі болып қала береді [167]. Бұл мәселені шешу үшін іс жүзінде тұтынушылардың кәсіпорынға қатынасын сипаттайтын әртүрлі көрсеткіштер кеңінен қолданылады, мысалы, тұтынушылардың қанағаттану индексі, таза қолдау индексі, адалдық коэффициенті және т.б. [168]. Негізінен, бұл әдістер тұтынушылардың өндірістік маркетингтік зерттеулеріне негізделген, бұл қаржылық тұрғыдан жоғары сапалы процедура және ұзақ уақытты қажет етеді [169]

Бұл мәселені бойынша шетелдік зерттеушілер арасында стандартты сауалнама бойынша жұмысшылар мен менеджерлерден сауалнама жүргізу арқылы кәсіпорынның клиентке бағдарлануын бағалауға деген көзқарас басым, содан кейін факторлық талдау арқылы алынған мәліметтерді талдау басым болады. Атап айтқанда, ең танымалдары SOCO, MKTOR, MARKOR және Custor шкалалары. Бұрынғы КСРО елдерінде бұл тәсілдер негізінен берілген шкалалардың әдістемелік негізін өзгеріссіз қалдырып, өтпелі экономикасы бар елдердің ерекшеліктеріне бейімделеді.

Айта кету керек, клиентке бағдарлануды бағалаудың бұл тәсілдерінде айтарлықтай шектеулер бар, себебі олар өз қызметкерлерінің (басшыларының) кәсіпорын қызметін субъективті бағалауға негізделген және факторлық талдауға негізделген, өтпелі экономикасы бар елдердің шаруашылық жүргізу ерекшеліктеріне толық көлемде жауап бермейді [170,171].

Сондықтан, осы мәселені шешу үшін біз тағы бір әдісті таңдадық - иерархияларды талдау әдісі, ол осы тәсілдердің шектеулері мен кемшіліктерін теңестіруі керек [172]. Бұл техниканың артықшылығы-сыртқы сарапшылардың бағалауы күшті математикалық құралдармен бірге бағалаудағы субъективтілік деңгейін төмендетеді және олар клиентке бағдарлануды тез және ең аз қаржылық шығындармен бағалауға мүмкіндік береді [173].

Соңғы жылдары маркетингтік мәселелерді шешу үшін басқа білім салаларынан әдістерді тарту тәжірибесін таратудың нақты тенденциясы байқалады, атап айтқанда, жүйелік талдаудан [174].

Жүйелік талдау күрделі ұйымдастырушылық-техникалық жүйенің оңтайлы ұйымдастырылуы, тиімді жұмыс істеуі және инновациялық дамуы үшін ұсыныстар жасауға мүмкіндік береді [175]. Жүйелік талдау аясында осы жұмыстың мәселелерін шешу үшін иерархияларды талдау әдісін (ИТӨ) қолдану орынды, себебі ол зерттеу мақсатына сәйкес келетіндіктен- мемлекеттік органдардың клиентке бағдарлану деңгейін анықтау [176].

Иерархияны талдау әдісі-бұл жүйелік талдаудың сандық әдісі, дамудың айтарлықтай белгісіздігі жағдайында оңтайлы шешімді таңдауды және шешім жауап беруі керек көптеген критерийлердің болуын негіздеуге арналған [177]. Әдістеме адамның иерархиядағы рөлін ескереді, адамның сандық мүдделері мен бір-біріне қайшы келетін ұмтылыстарының ымырасын (татуласуын) табуға негіз береді [178]. Бұл әдістеме жүйеде басымдықтарды

ретке келтіру және иерархиядағы компоненттердің өзара әрекеттесу қарқындылығын өлшеу құралдарын ұсынады [179].

Жүйелік талдаудағы мәселенің шешімі басымдықтарды кезең-кезеңімен орнату үрдісі түрінде қарастырылады [180]:

I кезең: мәселенің ең маңызды элементтерін анықтау;

II кезең: элементтерді салыстыру және бағалау;

III кезең: шешімді қабылдау тәсілін әзірлеу және оның сапасына баға беру.

Талдау үрдісі иерархияның бірізділігі үшін қолданылуы мүмкін: бір деңгейдің нәтижелері екіншісі үшін бастапқы ақпарат болып табылады [181].

Иерархияларды талдау әдісі келесі негізгі кезеңдерден тұрады: мәселенің декомпозициясы; проблема моделінің иерархиялық құрылымын құру; артықшылықтарды сараптамалық бағалау; жергілікті басымдықтарды құру, қорытындылардың келісімділігін бағалау; жергілікті басымдықтарды синтездеу; шешім қабылдау үшін қорытындылар мен ұсыныстар. Бұл әдіс тұтынушыға бағытталған басқару органын анықтау үшін билік органдарының мысалында қарастырылады. Есептеулер MS Excel бағдарламасында жүргізілді. Тұтынушылардың талаптарын талдау және осы жұмыс аясында жүргізілген сарапшылардың сауалнамасы көрсеткіштерді анықтауға мүмкіндік берді. Олардың әрқайсысы таңдау критерийлерін тұжырымдауға мүмкіндік беретін белгілі бір талаптарды әзірледі:

A1 (Орналасқан жері, қолжетімділігі),

A2 (Күту уақыты),

A3 (Ғимараттың тазалығы, инфрақұрылымы),

A4 (Қосымша қызмет),

A5 (Арыз-шағымдарды қабылдау, қарастыру),

A6 (Қызмет құны және төлем жасау мүмкіндігі),

A7 (Білікті, жағымды персонал),

A8 (Жабдықтың жағдайы мен электрондық қызмет алуға жарамдылығы).

Мәселені шешу үшін зерттеудің негізгі мақсаты келесідей тұжырымдалуы мүмкін: клиентке бағытталған басқару органын анықтау.

Бұл мақсат мәселенің басты бағыты, яғни жоғарғы (бірінші) деңгей иерархиясының элементі. Иерархиялық модельді жасағаннан кейін басымдықтарды белгілеу мәселесі өзекті болады, оның күрделілігі факторлардың реттік шкаламен өлшенуінде жатыр (нысандарды қолда бар критерийлер бойынша саралау қажет болғандықтан) [182].

Жүйелік талдау теориясына сәйкес атаулар шкаласы мен реттік шкаласы (рангты) әлсіз деп аталады. Сондықтан, осы иерархияның элементтерін салыстыру үшін әйгілі американдық жүйелік талдаушы Т.Саати ұсынған салыстырмалы маңыздылық (маңыздылық, артықшылық) шкаласын анықтаған жөн. Бұл шкала терең теориялық негізделген және экономикалық және әлеуметтік зерттеулерде кеңінен қолданылды, бұл оның басқа ұқсас шкалалармен салыстырғанда практикалық қолданудағы тиімділігіне

байланысты. Саати шкаласы ұсынылған кесте 1, онда бір элементтің басқалардан артық болу дәрежесі және осы артықшылықтың сандық өлшемі көрсетілген.

Элементтерді салыстыру үшін ИТӘ-де жұптық салыстыру әдісі бойынша сараптамалық қорытынды қолданылады. Салыстыру және элементтер (A_1, A_2, \dots, A_n) кезінде олардың жұптық салыстыруының нәтижелері n реті бар артықшылықтардың квадрат матрицасына енгізіледі (теңдеу 12):

$$A = (a_{ij})_{i,j=1}^n \quad (12)$$

мұндағы A -артықшылықтардың квадрат матрицасы; a_{ij} - i -ші объектінің (критерийдің) j - ге қатынасы; n -объектілер (критерийлер) саны.

Кесте 15 – Саати бойынша салыстырмалы маңыздылық шкаласы

Бір элементтің екіншісіне қарағанда артықшылығын анықтау	Артықшылық өлшемі (маңыздылығы, маңыздылығы)
Тең маңыздылық (маңыздылық), артықшылықтың болмауы	1
Әлсіз артықшылығы маңыздылығымен (маңыздылығы)	3
Маңыздылық (маңыздылық) бойынша маңызды немесе күшті артықшылық)	5
Маңыздылық (маңыздылық) бойынша өте күшті немесе маңызды артықшылық)	7
Абсолютті артықшылығы	9
Көршілес мәндер арасындағы маңыздылық дәрежесін аралық бағалау	2,4,6,8

Бұл матрицаның элементтері келесідей есептеледі:

Әлсіз шкалалар үшін: a_{ij} немесе (немесе a_{ij}) Саати шкаласынан таңдалады, a_{ij} мәні i -ші объектінің j -ге қарағанда артықшылығын көрсетеді. A матрицасының симметриялы белгілі бір элементі шарттантабады (теңдеу 13):

$$a_{ij} = \frac{1}{a_{ji}} \quad (13)$$

мұндағы a_{ij} - i -ші объектінің (критерийдің) j -ға қатынасы.

Күшті шкалалар негізінде құрылған артықшылықтар матрицасы дәйекті, яғни деректері бір-біріне қайшы келмейтін болып табылады. Реттік сәйкестікті ажыратыңыз (транзиттілік артықшылықтары $>$: егер $A_i > A_j, A_j > A_k$, онда $A_i > A_k$) және түбегейлі келісімділік ($(a_{ij}a_{jk}) = a_{ik}$). Егер үйлесімділік бір уақытта реттік және түбегейлі болса, онда ол толық болады. Күшті таразылар үшін де

(өлшемдерде қателер болғандықтан), тіпті әлсіз таразылар үшін де (егер реттік сәйкестік орындалса, онда кардинал - жоқ) толығымен келісілген артықшылық матрицасын құру мүмкін емес. Сондықтан сараптамалық бағалаулардан кейін жұптық салыстыру әдісі, алынған бағалардың сәйкестік дәрежесі туралы мәселе өзекті болады. Келісімділігіне қарай мынадай көрсеткіштер қабылданады:

- сәйкестік индексі (IY):
- сәйкестік қатынасы (BI).

Матрица теориясына сәйкес кері симметриялық матрицаның толық консистенциясы (бұл артықшылық матрицасы) оның максималды меншікті мәні λ_{max} және салыстырылатын нысандар санына тең ($\lambda_{max} = n$)

Сондықтан, консистенциясы бойынша ИТӘ "сәйкестік индексі" деп аталатын мәнді қолданамыз (теңдеу 14)

$$IY = \frac{\lambda_{max}^{-n}}{n - 1} \quad (14)$$

мұндағы IY-сәйкестік индексі: λ_{max} - матрицаның максималды меншікті мәні: n - салыстырылатын объектілердің саны.

Келісудің қолайлылығы туралы қорытынды алу үшін, IY кездейсоқ сәйкестік индексінің (BI) шамасымен салыстырылады, ол квадрат ретті матрица үшін есептеледі және элементтері кездейсоқ пайда болатын оң кері симметриялы, 1-ден 9-ға дейінгі аралықта біркелкі бөлінеді, оның ішінде интервалдың ұштары, натурал сандар. Тіркелген және индекс үшін 100 көлемді іріктеудің орташа мәні ретінде есептеледі. 16-кестеде n үшін 3-тен 15-ке дейін (n=1 және 2 BI=0 кезінде) BI мәні келтірілген.

Кесте 16 - Кездейсоқ сәйкестік индексі

n	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
BI	0,58	0,9	1,12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,49	1,51	1,54	1,56	1,57	1,59

Сәйкестік қатынасы (BY) IY (14 формула бойынша есептелген) және сол матрица үшін 2-кестеден алынған BI үлесі болып табылады (Теңдеу 15):

$$BY = \frac{IY}{BI} \quad (15)$$

мұндағы BY-сәйкестік қатынасы; IY-сәйкестік индексі; BI - кездейсоқ сәйкестік индексі.

Егер BY - 0,2 болса, онда келісу дәрежесі қолайлы деп саналады. Әйтпесе, сарапшы мәселені тереңірек талдау негізінде өз тұжырымдарын қайта қарайды. Сонымен қатар, матрицаның элементтері анықталады, олар ең үлкен сәйкессіздіктерді тудырады, нәтижесінде олар өзгереді. Жұптық салыстырудың (артықшылықтардың) матрицасына сүйене отырып, бізге матрицаның негізгі векторын (λ_{max} үшін) есептеу арқылы жүзеге асырылатын салыстырылатын

объектілердің басымдық векторын алуға мүмкіндік береді, оны қалыпқа келтіру басымдық векторын береді.

Негізгі эиген векторды және басымдық векторын есептеудің нақты әдісі-матрицаны еркін үлкен дәрежеге көтеру және әр жолдың қосындысын матрица элементтерінің қосындысына бөлу. Бұл әдіс математикалық күрделілікке байланысты сирек қолданылады. Дәлдік үшін жеткілікті-қажетті дәлдікті беретін жуық әдіс. Ол үшін деректерді (матрицалар мен векторлар) кесте түрінде ұсыну ыңғайлы (17-кесте).

Кесте 17 - Жуық әдісті қолдануға арналған кіріс мәндер

	A ₁	A ₂	A _n	Негізгі меншікті вектор	Басымдылық векторы
A ₁	a ₁₁	a ₁₂	a _{1n}	V ₁	P ₁
A ₂	a ₂₁	a ₂₂	a _{2n}	V ₂	P ₂
....
A _n	a _{n1}	a _{n2}	a _{nn}	V _n	P _n

Шамамен матрицаның негізгі эигенвекторының компоненттері матрицаның тиісті жолдарының орташа геометриялық мәндері болып табылады, яғни (Теңдеу 16).

$$V_i \approx \sqrt[n]{\prod_{j=1}^n a_{ij}}, i = 1, 2, \dots, n \quad (16)$$

мұндағы V_i-матрицаның негізгі меншікті векторының компоненттері; a_{ij}-i-ші объектінің (критерийдің) j-ге қатынасы; n-салыстырылатын объектілердің саны.

Матрицаның максималды меншікті саны (мәні) жуық формулаларға сәйкес келеді (Теңдеу 17).

$$\lambda_i = (\sum_{i=1}^n a_{ij} V_i) / V_i; i = 1, 2, \dots, n; \lambda_{max} \approx (\sum_{i=1}^n \lambda_i) / n \quad (17)$$

мұндағы: λ_i - матрицаның тиісті саны (мәні); a_{ij} - i-ші объектінің (критерийдің) j - ға қатынасы; V_i –матрицаның негізгі меншікті векторының компоненттері; λ_{max} – матрицаның максималды меншікті саны (мәні); n-салыстырылатын объектілердің саны.

Басымдық векторының компоненттері (16) бойынша есептелген V_i сандарды нормалау арқылы алынады, яғни (Теңдеу. 18).

$$P_i = \frac{V_i}{\sum_{i=1}^n V_i}, i = 1, 2, \dots, n \quad (18)$$

мұндағы: P_i-матрицаның басым векторының компоненттері; V_i-матрицаның негізгі векторының компоненттері; n - салыстырылатын объектілердің саны. Нақты есептеу формулаларын береміз P_i, i=1,2,..., n.

$V=A^m$ болсын, мұндағы m - үлкен натурал сан ($m \approx 20$ деуге болады). b_{ij} - V элементтері болсын. Онда (Теңдеу 19).

$$P_i = \frac{\sum_{j=1}^n b_{ij}}{\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^n b_{ij}} \quad (19)$$

мұндағы: P_i -матрицаның басым векторының компоненттері; b_{ij} - i -ші объектінің (критерийдің) j - ге қатынасы; n -салыстырылатын объектілердің саны.

Осыдан кейін артықшылықтар матрицасы (жұптық салыстырулар) (18-Кесте) қалыптастырылады және объектілер сапасының қасиеттері көрсеткіштерінің таңдау мақсатына әсер ету дәрежесі есептеледі.

Кесте 18 - Таңдау критерийлерінің артықшылықтарының матрицасы

Кр	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	V_i	P_i	L_i	$P_i, \%$
A1	1	7	1	5	1/7	1	1/7	1/7	0,75	0,06	1,40	5,75
A2	1/7	1	1/2	1	1/9	1/7	1/7	1/9	0,26	0,02	0,84	1,95
A3	1	2	1	2	1/7	1/3	1/5	1/7	0,52	0,04	1,00	3,99
A4	1/5	1	1/2	1	1/9	1/5	1/9	1/9	0,27	0,02	0,84	2,06
A5	7	9	7	9	1	5	2	1	3,76	0,29	0,92	28,73
A6	1	7	3	5	1/5	1	1/3	1/7	1,00	0,08	1,35	7,65
A7	7	7	5	9	1/2	3	1	1/3	2,40	0,18	1,27	18,36
A8	7	9	7	9	1	7	3	1	4,12	0,32	0,94	31,52
Σ	24 1/3	43	25	41	3 1/5	17 2/3	7	3	13,08	1,00	8,56	100,00

Бұл жағдайда басым болатын элементтің жолы және аталған элементтердің біріншісі басым болатын элементтің бағаны толтырылады. Мысалы, 9 А5 жолының қиылысында "арыз-шағымдарды қабылдау, қарастыру" және А3 бағанының "ғимараттың тазалығы" Саати шкаласы бойынша бірінші фактордың екіншісінен едәуір артықшылығы бар екенін білдіреді (тиісінше, екінші фактордың біріншіден кері артықшылығы 1/9 деп бағаланады). Ресми тұрғыдан алғанда, сарапшымен толтыру 2-ші деңгейдегі факторлардың әсерін талдау, ал талдаудың мақсаты - иерархияның бірінші (жоғарғы) деңгейі.

Сонымен, математикалық есептеулер берген нәтижелер: $L_{\max} = 8,56$, $IY=0.08$, $VY=5,72\%$. Сәйкестік қарым-қатынасының бұл деңгейі қанағаттанарлық. Сәйкестік деңгейі сәйкес емес мәліметтермен жұмыс жасау кезінде пайда болатын тәуекелге сәйкес келуі керек. 18-кестеде таңдау мақсатына қатысты объектілерді таңдау критерийлерінің есептелген басымдықтары көрсетілген. Атап айтқанда, талдау, модельдеу және есептеу нәтижелері бойынша А8 "Жабдықтың жағдайы мен электрондық қызмет алуға жарамдылығы" - 31.52% басымдыққа ие.

2-деңгейдегі факторлардың әрқайсысына қатысты әр объектінің артықшылығын (маңыздылығын, "салмағын") анықтаймыз. Бұл мәселенің

деректері негізінде үшінші деңгейдің алты факторы үшін жұптасқан салыстырудың 8-ші матрицаларын (2-ші деңгей факторларының саны бойынша) құру арқылы жүзеге асырылады. Нәтижелер-матрицалар және оларды талдау нәтижелері (басымдықтар векторлары және келісімділік дәрежелері) 19-26 кестелерде келтірілген

Кесте 19 - Орналасқан жері бойынша объектілердің артықшылықтары

	O1	O2	O3	O4	O5	O6	Vi	Pi	Li	Pi,%
O1	1	4	0,33	4	3	3	1,906	0,239	6,193	23,9%
O2	0,25	1	0,2	1	0,5	1	0,541	0,068	6,061	6,8%
O3	3	5	1	5	5	5	3,512	0,441	6,258	44,1%
O4	0,25	1	0,2	1	0,5	1	0,541	0,068	6,061	6,8%
O5	0,33	2	0,2	2	1	2	0,901	0,113	6,147	11,3%
O6	0,33	1	0,2	1	0,5	1	0,567	0,071	6,058	7,1%
	5,16	14	2,13	14	10,5	14	Сумма Vi		Сумма Li	
							7,967	1	36,78108	100,0

Бұл ретте есептелген: $L_{max}=6,13$, $IY=0,03$, $BY=0,02$. Сәйкестік индексі қанағаттанарлық.

Кесте 20 – Күту уақыты бойынша артықшылықтары

	O1	O2	O3	O4	O5	O6	Vi	Pi	Li	Pi,%
O1	1	3	0,33	3	0,33	1	1	0,12883	6,1298	12,9%
O2	0,33	1	0,2	1	0,2	0,33	0,4055	0,05224	6,1092	5,2%
O3	3	5	1	5	0,33	2	1,9194	0,24728	6,3048	24,7%
O4	0,33	1	0,2	1	0,2	0,33	0,4055	0,05224	6,1092	5,2%
O5	3	5	3	5	1	3	2,9618	0,38157	6,4098	38,2%
O6	1	3	0,5	3	0,33	1	1,0699	0,13784	6,0283	13,8%
							Сумма Vi		Сумма Li	
							7,762	1	37,091	100,0

"Күту уақыты" критерийі үшін тиісті көрсеткіштер: $L_{max}=6,18$, $IY=0,04$, $BY=0,03$. Сәйкестік индексінің мәні қанағаттанарлық.

Кесте 21 – Ғимараттың тазалығы, инфрақұрылымы бойынша нысандардың артықшылықтары

	O1	O2	O3	O4	O5	O6	Vi	Pi	Li	Pi,%
O1	1	5	0,33	7	0,2	7	1,5929	0,18406	7,2405	18,4%
O2	0,2	1	0,2	3	0,11	1	0,487	0,05627	6,33	5,6%
O3	3	5	1	9	0,5	7	2,7908	0,32248	6,4481	32,2%
O4	0,14	0,33	0,11	1	0,14	0,5	0,2689	0,03107	6,2499	3,1%
O5	5	9	2	7	1	1	2,9279	0,33832	6,9666	33,8%

O6	0,14	1	0,14	2	1	1	0,5868	0,0678	6,8034	6,8%
							Сумма Vi		Сумма Li	
							8,6542	1	43,039	100,0

Есептеулер нәтижесінде біз аламыз: $L_{max}=7,17$, $IY=0,23$, $BY=0,19$.
Сәйкестік индексі қанағаттанарлық.

Кесте 22 – Ұсынылатын қосымша қызмет бойынша нысандардың артықшылықтары

	O1	O2	O3	O4	O5	O6	Vi	Pi	Li	Pi,%
O1	1	0,5	3	2	0,5	2	1,2009	0,1728	0,1414	17,3%
O2	2	1	3	3	1	3	1,9442	0,2797	6,2034	28,0%
O3	0,33	0,33	1	0,33	0,2	0,33	0,3676	0,0529	6,2969	5,3%
O4	0,5	0,33	3	1	0,5	1	0,7937	0,1142	6,1276	11,4%
O5	2	1	5	2	1	2	1,8493	0,2661	6,0608	26,6%
O6	0,5	0,33	3	1	0,5	1	0,7937	0,1142	6,1276	11,4%
							Сумма Vi		Сумма Li	
							6,9495	1	36,958	100,0

Есептелген көрсеткіштер келесі мәнді құрайды: $L_{max}=6,16$, $IY=0,03$,
 $BY=0,03$. Сәйкестік индексінің мәні қанағаттанарлық.

Кесте 23 - Арыз-шағымдарды қабылдау, қарастыру бойынша артықшылықтары

	O1	O2	O3	O4	O5	O6	Vi	Pi	Li	Pi,%
O1	1	0,33	1	0,33	0,25	0,33	0,4582	0,0644	6,0724	6,4%
O2	3	1	3	1	0,5	2	1,4442	0,20269	6,2627	20,3%
O3	1	0,33	1	0,33	0,25	0,33	0,4582	0,0644	6,0724	6,4%
O4	3	1	3	1	0,33	0,5	1,0699	0,15037	6,2666	15%
O5	4	2	4	3	1	2	2,4019	0,33756	6,1335	33,8%
O6	5	0,5	3	2	0,5	1	1,2849	0,18058	6,3011	18,1%
							Сумма Vi		Сумма Li	
							7,1154	1	37,109	100%

Матрицаны талдау нәтижесінде біз аламыз: $L_{max}=6.40$, $IY=0.08$,
 $BY=0.06$. Сәйкестік индексінің мәні қанағаттанарлық.

Кесте 24 - Қызмет құны және төлем жасау мүмкіндігі бойынша артықшылықтары

	O1	O2	O3	O4	O5	O6	Vi	Pi	Li	Pi,%
O1	1	0,2	0,33	1	5	3	1	0,11973	6,537	12%

O2	5	1	3	5	7	5	3,7141	0,44468	6,3667	44,5%
O3	3	0,33	1	3	5	3	1,886	0,2258	6,3066	22,6%
O4	1	0,2	0,33	1	4	1	0,8023	0,09605	6,0997	9,6%
O5	0,2	0,14	0,2	0,25	1	0,2	0,2566	0,03073	6,6384	3,1%
O6	0,33	0,2	0,33	1	5	1	0,0934	0,08301	6,4665	8,3%
							Сумма Vi		Сумма Li	
							8,3524	1	38,415	100,0

Есептеулер нәтижесінде біз аламыз: $L_{\max}=6,04$, $IY=0,01$, $BY=0,01$.
Сәйкестік индексі қанағаттанарлық.

Кесте 25 - Білікті, жағымды персонал бойынша артықшылықтары

	O1	O2	O3	O4	O5	O6	Vi	Pi	Li	Pi,%
O1	1	0,5	1	1	0,33	0,5	0,6609	0,09821	6,0083	9,8%
O2	2	1	2	2	0,5	1	1,2599	0,18722	6,0147	18,7%
O3	1	0,5	1	1	0,33	0,5	0,6609	0,09821	6,0083	9,8%
O4	1	0,5	1	1	0,33	0,33	0,6177	0,09179	6,0647	9,2%
O5	3	2	3	3	1	2	2,1822	0,32427	6,0564	32,4%
O6	2	1	2	3	0,5	1	1,348	0,20031	6,0799	20,0%
							Сумма Vi		Сумма Li	
							6,7297	1	36,232	100,0

Есептеулер келесі нәтижелерді береді: $L_{\max}=6.05$, $IY=0.01$, $BY=0.01$.
Сәйкестік индексі қанағаттанарлық.

Кесте 26 - Жабдықтың жағдайы мен электрондық қызмет алуға жарамдылығы бойынша артықшылықтары

	O1	O2	O3	O4	O5	O6	Vi	Pi	Li	Pi,%
O1	1	0,5	1	1	0,2	0,33	0,5673	0,0747	6,0128	7,5%
O2	2	1	2	2	0,33	0,5	1,0491	0,13813	6,0407	13,8%
O3	1	0,5	1	1	0,2	0,2	0,5673	0,0747	6,0128	7,5%
O4	1	0,5	1	1	0,2	0,2	0,5673	0,0747	6,0128	7,5%
O5	5	3	5	5	1	0,33	3,225	0,42463	6,1205	42,5%
O6	3	2	3	3	0,33	1	1,6189	0,21315	6,114	21,3%
							Сумма Vi		Сумма Li	
							7,5949	1	36,314	100,0

Есептелген көрсеткіштер келесідей мәндерді берді: $L_{\max}=6.05$, $IY=0.01$, $BY=0.01$.
Сәйкестік индексі қанағаттанарлық.

Иерархияның төменгі деңгейінің басымдық векторлары жергілікті басымдықтар деп аталады. Келесі кезеңде жергілікті басымдықтардың синтезі жүзеге асырылады (жалпыланған (жаһандық) басымдықтарды бағалау). 3-ші деңгейдің жергілікті басымдықтар матрицасын (19-26-Кесте) 2-ші деңгейдің жергілікті басымдықтар векторына көбейту нәтижесінде (18-Кесте) жоғары деңгейдің мақсатына қатысты объектілердің жаһандық басымдықтары анықталады - басқарудың ең клиентке бағытталған органының анықтамасы (20-Сызба, 27-Кесте).

	1	2	3	4	5	6	7	8		
O1	0,239	0,129	0,184	0,173	0,064	0,120	0,098	0,075		
O2	0,068	0,052	0,056	0,280	0,203	0,445	0,187	0,138		
O3	0,441	0,247	0,322	0,053	0,064	0,226	0,098	0,075		
O4	0,068	0,052	0,031	0,114	0,150	0,096	0,092	0,075		
O5	0,113	0,382	0,338	0,266	0,338	0,031	0,324	0,425		
O6	0,071	0,138	0,068	0,114	0,181	0,083	0,200	0,213	0,057	
									0,070	
									0,038	
									0,128	
									0,372	
									0,24	
									0,080	
									0,042	0,1122
										0,2368
										0,1445
										0,1102
										0,2556
										0,1407

Сызба 20 - Жаһандық басымдықтарды есептеу

Кесте 27- Таңдау нәтижелері

Нысан	O1	O2	O3	O4	O5	O6
Үлесі	11,22%	23,68%	14,45%	11,02%	25,56%	14,07%
Үлес орны	5	2	3	6	1	4

Біз жалпыланған үйлесімділік өлшемін есептейміз (бүкіл иерархия үшін). 2-деңгейдің сәйкестік индексін басымдық векторына 2-деңгейдің сәйкестік индексінің көбейтіндісі (склярлы) ретінде есептейміз (21-сызба).

	1	2	3	4	5	6	7	8	
Ү	0,03	0,04	0,23	0,03	0,04	0,08	0,01	0,01	0,057
									0,070
									0,038

									0,128
									0,372
									0,214
									0,080
									0,042
									0,05

Сызба 21 - 2-ші деңгейдің сәйкестік индексі есептеу

Біз M жалпыланған сәйкестік индексінің 1-ші және 2-ші деңгейлердегі сәйкестік индекстерінің қосындысы ретінде қарастырамыз: $\bar{M} = 0.08 + 0.05 = 0.13$. Жалпы кездейсоқ индекс = 2,65 және бүкіл иерархия үшін сәйкестік қатынасы бірдей есептеледі: $M/\bar{M} = 0.13/2.65 = 0.05$. Бұл бүкіл иерархиядағы есептеулер келісімділіктің қолайлы деңгейіне ие екенін көрсетеді.

Иерархиялық талдау әдісінің жоғарыда келтірілген бейімделуі жүйелік талдау арқылы қызмет сапасын бағалау әдісін стандарттауды кеңейтудің кең мүмкіндіктерін көрсетеді. Сипатталған зерттеу нақты қызмет сапасын бағалау әдісін стандарттау мәселелерін шешу үшін иерархияларды талдау әдісін қолданудың нақтылығы мен орындылығын көрсетеді. ИТӘ негізделген кәсіпорындардың клиенттік бағдарлану деңгейін өлшеу бәсекеге қабілеттіліктің маңызды индикаторы бола алады және кәсіпорындардың жұмысын жақсарту үшін ең маңызды бағыттарды анықтауға мүмкіндік береді. Бұл әдістің артықшылығы - уақыт пен қаржылық ресурстардың минималды шығындарымен клиенттің бағдарлау деңгейін бағалаудың дәлдігін арттыруға мүмкіндік береді. Әр түрлі зерттеулер нәтижелерінің ұқсас сәйкестігі осы ұйымның маркетингтік қызметі тиімді және басқа кәсіпорындар үшін үлгі бола алатындығын көрсетеді.

Бұл тәсілді сәтті жүзеге асыру үшін менеджменттің байланысты функционалды салаларынан, атап айтқанда жобалық менеджменттен, операциялық менеджменттен, персоналды басқарудан клиенттерге бағытталған маркетингтің ұйымдастырушылық - әдістемелік қамтамасыз етілуін қалыптастыратын бірқатар құралдарды қолдану қажет, бұл 28-кестеде көрсетілген.

Кесте 28 - Клиентке бағытталған маркетингтің әдістемелік және ұйымдастырушылық құралдары

Құралдар	Мазмұны	Мақсаты
Мақсатты сәйкестілік	Мақсатты сәйкестендіруді қалыптастыру, танымдық детерминанттар арқылы мақсатты сәйкестендіруді аудару, мақсатты сәйкестендіруді тексеру	Когнитивті эфирде ұйымның мақсатты бейнесін қалыптастыру
Қарым-қатынас маркетингі	Кәсіпорынның жоғары бәсекеге қабілеттілігі мен нарықтық ұсыныстарын қамтамасыз ету,	Клиенттермен ұзақ мерзімді қарым-

	тұрақты клиенттер шеңберін қалыптастыру, адалдықты арттыру үшін клиенттермен қарым-қатынасты дамыту	қатынас жасау және қолдау
Шағымдар мен ұсыныстармен жұмыс	Шағымдар мен ұсыныстарды жинау жүйесін қалыптастыру, оларға ден қою нысандарын айқындау, шағымдар мен ұсыныстарды талдау базасында қызмет көрсету процесін жетілдіруді қамтамасыз ету	Клиенттермен кері байланыстың тиімді жүйесін қалыптастыру және олардың шағымдары мен ұсыныстарын ұйымның жұмысында есепке алу
Қызметті стандарттау	Қызмет көрсетудің мінсіз процесіне қойылатын талаптарды қалыптастыру, қызмет көрсетудің эталондық процесін сипаттау. Қызмет көрсету стандартын енгізу, стандарттың сақталуын бақылау	Қызмет көрсетудің эталондық процесін енгізу
Кайдзен	Қызмет көрсету процесін жетілдіру резервтерін анықтау, қызмет көрсетудегі кемшіліктердің себептерін анықтау, қызмет көрсетудегі жетілдірулерді жинау, бағалау және енгізу жүйесін қалыптастыру	Қызмет көрсету процесін үнемі жетілдіруді қамтамасыз ету
Ішкі маркетинг	Ішкі маркетинг бағдарламасын әзірлеу, қызметкерлерді іріктеу жүйесін қалыптастыру, кадрларды оқыту жүйесін құру, ынталандыру мен бақылаудың нысандары мен әдістерін анықтау	Клиентке бағдарланған қызметкерлерді тәрбиелеу
Байланыс нүктелерін басқару	Байланыс нүктелерінің аудиті, байланыс нүктелерін бағалау, түзету шараларын анықтау, жетілдірулерді жүзеге асыру	Барлық ықтимал байланыс нүктелерінде ұйымның клиенттерінің оң қабылдауын қамтамасыз ету

Қызметті жобалау	Қызмет көрсету процесінің сипаттамасы, қызмет көрсету процесін қайта жобалау, қызмет көрсету процесіне өзгерістер енгізу	Қызмет көрсетудің оңтайлы процесін жоспарлау
Жобалық тәсіл	Жобаның жиынтық жоспарын құру, жоба тобын жасақтау, жобаны іске асыруды басқару, жобаның іске асырылуын бақылау	Бюджет шеңберінде белгіленген мерзімде клиентке бағдарланған тәсілді енгізуді қамтамасыз ету

Бұл құралдар клиентке бағытталған маркетингті енгізудің негізгі аспектілерін қамтиды және ұйымдастырушылық өзгерістердің осы кешенін жүзеге асырудың жоғары тиімділігіне қол жеткізуге мүмкіндік береді. Клиентке бағытталған маркетингті енгізу процесі осы процестің алдына мақсат қоюдан басталады. Талданған нысандарда мақсат қою тек қаржылық тұрғыдан қол жетімді болды, бұл шешім қабылдау өрісін едәуір тарылтады және клиенттің бағдарлануын негіздеу үшін нашар қолайлы.

Шағымдар мен ұсыныстармен жұмыс жүйесі қарым-қатынас маркетингімен тығыз байланысты. Шағымдармен жұмыс істеу жүйесін құру өте кең таралмайды, дегенмен дамыған елдердегі кәсіпорындардың тәжірибесі оның экономикалық орындылығын көрсетеді. Ғалымдар мен практиктердің әртүрлі тәсілдерін талдау негізінде біз қызмет көрсетуге шағымдар мен тілектермен жұмыс жасаудың келесі тәсілдерін ұсынамыз:

1) тұтынушының шағым беруін ынталандыру (оларды ықтимал шағымдардың қалыпты қабылданатынына және олар бойынша тиісті іс-әрекеттер жүзеге асырылатынына сендіру керек, ол үшін кері байланыс арналарын қалыптастыру қажет);

2) жылдам әрекет ету (қанағаттанбаған тұтынушы ұсынылған шағымдар бойынша тиісті әрекеттер жедел, жақсырақ қызмет көрсету процесінде жүзеге асырылатындығын көруі керек, ал егер мұндай мүмкіндік болмаса, клиент мәселенің шешілу барысы туралы хабардар болуы керек);

3) тұтынушымен қарым-қатынаста ашықтық пен ізгілік (қанағаттанбаған тұтынушылар жағымсыз эмоционалды күйде (кейде ашық агрессивті), сондықтан кәсіпорын қызметкерлері әсіресе сыпайы және мұқият болуы керек. мәселені шешу барысы туралы ақпарат алу);

4) қызмет көрсетуді қайта бастаудың әрбір жағдайы бойынша тәжірибе жинақтау (проблемалық жағдайларды табысты шешу нәтижелері жинақталуы және болашақта тәжірибе ретінде пайдаланылуы тиіс);

5) қызмет көрсетудегі іркілістер тәуекелдерін төмендету (тұтынушылардың шағымдарын талдау нәтижесінде жинақталған деректер қызмет көрсету процесін жетілдіру үшін негіз болуы тиіс).

Осы жұмыс шеңберіндегі ұйымдарды зерттеу олардың қызмет көрсету технологиясына жалпы критерийлері, идеалды қызметті көру және қызметкерлердің жұмысына нақты талаптары жоқ екенін көрсетті.

Тұтынушыларға қызмет көрсету ережелері ауызша беріледі және әр қызметкердің "идеалды" қызметтің мәні бойынша жеке көзқарасына негізделген. Мұндай жағдайда Қызметтерді ұсыну процесі нашар бақыланады, ал қызметтердің сапасы тұрақсыз. Мұндай мәселелерді шешудің тиімді әдісі - қызмет көрсету сапасын стандарттау. Іске асырудың мәні, пайдасы ашылды. сұрақтардың негізгі тізімі және қызмет көрсету сапасының стандарттарын әзірлеу мен енгізудің жалпы алгоритмі. Енді басқару органдарына қызмет көрсетуді стандарттау жоспарын ұсынған жөн, оны басқа басқару органдарына да таратуға болады.

Басқару органдарында қызмет көрсету сапасының стандарттарын әзірлеу және енгізу алгоритмі төменде келтірілген.

1. Бәсекелестік артықшылықты таңдап, қызмет көрсету процесі туралы тамаша көзқарас қалыптастырыңыз. Ол үшін қызмет көрсету сапасын бәсекеге қабілетті форматтар ұсынатын деңгейге жеткізу қажет. Осы жұмыс аясында жүргізілген зерттеулер нәтижесінде алынған ақпарат ең маңызды шағымдар мен тілектерді бөліп, оларды шоғырландыру үшін жеткілікті. Ол үшін клиенттермен тікелей байланыста болатын жұмысшылар, басшылар және сыртқы шақырылған мамандар кіретін жұмыс тобын құрған жөн.

2. Барлық қызметкерлерге қатысты талаптардың блоктарын анықтау (мінез-құлықтың жалпы стандарттары, клиенттердің өтініштер мен шағымдарға жүгінуі, телефон және әлеуметтік желілер арқылы қарым-қатынас этикеті, әріптестермен және басшылықпен қарым-қатынас). Қажет болса, әр блокты негізгі жиі кездесетін жағдайлар мен стандартты процедураларды сипаттайтын компоненттерге бөлуге болады. Осыдан кейін, қызмет көрсетудің құрылымдық схемасына сәйкес әр лауазым мен бизнес-процесс үшін стандарттар блоктарын бөлген жөн. Клиенттер үшін көрінетін процестер бөлек стандартталады (клиент үшін көрінетін қызмет көрсету ортасының жай-күйі және онымен қызмет көрсетуші персоналдың өзара іс-қимыл жасау әдістері), клиенттер үшін көрінбейтін және ішкі процестерде бөлек стандартталады.

3. Жұмыс тобы шеңберінде стандарттарды тікелей жазу жөніндегі жұмыстарды ұйымдастыру жекелеген блоктарға жауаптыларды айқындау, жұмыстың күнтізбелік жоспарын, тұрақты отырыстардың кестесін және бақылау әдістерін бекіту жолымен жүргізілуі тиіс. Жеке блоктарға жауаптылар бар жағдайды сипаттайды, клиенттерден, байланыс қызметкерлерінен және құпия сатып алушылардан алынған ақпарат негізінде идеалды көзқарасты қалыптастырады және жұмыс тобының қарауына стандарт туралы өз көзқарастарын ұсынады. Жұмыс тобы барлық блоктарды пысықтайды және оларды жалпы стандарттарға жинақтайды.

4. Дайын стандарт аудитік тексерілуден өтеді, оның мақсаты нақтылығын және оны нақты жағдайларда енгізудің орындылығын тексеру

болып табылады. Ол үшін сырттан мамандар, клиенттер тартылуы немесе "күпия сатып алушылар" арқылы тестілеуден өтуі мүмкін.

Аудит жүргізілгеннен кейін стандарт соңғы нұсқаға жеткізіледі, ол басшылыққа бекітуге ұсынылады. Бұл кезеңде барлық шешім қабылдаушылар мен кәсіпорын иесінің осы стандартты қабылдауы өте маңызды, өйткені бұл олардың өмірге келуіне байланысты болатын-болмайтынына байланысты болады, тек ресми құжат болып қала береді.

Кәсіпорын жұмысында қызмет көрсету сапасының стандартын енгізу басшылықтың ресми бұйрығымен шектелмеуі тиіс. Қызметкерлер арасында оларға осы жаңалықтар клиенттерге жақсы қызмет көрсетуге бағытталғанын және барлық қызметкерлердің мүдделері үшін осы стандарттарды іске асыру және тиісті түрде сақтау үшін түсіндіру жұмыстары жүргізілуі керек. Сондай-ақ, осы стандарттарды сақтауға бағытталған ынталандыру жүйесін әзірлеу және енгізу өте маңызды.

Қызметкерлер енгізілген стандарттардың мәнін жақсы түсіну үшін оқыту тренинг түрінде немесе тікелей жұмыс орнында жүргізілуі керек. Егер жұмысшылар осы стандарттарды түсініп, қабылдаса, оларды енгізу және сақтау кезінде проблемалар болмайды, әйтпесе олар бұл процесті доғаруы мүмкін, ал бұл жағдайда басшылық шешуші қадамдар жасауы керек (айыппұлдар, сөгіс, кәсіпорын қызметкерлерін ішінара немесе толық ауыстыру).

5.2 Мемлекеттік қызмет сапасының алдын-алуға бағытталған әдістерді талдау

5.2.1 Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау моделін құру

Қазақстан Республикасының мемлекеттік саясатын дамытудың неғұрлым басым бағыттарының бірі халықтың өмір сүру деңгейін арттыру болып табылады. Бұл көрсеткіш ел үшін маңызды, өйткені ол әлемдік аренадағы бәсекеге қабілеттілікке әсер етеді. Азаматтардың өмір сүру деңгейін арттыру мақсатында мемлекет мемлекеттік мекемелер көрсететін қызметтердің сапасын жақсарту бойынша іс-шаралар қабылдайды

Денсаулық сақтау, білім беру, мәдениет, спорт, әлеуметтік саясат және т.б. сияқты салаларда мемлекеттік қызмет көрсетуді белсенді дамыту халықтың өмір сүру деңгейін едәуір арттыруға ықпал етеді. Бұл ретте көрсетілетін қызметтерді дұрыс және сапалы бағалау қажеттілігі маңызды мәнге ие болады. Сонымен қатар, бағалау бір факторға емес, тұтас кешенге негізделуі керек. Бағалануы тиіс өлшемдер туралы деректер кестеде көрсетілген

Мемлекеттік қызметтерді ұсыну сапасын бағалау келесі критерийлер бойынша жүзеге асырылады:

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бағалау келесі критерийлер бойынша жүзеге асырылады:	- Мемлекеттік қызмет көрсету уақыты;
	- мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу кезінде кезек күту уақыты;
	- Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде өтініш берушімен өзара іс-қимыл жасайтын қызметкердің сыпайылығы мен құзыреттілігі;
	- мемлекеттік қызметтер көрсетілген жағдайдың жайлылығы;
	- Мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпараттың қолжетімділігі.

Сызба 22 - Мемлекет ұсынатын қызметтердің сапасын бағалау критерийлері

Бағалаудың басқа критерийлері бар екенін түсіну керек. Алайда, халыққа көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау процесінің елеулі кемшілігі барлық мемлекеттік билік органдары қолданатын бірыңғай әдіснаманың болмауы болып табылады.

Тұтынушының көрсетілетін қызметтердің сапасын қабылдауын сипаттайтын көптеген түрлі модельдер бар. Олардың ішіндегі ең танымалдарына келесілер жатады:

- Парасурамана-Зейтхамл-Бэрри қызметінің сапа моделі [156. 187];
- Ч. Бернардтың "Бейтарап аймақтар" тұжырымдамасы [184];
- Е. Кедотт пен Н. Тердженнің қызмет көрсету элементтері тиімділігінің типологиясы [185.186];
- Н. Кано бойынша тартымды сапа теориясы [9, 188,189].

Парасурамана-Зейтхамл-Бэрри қызметінің сапа моделі [187]

А. Парасураман, В.Зейтхамл және Л. Берри күтілетін қызмет сапасына қойылатын негізгі талаптарды көрсететін қызмет сапасының моделін жасады.

Модель тұтынушылардың көрсетілетін қызметтерге қанағаттанбауының себебі болып табылатын 5 алшақтықты сипаттайды:

1. *Тұтынушылардың күтуі мен оларды компания басшылығының қабылдауы арасындағы алшақтық.* Бұл алшақтық менеджерлердің тұтынушының қызметтің жоғары сапасын анықтауға қандай мазмұн салатынын елестете алмауынан туындайды. Тұтынушының не алғысы келетінін және не күтетінін білу қызмет сапасын анықтаудың бірінші, маңызды кезеңдерінің бірінде қалыптасуы керек. Бұл кезеңнің практикалық маңызы бар.

2. *Тұтынушылық күтулерді басшылықтың қабылдауы мен қызмет сапасының сипаттамасында осы қабылдаудың өзгеруі арасындағы алшақтық.* Тұтынушылардың кейбір үміттері тұтынушылардың қалауына дұрыс жауап беруде қиындықтардың болуына, сондықтан қызмет көрсету сапасына

қатысты Компания басшылығының консенсусының болмауына байланысты дұрыс белгіленбейді және орындалмайды. Бұл алшақтық мыналардан туындайды:

- басшылардың қызмет сапасы туралы дұрыс қарамауы;
- сұралып отырған қызметтің орындалмау сезімі;
- міндеттерді стандарттау кезеңдерінің сәйкессіздігі;
- мақсаттар жиынтығының болмауы.

3. *Қызмет көрсету сапасы мен көрсетілетін қызмет сапасы арасындағы алшақтық.* Бұл алшақтық көптеген факторларға байланысты болуы мүмкін. Кейде компания басшылығы тұтынушы не күтетінін дұрыс түсінеді және қызмет сипаттамаларының жиынтығы теориялық тұрғыдан дұрыс анықталған, бірақ іс жүзінде ұйым ұсынатын қызмет тұтынушылардың үміттеріне сәйкес келмейді.

4. *Қызмет көрсету мен тұтынушылардың өздері алатын қызмет туралы түсінігін қалыптастыруға қатысатын сыртқы ақпараттық байланыстар арасындағы алшақтық.* Бұл аралық ұйым нақты ұсынатын және тұтынушыда таратылатын ақпарат негізінде ұсынылатын қызметтердің ассортименті мен сапасы туралы қалыптасқан кезде пайда болады.

5. *Тұтынушылардың күтуі мен олардың алынған қызметтерді қабылдауы арасындағы алшақтық алдыңғы үзілістердің біреуі немесе бірнешеуі болған кезде пайда болады.* Осыдан қызмет өндірушілеріне клиент күткен қызмет сапасын қамтамасыз ету неге қиын екендігі белгілі болады.

Ч. Бернардтың "бейтарап аймақтар" тұжырымдамасы [184]

Қызмет көрсету процестерінің сапасы саласындағы бәсекелестік артықшылықтарды қалыптастырудың тағы бір қызықты тәсілі Ч.Бернардтың "бейтарап аймақтар" тұжырымдамасына негізделген.

Осы тұжырымдамаға сәйкес, белгілі бір мінез-құлық реакциялары, соның ішінде басқаруды биліктің көрінісі ретінде қабылдау дәйекті және күрделі процестердің нәтижесі болып табылады және мұндай көрініске қарсы тұруға немесе биліктің осы көрінісіне қарсы әрекет етуге ешқандай себеп жоқ болғандықтан, адам бұл туралы ойламай, реакцияларында бейтарап қалады.

Тұтынушының ұсынылған қызметті қабылдауы туралы да осылай айтуға болады.

Е. Кедотт пен Н. Тердженнің қызмет көрсету элементтерінің тиімділігінің типологиясы.

"Бейтарап аймақтар" тұжырымдамасына сүйене отырып, Ч.Бернард, Е.Кедотт және Н. Терджен классификаторлар мен салыстырмалы талдау жүргізу мүмкіндігін құру үшін қолданылатын қызмет элементтерінің тиімділігінің типологиясын жасады. Олар кейбір қызмет элементтері тұтынушылардың оң немесе теріс реакцияларына ие болуы мүмкін, ал басқалары осы уақытта ешқандай жауаты реакция тудырмау мүмкін.

Тұтынушылардың қажеттіліктері жағдайға байланысты пайда болғандықтан, тиімдірек болу үшін қызмет көрсету стратегиясы да анықталуы керек. Олар тұтынушыларды қабылдау негізінде қызмет көрсету элементтерінің маңыздылығын анықтау үшін төрт жіктеуішті ұсынды:

1. Сыни.
2. Бейтарап
3. Қанғаттандыратын
4. Көңіл қалдыратын.

Н. Кано бойынша тартымды сапа теориясы [189,190].

Н. Кано тауарлар мен қызметтердің сапасын қабылдауға тұтынушылардың реакцияларының үш негізгі түрін анықтады.

1. Міндетті сапа сипаттамалары
2. Сапаның сандық сипаттамалары
3. "Таңқаларлық" сапа сипаттамалары

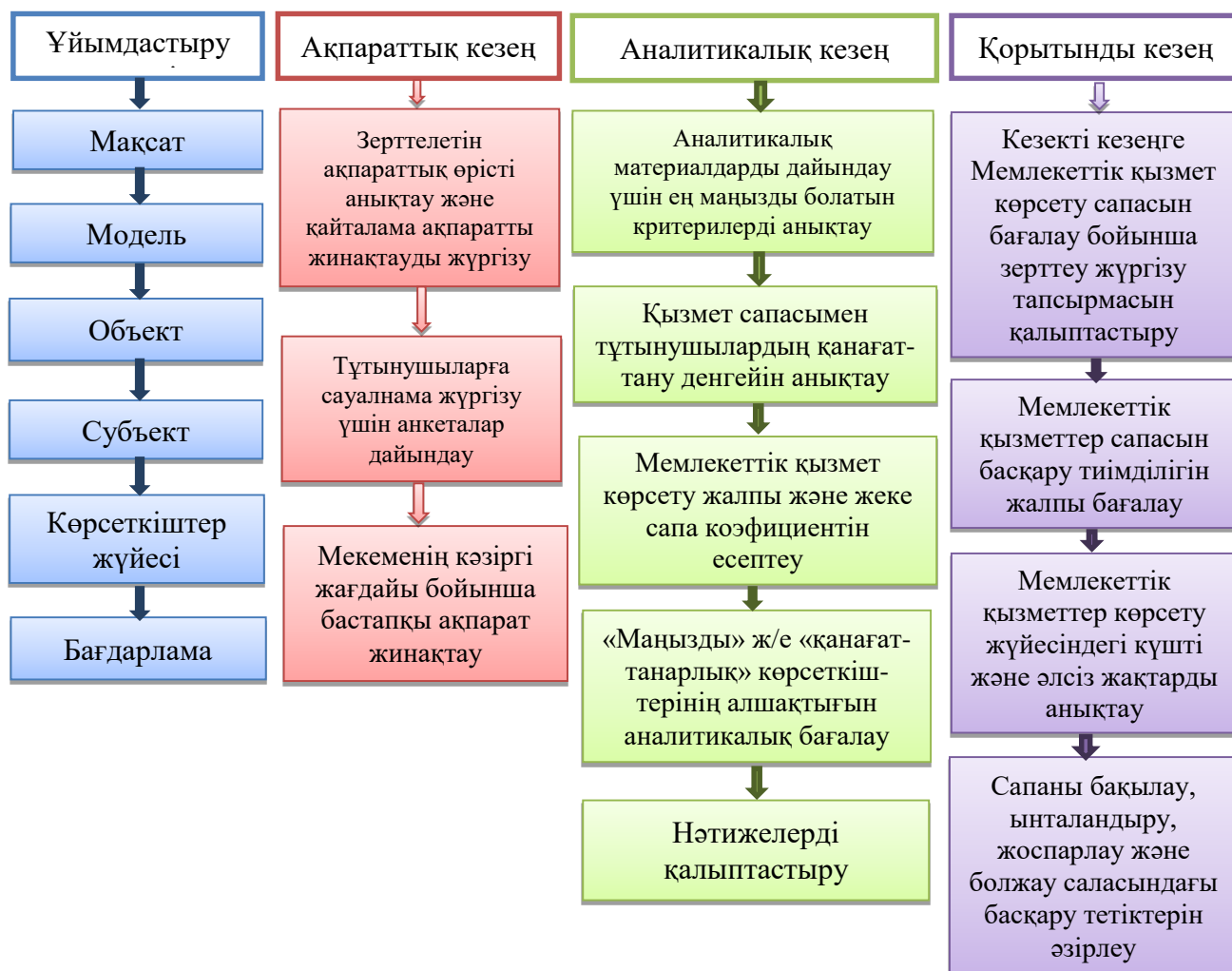
Қызметтердің сапасын қабылдаудың қарастырылған модельдері тұтынушы қызметтердің сапасын қабылдаудың қалай қалыптасатынын түсінуге бағытталған, тұтынушылардың үміттері мен олардың қызметтерді қабылдауы арасындағы сәйкессіздіктердің негізгі себептерін қалыптастыруға және тұтынушылардың талаптарын орындаудың олардың қанағаттану деңгейіне әсерін бағалау негізінде қызмет көрсету процестерінің сапасы саласында бәсекелестік артықшылықтарды қалыптастыру тәсілдерін анықтауға мүмкіндік береді.

Бірақ көбінесе қызмет жеткізушілері мен олардың тұтынушылары бірдей нәрселерге басқаша қарайтыны белгілі. Жеткізушілер, әдетте, олар ұсынатын қызмет, осы қызметті ұсыну үшін жалдайтын адамдар және қызметкерлер қызмет көрсету кезінде пайдаланатын технологиялар туралы ойлайды. Тұтынушылар заттарды өз позицияларынан қарап, жеткізушінің бағалауын олар күткен нәтижелерге, салдарға немесе артықшылықтарға сүйене отырып қарайды.

Алайда, автордың пікірінше, бағалаудың ең тиімді әдістерінің бірі-үш негізгі шетелдік тәсілдердің синтезі негізінде жасалған модель: GAP моделі, ACSI моделі және EPSI моделі. Бұл әдіснаманың кезеңдері 23-сызбада көрсетілген.

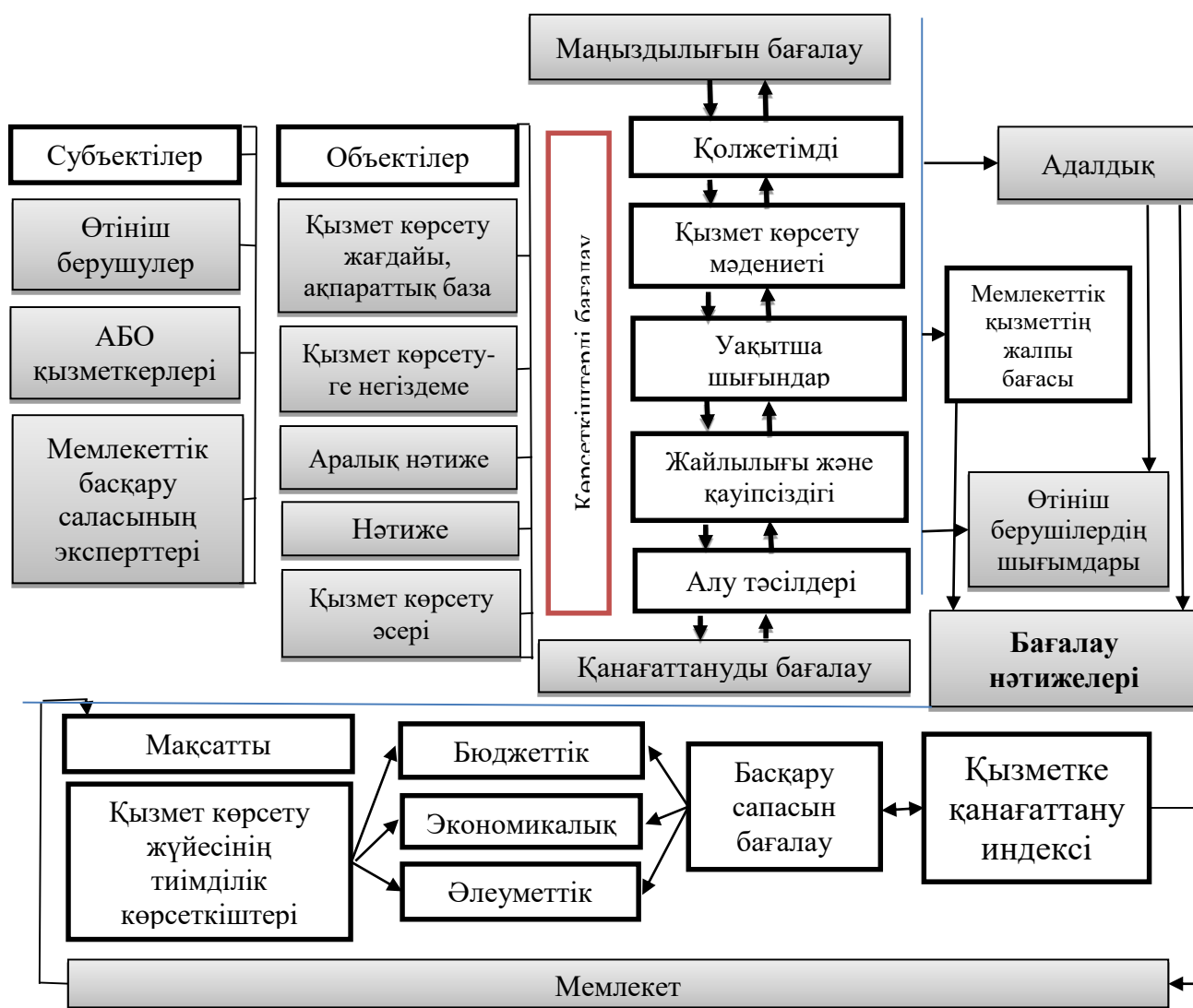
Көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалаудың қарастырылған кезеңдері негізінде сапаны бағалау моделі құрылады. Ұсынылған модельде қызметтердің сапасы қанағаттану көрсеткіші арасында пайда болатын айырмашылықты есептеу арқылы анықталады (яғни, қызметті тұтынушы мемлекеттік билік органдары қызметінің процесі және (немесе) нәтижесі үшін қоятын бағалаумен) және маңыздылық көрсеткіші (яғни, түпкілікті нәтиже алғанға дейін тұтынушы үшін ең маңызды болып табылатын критерилер). Алынған модельдің схемасы 24-сызбада көрсетілген.

Ақпараттық қоғамның дамуы жағдайында мемлекеттік органдардың халықпен өзара әрекеттесуінің электрондық арналарын дамыту қажеттілігі артып келе жатқанын атап өткен жөн. Мұндай өзара іс-қимылдың шетелдік тәжірибесі электрондық сервистерді пайдалану кезінде азаматтар ғана емес, шағын және орта бизнес субъектілері де неғұрлым жоғары сапалы мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге қол жеткізе алатындығын көрсетті. Бұл ретте қызметтерді көрсетуге жұмсалған шығындар айтарлықтай төмендейді.



Сызба 23 - Көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау кезеңдері

/



Сурет 24 -Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын бағалау моделі

Ұйым қызметтер кешенін ұсынған кезде әр нақты тұтынушы үшін белгілі бір параметрлермен жеке қызметтер пакеті жасалады, оның негізінде сіз оған ең маңызды талаптарды анықтай аласыз.

Қызметтің негізгі параметрлерін айқындау талаптар мен көрсеткіштер арасындағы байланысты ескере отырып, қызметтер кешенін көрсетудің әрбір нақты жағдайы үшін ұсынылған жиынтықтан сапаның маңызды көрсеткіштерінің іріктемесін белгілеуге мүмкіндік береді.

Осы тәуелділікті орнату үшін байланыс матрицасы - матрицалық диаграмма құрылады, онда қызмет көрсету процесіне тартылған мүдделі тараптардың талаптары және қызмет сапасының көрсеткіштері көрнекі түрде ұсынылады.

Матрицалық диаграмманың мақсаты-салыстырмалы маңыздылығын көрсете отырып, міндеттер, функциялар мен сипаттамалар арасындағы байланыстар мен корреляциялар контурын бейнелеу. Сондықтан матрицалық диаграмма белгілі бір факторлар мен құбылыстардың олардың пайда болуының әртүрлі себептеріне және олардың салдарын жою құралдарына сәйкестігін

білдіреді, сонымен қатар осы факторлардың пайда болу себептері мен оларды жою шараларына тәуелділік дәрежесін көрсетеді.

Байланыс матрицалары (25-сызба) компоненттер байланыстарының болуы мысалы, мүдделі тараптардың $a_1, a_2 \dots a_i$ талаптары мен $b_1, b_2 \dots b_j$ қызмет сапасының көрсеткіштерінің тығыз байланысын көрсетеді. Байланыс матрицаларындағы компоненттер арасындағы байланыс осы байланыстардың тығыздық дәрежесін сипаттайтын арнайы таңбалардың көмегімен бейнеленген. [86]

	b_1	b_2	b_3	b_4	b_5	b_6
a_1	o					
a_2						•
a_3			•			
a_4						□
a_5		□			o	
a_6			o			

Сызба 25 - Байланыс матрицасы

Мұндағы, $a_1, a_2 \dots a_i$ және $b_1, b_2 \dots b_j$ - әртүрлі тығыз байланыстармен сипатталатын зерттелетін талаптар мен көрсеткіштердің компоненттері: • - күшті, □ - орташа, o - әлсіз.

Егер байланыс матрицасының жолында ешқандай таңба болмаса, онда бұл a_i талабы мен қызмет сапасының барлық көрсеткіштері арасында байланыс жоқ дегенді білдіреді.

Егер матрица бағанында таңба болмаса, онда бағанға сәйкес келетін b көрсеткіші тиісті жолдағы талаптардың ешқайсысына әсер етпейді. Матрицалық диаграмманың жолы мен бағанының қиылысында тұрған белгі тиісті компоненттер арасындағы байланыстың болуын ғана емес, сонымен қатар 21-сызбада көрсетілгендей осы байланыстың тығыздығын көрсетеді.

Сапа көрсеткіштерінің бір-біріне өзара әсерін белгілеу үшін ұқсас байланыс матрицасын құруға болады.

Бұл жағдайда матрицада сәйкес келетін сапа көрсеткіштерінің қиылысында орналасқан диагональмен жоғарғы жағынан бөлінген төменгі үшбұрышты бөлікті ғана толтыру қажет (26-сызба).

Бұл алдыңғы матрицалық диаграммада бір кіріс - талаптар, екіншісі - сапа көрсеткіштері болса, енді бір сапа көрсеткіштері екінші сапа көрсеткіштеріне қарсы болады.

Сапа көрсеткіштері	b ₁	b ₂	b ₃	b ₄	b ₅	b ₆
b ₁	•					
b ₂		•				
b ₃	•	o	•			
b ₄				•		
b ₅		□	•		•	
b ₆	o			□		•

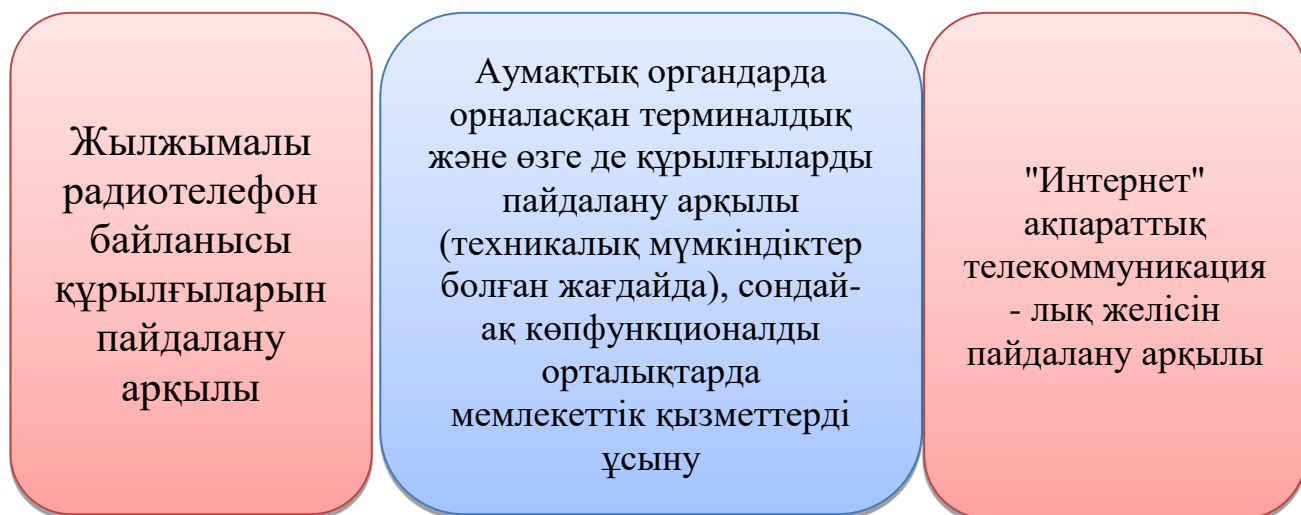
Сызба 26 - Сапа көрсеткіштерінің байланыс матрицасы

Ұйым қызметіне мүдделі тараптардың талаптары мен олардың бір-біріне өзара әсерін ескере отырып, көрсетілетін қызметтер сапасының көрсеткіштері арасындағы өзара байланысты белгілеуге негізделген көрсетілетін қызметтер сапасын бағалауға осындай көзқарас қызмет көрсету барысында өлшеуге және мониторингке жататын сипаттамалардың ең аз жиынтығын орындау есебінен талаптардың іске асырылу дәрежесін айқындау негізінде көрсетілетін қызметтер сапасы туралы шешім қабылдауға мүмкіндік береді.

Бүгінгі таңда көптеген шет мемлекеттердің электрондық үкімет жүйесін енгізу тәжірибесі бар. Осылайша, мұндай жүйені қолданудың оң тәжірибесі бар елдер арасында: Оңтүстік Корея, Франция, Голландия, Жапония, АҚШ, Ұлыбритания, Финляндия.

Қазақстан Республикасының азаматтары үшін технологиялардың, интернет платформалар мен әлеуметтік желілердің дамуы жағдайында көптеген мемлекеттік қызметтерді электрондық форматта алу мүмкіндігі болғанын атап өту маңызды. Бұл мүмкіндіктің маңызды жетістігі - қызметті алушы жұмыс сапасын бірден бағалай алады, сонымен қатар, бағалау қызмет көрсетудің әртүрлі кезеңдерінде болуы мүмкін: мемлекеттік қызметтерді алу, қабылдауға жазылу, өтініш беру, мемлекеттік қызметтерді көрсету барысы туралы ақпарат алу тәртібі туралы немесе тікелей толық қызметті алғаннан кейін хабардар ету.

Мұндай жұмыстың ыңғайлылығына байланысты бүгінде азаматтар мемлекет ұсынатын қызметтердің сапасын бағалау үшін әртүрлі құралдарды қолдана алады. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді бағалау тәсілдері туралы деректер 27-сызбада көрсетілген.



Сызба 27 - Азаматтардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау тәсілдері.

Техникалық ресурстарды пайдалану жағдайында көрсетілетін қызметтердің сапасы туралы азаматтардан алынған ақпарат, автоматтандырылған ақпараттық жүйелердің арқасында жинақталады және талданады. Деректер көпшілікке қол жетімді етіледі. Бұл мемлекеттік билік органдарына мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде туындайтын кемшіліктерге уақтылы әрекет етуге мүмкіндік береді. Ал одан әрі оларды толық жоюға алып келеді.

Айта кету керек, бүгінде барлық мемлекеттік органдардың өз интернет-платформалары бар. Көбінесе мұндай платформаларда азаматтармен өзара әрекеттесуге жауапты бөлім бар. Сондай-ақ, бүгінде Қазақстанда түрлі мемлекеттік билік органдары танымал әлеуметтік желілерде өздерінің интернет алаңдарын құратын үрдіс пайда болғанын атап өткен жөн.

Әлеуметтік желілерде осындай интернет алаңдардың жұмыс істеуі есебінен берілетін ақпараттың ашықтығы деңгейі артуда, сонымен қатар, азаматтар мен мемлекеттік органдар арасында байланыс арнасы орнатылуда. Бұл халықтың Үкімет іске асырып жатқан елді дамыту бағдарламаларына деген сенім деңгейін едәуір арттырады.

Қорытындылай келе, мемлекеттік билік органдары интернет-платформаларды пайдаланудың арқасында көрсетілетін мемлекеттік қызметтер туралы деректердің ашықтығы артатынын атап өткен жөн.

Бұдан басқа, қоғамдық сараптама арқылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын басқару жүйесі қызметтің келесі бағыттарын іске асыруға мүмкіндік береді:

1. Көрсетілетін қызметтер сапасының кепілі ретінде мемлекеттік билік органдарының беделін қалыптастыру арқылы халықтың мемлекеттік билік органдарына деген сенім деңгейін арттыру;
2. Мемлекеттік қызмет көрсету саласында сыбайлас жемқорлықтың алдын алу;
3. Әлеуметтік шиеленісті азайту;

4. Халыққа қызмет көрсету кезінде жасырын кемсітушіліктің алдын алу.

Осылайша, көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру бағыттарының бірі мемлекеттік қызметтерді тұтынушылар үшін интернет-ағандарды дамыту болып табылады. Алайда, бұл бағыт Халықты әзірленген ресурстарды пайдалануға үйретумен қатар дамуы керек. Мұндай құрылғылармен жұмыс істеудің тиісті дағдылары болмаса, азаматтардың мемлекеттік органдармен өзара әрекеттесу арнасын дамытудың мағынасы болмайды.

5.2.2 SWOT-талдау: ҚР "Электрондық үкіметінің" күшті және әлсіз жақтарын сараптау нәтижелері

SWOT талдауы стратегиялық жоспарлауда ұйымның дамуының ішкі және сыртқы факторларын, олардың күшті және әлсіз жақтарын бағалау үшін қолданылады. Мұндай талдаудың жалпы схемасы төменде келтірілген.

Авторлардың пікірінше, SWOT талдауын қолдану стратегиялық талдаудың маңызды кезеңі болып табылады, бұл басқарудың ең тиімді әдісін анықтауға көмектеседі.

Талдауды жүргізу үшін «Азаматтарға арналған үкімет» корпорациясының бір терезе қағидатымен жұмыс жасауда үлкен роль атқаратын «Электронды үкімет» порталы қарастырылды.

SWOT-талдау жүргізу әдіснамасын әзірлеу Д. В. Арутюнова, О.Г. Афанасьева [191,192,193] және басқа да бірқатар жұмыстарда анықталды. Н. А. Сучкова мен Е. Г. Шалневаның зерттеуінде [194] SWOT-талдау жүргізу бойынша келесі жобаны бөліп көрсетуге болады: коммерциялық емес ұйымды басқару тек төменгі деңгейдегі бәсекелестік артықшылықтарға негізделген (мысалы, дәстүрлі технологиялар немесе көрсетілетін қызметтерге үлкен сұраныстың болуы) [194,197].

"SWOT әдісі бойынша коммерциялық емес ұйымның қызметін талдау" мақаласында Целищева е. ф. және Бирюкова Е. А. ішкі және сыртқы орта факторларына жүйелі талдау жүргізу моделі көрсетілген, сондай-ақ коммерциялық емес ұйым мысалында күшті жақтар мен мүмкіндіктердің, әлсіз жақтар мен мүмкіндіктердің, күшті жақтар мен қауіптердің, әлсіз жақтар мен қауіптердің үйлесімі [195].

Вамбе өз зерттеуінде дамушы Нигерия елінде көрсетілетін мемлекеттік қызметтің төмен сапада көрсетілуін SWOT әдісімен талдауды ұйымдастырушылық басқарудағы салыстырмалы түрде жаңа тұжырымдама ретінде қарастырды [196]. Индонезия зерттеушілері пандемия кезеңінде жұмыс жасаған электрондық үкімет қызметіне SWOT-талдау жүргізу нәтижесінде ғимараттар мен инфрақұрылымы, қызметті тұтынушылардың ақпараттық технологиялар саласында арнайы дайындығының төмендігі әлсіз тұстары, қызмет көрсетушілерің құзыреттілігі жақсартуды қажет ететіндігі мүмкіндіктер болып табылды [197]. Ли мен Ванг өз зерттеуінде қызмет көрсету сапасын SWOT-талдау арқылы стратегиялық басқару тұжырымдамасын жасады [198].

SWOT талдау нәтижелері бойынша ең маңызды күшті жақтар ұйымды басқару стратегиясының негізі болуы керек деп айта аламыз. Екінші жағынан, жақсы стратегия ұйымды басқарудың тиімді жүйесінің әлсіз жақтарының теріс әсерін азайтуы керек. Ұйымның ішінде күшті және әлсіз жақтар бар, сондықтан бір қарағанда бұл зерттеу оңай болып көрінуі мүмкін. Бірақ бұл идея қате. Шындығында, ұйымның күшті және әлсіз жақтарын талдау Аналитикалық тұрғыдан қиын процесс екенін есте ұстаған жөн, күшті және әлсіз жақтар міндетті түрде басқа ұйымдардың ұқсас параметрлерімен салыстырылады. Мүмкіндіктер мен қауіптер компанияның қазіргі стратегиясындағы өзгерістердің қажеттілігін көрсетеді. SWOT талдауының осы екі компоненті ұйымға сыртқы факторлармен байланысты және оларды талдау әдетте әлдеқайда қиын.

Стратегиялық талдау жүргізу үшін Даму стратегиясына негізделуі керек, оның негізінде директорлар қауымдастығындағы жағдай және оның сыртқы ортасы туралы барлық ақпаратты жүйелеу үшін SWOT талдауын қолдануға болады, нәтижесінде кәсіпорынның дамуына қатысты бағыттар мен бастамаларды анықтауға болады.

Электрондық үкімет жеке ұйым болып табылмайтындықтан, ол биліктің әртүрлі деңгейлері ұсынатын электрондық қызметтердің (ақпараттық, тіркеу, коммерциялық) конгломераты болып табылады, тіпті жекелеген мемлекеттік органдар үйлестіретін болса да, олардың жұмысын кешенді түрде талдау ұсынылады.

Электрондық үкіметті тұтынушылар Қазақстанның барлық тұрғындары, электрондық қызметтерді ұсынатын мемлекеттік органдар болып табылады, бәсекелестер жоқ, сондықтан негізгі сыртқы мүмкіндіктер мен қауіптер бәсекелестік ортаға емес, тұтынушы мен инфрақұрылымның ерекшеліктеріне байланысты.

Себебі инфрақұрылымды жақсарту, халықтың интернетке қолжетімділігін арттыру, халықты оқыту, мемлекеттік органдардың Интернет арқылы қызмет көрсетуге дайындығын арттыру мәселелері, оның ішінде техникалық, біліктілік және басқару басқа бағдарламаларда көрсетілген (мысалы, Үкіметтің 2017-2019 жылдарға арналған бағдарламасы, "ақпараттық теңсіздікті төмендету", "білім беру" және т. б. бағдарламалары), бұл стратегия халықтың электрондық үкімет туралы хабардарлығын ілгерілетуге және жасауға қатысты проблемаларға шоғырланатын болады.

Ресей Федерациясында электрондық мемлекеттік қызметтің сапасына мониторинг жүргізу әдістемесі әзірленген [198]. Мониторинг келесі міндеттерді орындау үшін жүзеге асырылады:

- қызметтер туралы мәліметтердің толықтығын бағалау;
- электрондық өтініш беру интерфейсінің жұмысын бағалау нысаны;
- қызметтердің стандарт талаптарына сәйкестік дәрежесін бағалау.

Электрондық үкіметтің күшті/әлсіз және мүмкіндіктері мен қауіптерін анықтау үшін эксперттік әдіс пайдаланылды [199].

Кесте 29 - Қазақстандағы электрондық үкіметтің SWOT-талдауы

Күшті жақтары	Әлсіз жақтары
<p>Электрондық үкіметтің өзі</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Саяси ерік ◆ Мемлекеттік органдар басшылығының ЭҮ енгізуге бейілділігі ◆ Мемлекеттік қызметшілердің бір бөлігінің уәжделуі ◆ Мемлекеттік қызметшілердің жылдам оқуы <p>Бренд</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Интернетті пайдаланушылар мен мемлекеттік қызметкерлер, лауазымды тұлғалар арасында бағдарлама мен брендті айтарлықтай насихаттау ◆ Белгілі басымдық және бедел 	<p>Электрондық үкіметтің өзі</p> <ul style="list-style-type: none"> ° Мемлекеттік органдардың дайын болмауы: әлсіз және ақпараттық технологиялар база, қызметтердің электрондық форматқа қабілетсіздігі, бірыңғай архитектураның болмауы, дерекқорлардың бытыраңқылығы. ◆ Қызметкерлердің бір бөлігінің әлсіздігі: компьютерлік сауаттылықтың төмендігі, қабілетсіздік, немқұрайлылық, электрондық қызметтерді пайдалануға қарсы тұру. ◆ Мемлекеттік органдардың сайттары тұтынушылардың қажеттіліктеріне сәйкес келмейді ◆ Электрондық қызметтерді алу мүмкіндіктері туралы әлсіз ақпарат <p>Бренд</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Бағдарламаның тиімділігін талқылауға халықтың әлсіз тартылуы (бірлескен шешімдерді іздеу) ◆ Интернетті пайдаланушылар үшін ұзақ созылатын атаулар
Мүмкіндіктер	Қауіптер
<p>Электрондық үкіметтің өзі</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Бәсекелестердің болмауы ◆ Провайдерлер санын көбейту арқылы Интернетке қол жетімділікті арттыру ◆ Интернет қолданушыларының өсуі ◆ Халық арасында электрондық қызметтерге қызығушылықтың өсуі <p>Бренд</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Ұқсас бағдарламаларды, брендтерді жылжытудағы басқа елдердің тәжірибесі ◆ Әкімшілік ресурс 	<p>Электрондық үкіметтің өзі</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Халықтың компьютерлік сауаттылығының төмендігі ◆ Әсіресе ауылдағы инфрақұрылымның әлсіздігі (телефондар, компьютерлер) ◆ Білікті қызметкерлердің болмауы, әсіресе ауылда ◆ Билікке теріс көзқарасты электрондық үкіметке ауыстыру <p>Бренд</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Электрондық Қызметтерді ұсынуда, сайтты қолдауда, бағдарламаларды іске асыруда сәтсіздік, кешігу имиджді бұзуы мүмкін ◆ Әлсіз орындаушылар

Ішкі және сыртқы факторлар бағаланады. Күшті және әлсіз жақтарға 0-ден 5-ке дейінгі шкала бойынша Аі бағасы беріледі (фактордың маңызды көрінісі максималды баллға сәйкес келеді).

Сыртқы факторларды бағалау үшін екі параметр қолданылады:

- 0-ден 1-ге дейінгі шкала бойынша Рj оқиғасына жету ықтималдығы, мұнда бірлік оқиғаның пайда болуының максималды ықтималдығына сәйкес келеді;

- 0-ден 5-ке дейінгі шкала бойынша компания қызметіне фактордың әсер ету дәрежесін сипаттайтын Кj факторының маңыздылығы, мұнда ең жоғары балл жоғары әсер ету дәрежесіне сәйкес келеді.

30-кестеде біз ұйымның ішкі орта факторларының сандық бағасын ұсынамыз.

Кесте 30 - Ішкі орта факторларын бағалау

Күшті жақтары	Саяси ерік	5
	Мемлекеттік органдар басшылығының ЭҮ енгізуге бейілділігі	5
	Мемлекеттік қызметшілердің бір бөлігінің уәжделуі	4
	Мемлекеттік қызметшілердің жылдам оқуы	4
	Интернетті пайдаланушылар мен мемлекеттік қызметкерлер, лауазымды тұлғалар арасында бағдарлама мен брендті айтарлықтай насихаттау	4
	Белгілі басымдық және бедел	5
Әлсіз жақтары	Мемлекеттік органдардың дайын болмауы: әлсіз және ақпараттық технологиялар база, қызметтердің электрондық форматқа қабілетсіздігі, бірыңғай архитектураның болмауы, дерекқорлардың бытыраңқылығы.	3
	Қызметкерлердің бір бөлігінің әлсіздігі: компьютерлік сауаттылықтың төмендігі, қабілетсіздік, немқұрайлылық, электрондық қызметтерді пайдалануға қарсы тұру.	4
	Мемлекеттік органдардың сайттары тұтынушылардың қажеттіліктеріне сәйкес келмейді	4
	Электрондық қызметтерді алу мүмкіндіктері туралы әлсіз ақпарат	2
	Бағдарламаның тиімділігін талқылауға халықтың әлсіз тартылуы (бірлескен шешімдерді іздеу)	3
	Интернетті пайдаланушылар үшін ұзақ созылатын атаулар	3

31-кестеде сыртқы орта факторлары сандық тұрғыдан бағаланады және пайда болу ықтималдығы анықталады. Сыртқы орта факторлары мүмкіндіктер мен қауіптерден тұрады.

Кесте 31 - Сыртқы орта факторларын бағалау

Факторлар		Kj	Pj
Мүмкін діктер	Бәсекелестердің болмауы	5	0.9
	Провайдерлер санын көбейту арқылы Интернетке қол жетімділікті арттыру	4	0.6
	Интернет қолданушыларының өсуі	4	0.8
	Халық арасында электрондық қызметтерге қызығушылықтың өсуі	4	0.8
	Ұқсас бағдарламаларды, брендтерді жылжытудағы басқа елдердің тәжірибесі	3	0.5
	Әкімшілік ресурс	4	0.7
Қауіптер	Халықтың компьютерлік сауаттылығының төмендігі	4	0.8
	Әсіресе ауылдағы инфрақұрылымның әлсіздігі (телефондар, компьютерлер)	3	0.4
	Білікті қызметкерлердің болмауы, әсіресе ауылда	3	0.5
	Билікке теріс көзқарасты электрондық үкіметке ауыстыру	3	0.2
	Электрондық Қызметтерді ұсынуда, сайтты қолдауда, бағдарламаларды іске асыруда сәтсіздік, кешігу имиджді бұзуы мүмкін	2	0.7
	Әлсіз орындаушылар	3	0.8

Әрі қарай 32-кестеде келтірілген бағалау матрицасы жасалады
 $Ұяшықтардың\ элементтері = A_i * P_j * K_j$

Кесте 32 - SWOT-талдауды бағалау матрицасы

Күшті/әлсіз жақтары Мүмкіндіктер/ қауіптер	О						Т							
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6		
Көрсеткіш номері														
Сандық бағалау	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3		
Ықтималдығы	0.9	0.6	0.8	0.8	0.5	0.7	0.8	0.4	0.5	0.2	0.7	0.8		
S	1	5	22.5	12	16	16	7.5	14	16	6	7.5	3	7	12
	2	5	22.5	12	16	16	7.5	14	16	6	7.5	3	7	12
	3	4	18	9.6	12.8	12.8	6	11.2	12.8	4.8	6	2.4	5.6	9.6
	4	4	18	9.6	12.8	12.8	6	11.2	12.8	4.8	6	2.4	5.6	9.6
	5	4	18	9.6	12.8	12.8	6	11.2	12.8	4.8	6	2.4	5.6	9.6
	6	5	22.5	12	16	16	7.5	14	16	6	7.5	3	7	12
W	1	3	13.5	7.2	9.6	9.6	4.5	8.4	9.6	3.6	4.5	1.8	4.2	7.2
	2	4	18	9.6	12.8	12.8	6	11.2	12.8	4.8	6	2.4	5.6	9.6
	3	4	18	9.6	12.8	12.8	6	11.2	12.8	4.8	6	2.4	5.6	9.6
	4	2	9	4.8	6.4	6.4	3	5.6	6.4	2.4	3	1.2	2.8	4.8
	5	3	13.5	7.2	9.6	9.6	4.5	8.4	9.6	3.6	4.5	1.8	4.2	7.2
	6	3	13.5	7.2	9.6	9.6	4.5	8.4	9.6	3.6	4.5	1.8	4.2	7.2

33-кестеде өзара әрекеттесетін факторларды бағалау матрицасы берілген.

Факторлардың әр жұбы үшін олардың a_{ij} өзара әрекеттесуінің балдық бағасы енгізіледі (-1-ден 1-ге дейін): тікелей (кері) тәуелділікпен бағалау оң (теріс) және тәуелділік неғұрлым күшті болса, модуль соғұрлым жоғары болады.

Бұл жерде эксперттік әдіс негізінде ішкі және сыртқы факторлардың әрекеттесуі арқылы кәсіпорын жұмысына тиігізетін әсерін анықтап әр жағдай бойынша балл берілді. Егер екі жақтың факторлары бір біріне ешқандай әсері болмаса оларға 0 балл қойылды.

Кесте 33 - SWOT-талдау факторларының өзара іс-қимылын бағалау матрицасы

Күшті/әлсіз жақтары Мүмкіндіктер/ қауіптер		О						Т						
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
Көрсеткіш номері		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
Сандық бағалау		5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	
Ықтималдығы		0.9	0.6	0.8	0.8	0.5	0.7	0.8	0.4	0.5	0.2	0.7	0.8	
S	1	5	1	0.9	0.6	1	0.7	1	0.9	0.4	0.2	-0.2	-0.8	-0.5
	2	5	0.9	0	0.7	0.9	0.8	0.7	-0.5	0.2	-0.8	-0.5	-0.5	-0.5
	3	4	0	0.5	0.5	0.8	0.7	0.7	-0.6	0	0.5	0	0	0
	4	4	0	0	0.5	0.6	0.8	0.2	0	-0.5	0.5	0	0	0.6
	5	4	0.8	0.6	0.5	0.8	0	0.8	0.6	0.3	-0.8	0	0.8	0
	6	5	0.8	0.2	0	1	0.8	0.9	0	-0.8	-0.7	0	0.5	0
W	1	3	0.2	0	0	-0.9	-0.2	-1	-1	-0.7	-0.5	-0.5	-0.2	-0.2
	2	4	0.2	0.1	0	-0.8	-0.5	-1	-0.6	-0.5	-0.5	-1	-0.3	-0.6
	3	4	-0.5	-0.5	-0.5	-0.8	0.6	0.5	-0.5	-0.2	0	-0.8	-0.6	0
	4	2	0	-0.6	0.5	0.5	0.5	0.6	-0.2	0.5	0.2	0	-0.2	-0.5
	5	3	0.1	0.8	0.8	0.5	0.6	0	-0.5	0.2	0	0.8	0.2	-0.6
	6	3	0.5	0	0	0.2	0	0	-0.8	0.2	0	-0.5	-0.5	0

Жоғарыда көрсетілген матрицалар күшті және әлсіз жақтар, ұйымның мүмкіндіктері мен қауіптері туралы зерттелген ақпарат, факторларды жеке сараптамалық сандық бағалау нәтижелері, әрбір осындай көрсеткіш үшін белгіленген ықтималдық негізінде жасалады. Содан кейін 34 және 35 кестелердің әр ұяшығы үшін факторлар жұптарының стратегияға әсерін сандық бағалау және жұптағы факторлардың өзара әрекеттесу дәрежесін бағалау жүргізіледі.

Бағалау A_{ij} кешенді параметрлерін қалыптастырады

$$A_{ij} = A_i * P_j * K_j * a_{ij} [92].$$

Әр көрсеткіштің реттік нөмірі бойынша сандық бағалауы мен ықтималдығы бойынша бағалаудың қорытынды матрицасы құрылады.

Кесте 34 - Стратегияны қалыптастыруға арналған бағалаудың қорытынды матрицасы

Күшті/әлсіз жақтары Мүмкіндіктер/ қауіптер			О						Т					
Көрсеткіш номері			1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Сандық бағалау			5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3
Ықтималдығы			0.9	0.6	0.8	0.8	0.5	0.7	0.8	0.4	0.5	0.2	0.7	0.8
	1	5	22,5	10,8	9,6	16	5,25	14	14,4	2,4	1,5	-0,6	-5,6	-6
	2	5	20,25	0	11,2	14,4	6	9,8	-8	1,2	-6	-1,5	-3,5	-6
	3	4	0	4,8	6,4	10,24	4,2	7,84	-7,68	0	3	0	0	0
	4	4	0	0	6,4	7,68	4,8	2,24	0	-2,4	3	0	0	5,76
	5	4	14,4	5,76	6,4	10,24	0	8,96	7,68	1,44	-4,8	0	4,48	0
	6	5	18	2,4	0	16	6	12,6	0	-4,8	-5,25	0	3,5	0
Барлығы:			75.15	23.76	40	74.56	26.25	55.44	6.4	-2.16	-8.55	-2.1	-1.12	-6.24
	1	3	2,7	0	0	-8,64	-0,9	-8,4	-9,6	2,52	2,25	-0,9	0,84	-1,44
	2	4	3,6	0,96	0	10,24	-3	-11,2	-7,68	-2,4	-3	-2,4	1,68	-5,76
	3	4	-9	-4,8	-6,4	10,24	3,6	5,6	-6,4	0,96	0	1,92	3,36	0
	4	2	0	-2,88	3,2	3,2	1,5	3,36	-1,28	1,2	0,6	0	0,56	-2,4
	5	3	1,35	5,76	7,68	4,8	2,7	0	-4,8	0,72	0	1,44	0,84	-4,32
	6	3	6,75	0	0	1,92	0	0	-7,68	0,72	0	-0,9	-2,1	0
Барлығы:			5.4	-0.96	4.48	-19.2	3.9	10.64	-37.44	-3.24	-4.65	-4.68	-7.7	-13.92

Кесте 35 – Стратегияны қалыптастыруға арналған бағалаудың жиынтық баллы

	О	Т
S	295.16	-13.77
W	-17.02	-71.63

SWAT талдаудың қортындысы бойынша көріп отырғанымыздай он нәтижелер ол ұйымның іске асыра алатын мүмкіндіктері, теріс сандар бұл жұмысқа кері әсер ететін факторлар.

Қорытынды матрицасы көрсетілген кестеде электронды үкімет жұмысына әсер ететін күшті және әлсіз жақтарын баллдық жүйе бойынша көруге болады, сол арқылы корпорация өзінің даму стратегиясында белгілі бір аса қауіпті жақтардың алдын алу шараларын немесе мүмкіндігі жоғары жақтарға басымдық беруіне болады.

Кәсіпорын стратегияларын іске асырудың тиімділігі көбінесе ұйымды басқару жүйесінің жалпы тиімділігіне байланысты.

5.2.3 Арнайы ХҚКО-ғы тәуекелдерді басқару

Қоғамдық өмірді жеделдету мен күрделендіру мемлекеттік басқару жүйесін жетілдіруді, оның ішінде күрделі әлеуметтік процестерді басқарудың инновациялық тәсілдері мен әдістерін енгізу арқылы жетілдіруді талап етеді. Сөз, атап айтқанда, корпоративтік басқару жүйесінен алынған әдістерге негізделген "жаңа жария менеджментті" (New Public Management) енгізу туралы болып отыр [201,202]. Осының арқасында мемлекеттік басқару менеджментке бағдарланған болады. Осы мәнмәтінде мемлекеттік басқару саласында тәуекел-менеджмент әдіснамасын пайдалану маңызды мәнге ие болады. Мемлекеттік басқару саласында тәуекел-менеджменттің корпоративтік әдіснамасын пайдалану әлемнің дамыған елдерінде бұрыннан тәжірибеге айналған. Тәуекел-менеджмент Ұлыбританияның, Канаданың және Америка Құрама Штаттарының мемлекеттік басқаруын жаңғыртудың негізіне айналды, сондықтан олардың тәжірибесін зерделеу посткеңестік елдердің ұлттық болмысына бейімделу үшін маңызды болып табылады [203].

Қазіргі экономикалық ортадағы динамика мен белгісіздікті ескере отырып, ұйымдар өзгерістерге тез жауап беріп, тез шешім қабылдауы керек, бұл тәуекелге бағытталған ойлауды қажет етеді. Тәуекелге бағытталған ойлау ұйымның өзара байланысты тәуекелдерін және олардың ұйымның барлық деңгейлері мен процестеріне әсерін түсінуге негізделген, бұл жоспарланған мақсаттарға жету үшін басқарушылық шешімдер қабылдауға мүмкіндік береді. ИСО 9001-2015 стандартының жаңа нұсқасы ұйымды тәуекелге бағытталған ойлау тұжырымдамасын қолдануға, сондай-ақ оны тәуекелдер мен мүмкіндіктерге қатысты іс-әрекеттерді жоспарлау кезінде қолдануға бағыттайды, ұйымға осы тәсілді қалай жүзеге асыруды таңдау құқығын қалдырады. Тәуекелге бағытталған тәсілді әр түрлі әдістермен жүзеге асыруға болатындығы белгілі-тәуекелдерді басқарудың қарапайым әдістерінен бастап тәуекелдерді

басқарудың формальды әдістеріне дейін, мысалы, ИСО 31000-2010 сәйкес . Кейбір ұйымдар үшін ИСО 9001 - 2015 стандартының талаптары ешқандай қиындық туғызбайды, өйткені тәуекелдерді басқарудың формальды әдістері міндетті болып табылады және тиімді қолданылады. Бірақ көптеген ұйымдардың алдында проблема туындайды: бұл құқықты қалай жүзеге асыру керек, стандарт талаптарын қолдану кезінде тәуекелдерді басқарудың қолданылатын әдістерінің күрделілік деңгейін анықтаған кезде ұйым не нәрсеге назар аударуы керек. Тәуекелдерді басқару әдісін анықтау үшін ұйымдар, ең алдымен, ұйымның ортасын және оның мүдделі тараптарын анықтауы керек. ИСО 9000-2015 сәйкес ұйым ортасы (қосалқы цех) - ұйымның оның мақсаттарын қоюға және оған қол жеткізуге деген көзқарасына әсер етуі мүмкін ішкі және сыртқы факторлардың үйлесімі [22,25,55].

Тәуекелдерді басқару-бұл тәуекелді ескере отырып, ұйымды басқарудың үйлестірілген әрекеті. Стандарт тәуекелді бағалау әдістері бойынша нұсқаулық ұсынады. Тәуекелдерді басқару процесі – бұл ақпарат алмасу, кеңес беру, жағдайды анықтау және сәйкестендіру, талдау, бағалау, тәуекелдерге әсер ету, тәуекелдерді бақылау және қайта қарау бойынша қызметтерге менеджмент саясатын, рәсімдерін және тәжірибелерін жүйелі қолдану. Тиімді іске асыру үшін қажетті принциптер тәуекелдерді басқару Стандартта белгіленген [204].

Тәуекелдерді басқару коммерциялық ұйымның да, мемлекеттік сектор ұйымдарының да тиімділігін арттырудың қуатты құралы болып табылады. Егер коммерциялық секторда тәуекелдерді басқару құбылысы жаңа құбылыстан алыс болса, онда мемлекеттік секторында бұл ұғым енді пайда бола бастайды [205].

Мемлекеттік сектордағы ішкі бақылаудың халықаралық стандарттарына толықтырудың жариялануына байланысты тәуекелдерді басқару 2007 жылдан бастап дамыған елдердің мемлекеттік ұйымдарында белсенді түрде енгізілуде [203], онда ішкі бақылау ажырамас құрамдас бөлігі болып табылатын процесс ретінде тәуекелдерді басқарудың мәні ашылады. Мемлекеттік сектордағы ішкі бақылаудың халықаралық стандарттарының өзі [206], сондай-ақ тәуекелдерді басқару туралы аталған толықтыруды мемлекеттік қаржы саласындағы жоғары бақылау органдары халықаралық ұйымының мамандандырылған комитеті әзірледі.

Дәстүрлі түрде мемлекеттік органдар тәуекелді қабылдауға дағдыланбаған, дегенмен тәуекел-менеджментті енгізе отырып, олар тәуекелді қабылдау стратегиясына қайта бағдарлануы тиіс. Бұл ретте мынадай кедергілер пайда болады: мемлекеттік органдардың ұйымдық мәдениетінің тәуекелді қабылдауға сай келмеуі; қаралатын тәсілді қолдану тәжірибесінің жетіспеуі; тәуекелдер туралы ақпараттың жеткіліксіздігі және қолайлы тәуекелдің белгілі бір деңгейінің болмауы; формальды жүйелердің, тәуекел-менеджмент процестері мен рәсімдерінің жеткіліксіздігі; тәуекелдерді басқару үшін белгісіз жауапкершілік; Мемлекеттік қызметтерді көрсету, мемлекеттік органдардың мәртебесі мен қызметі кезінде туындайтын тәуекелдердің шектеулілігі; уақытша және қаржылық шектеулерге және жобалардың сәтсіздікке ұшырау

қорқынышына байланысты мемлекеттік сектордағы инновациялар үшін мүмкіндіктердің азаюы [207].

Шетелдік тәжірибе Мемлекеттік қызметке тәуекелдерді басқару элементтерін енгізу үлкен пайда әкелетінін көрсетеді. Мемлекеттің негізгі мақсаты елдің барлық азаматтарын сапалы мемлекеттік қызметтермен қамтамасыз ету болып табылады [208, 209, 210].

Мемлекеттік сектордағы тәуекелдерді басқару, ең алдымен, мемлекет салық төлеушілердің ақшасына билік ететін агент болғандықтан, үлкен тәуекелдерді өз мойнына алады. Ең қауіпті-әлеуметтік қойылымдар Тәуекелдерді жіктеуге ерекше көңіл бөлінеді [209]: АТ-тәуекелдері, ұйымдастырушылық процестермен байланысты тәуекелдер және сыбайлас жемқорлық тәуекелдері кеңінен таралған.

Шетелдік дереккөздерге сүйенсек [206, 207, 208, 209, 223, 224], тәуекелдерді басқару-бұл, біріншіден, қойылған мақсаттарға жетуге кедергі келтіруі мүмкін маңызды тәуекелдерді анықтау, бағалау және мониторингтен, екіншіден, жауаптан тұратын процесс. Тәуекелдерді басқару-бұл маңызды тәуекелдердің теріс әсерін жүйелі түрде анықтауға, бағалауға және алдын алуға мүмкіндік беретін стратегия. Корпоративтік секторда туындайтын тәуекелдерді басқару сияқты экономиканың қоғамдық секторындағы тәуекел-менеджмент тәуекелді мүлдем жоюға емес, оны қойылған мақсаттарға қол жеткізуге, бюджет қаражатының артық жұмсалыуына жол бермеуге, басқа да тәуекел оқиғаларының пайда болуына жол бермеуге мүмкіндік беретін деңгейге дейін төмендетуге бағытталған.

Тәуекелдерді басқарудың кез-келген жүйесі сияқты, бәрі де қауіпті оқиғаны анықтаудан басталады. Бірде-бір тәуекелді жағдайды жіберіп алмауға мүмкіндік беретін рәсімді жүргізу қажет [211].

Содан кейін тәуекелдерді бағалау қажет, қандай қауіп-қатерге байланысты белгілі бір қауіпті оқиғаны ескеру керек пе, жоқ па, соны түсіну керек.

Осыдан кейін тәуекелдерді азайту процедуралары жүреді, яғни егер тәуекел ұйым үшін маңызды болса, оны азайту бойынша шаралар қабылдау қажет.

Бұл бүкіл процесті бақылау және құжаттау керек, одан әрі жұмыс істеу үшін қауіпті оқиғалар дерекқорға енгізілуі керек. Тәуекелдерді анықтау кезеңі өте маңызды және тәуекелдерді басқарудың нәтижесі болып табылатын шешімдерге айтарлықтай әсер етеді. Егер тәуекелдер анықталмаса, оларды талдау мүмкін емес және оларды басқару мүмкін емес екені анық. Осыған қарамастан, бүгінгі таңда қоғамдық сектордағы тәуекелдерді анықтауға арналған эмпирикалық зерттеулер аз.

Тәуекелдерді басқару стандарттары саласындағы негізгі халықаралық құжат ретінде 2004 жылдың қыркүйегінде Тредвей комиссиясының демеушілік ұйымдар комитеті (the Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Comission — COSO) дайындаған «Тәуекелдерді басқарудың тұжырымдамалық негіздерін» атауға болады [212]. Комитеттің ұсынысы бойынша тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесін әзірлеу көп жетістіктерге қол жеткізеді.

Тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесі мемлекеттік корпорацияның корпоративтік басқару жүйесінің негізгі компоненті болып табылады, оның негізгі мақсаты басқарудың барлық процестеріне тәуекелдерді басқару қағидаттарын енгізу болып табылады [213]. Корпоративтік ТБКЖ енгізу және жетілдіру мемлекеттік корпорацияның Стратегиялық және операциялық мақсаттарына қол жеткізудің қажетті шарты болып табылады және таяу перспективада аса маңызды міндеттердің бірі болады.

ТБКЖ міндеттері [214]:

- стратегиялық және операциялық мақсаттарға қол жеткізуге қауіп төндіретін оқиғалардың туындауының алдын алу;

- күтпеген жағдайларға тиімді жауап беру және оларды басқару;

- тиімді ішкі бақылау ортасын қамтамасыз етудің жалпы процесінің бөлігі болып табылатын тәуекелдерді басқарудың жүйелі процесін қолдау, оның ішінде ТБКЖ саласындағы регламенттеуші құжаттардың мемлекеттік корпорация қызметінің мақсаттары мен ауқымдарына, Жаңа реттеушілік талаптарға сәйкестігін қамтамасыз ету үшін оларды өзектендіру.

- тәуекелдерді басқару бойынша ішкі процестердің сапасын арттыру;

- Мемлекеттік корпорацияда тәуекелдерді басқару мәдениетін дамытуды және Мемлекеттік корпорация қызметкерлерінің тәуекелдерді басқаруға неғұрлым саналы көзқарасын қамтамасыз ету мақсатында Мемлекеттік корпорацияның ұйымдық құрылымының барлық деңгейлері үшін тәуекелдерді басқару жүйесінің негізгі элементтері бойынша оқыту жүргізу;

Мемлекеттік корпорацияның тәуекелдерді басқаруы тәуекелдерді басқару саласындағы халықаралық стандарттарға негізделеді. ТБКЖ тәуекелдерді басқару жөніндегі мемлекеттік корпорацияның нормативтік құжаттарына негізделеді.



Сызба 28 - Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына әсер ететін тәуекелдер

Мемлекеттік корпорация қызметкерлердің тәуекел-мәдениетін дамытуға үлкен мән береді. Тәуекел мәдениеті тәуекелдерді басқару жүйесінің маңызды құрамдас бөлігі болып табылады, оны ұйымдағы құндылықтар мен мінез-құлық жүйесі ретінде сипаттауға болады, ол тәуекелдерді басқару саласында қабылданған шешімдердің мәні мен формасын анықтайды. 2019 жылы орталық аппаратта және Мемлекеттік корпорация филиалдарында тәуекел - мәдениетке бағалау жүргізілді (қамту ауқымы - тиісінше 60% және 30%). [215]

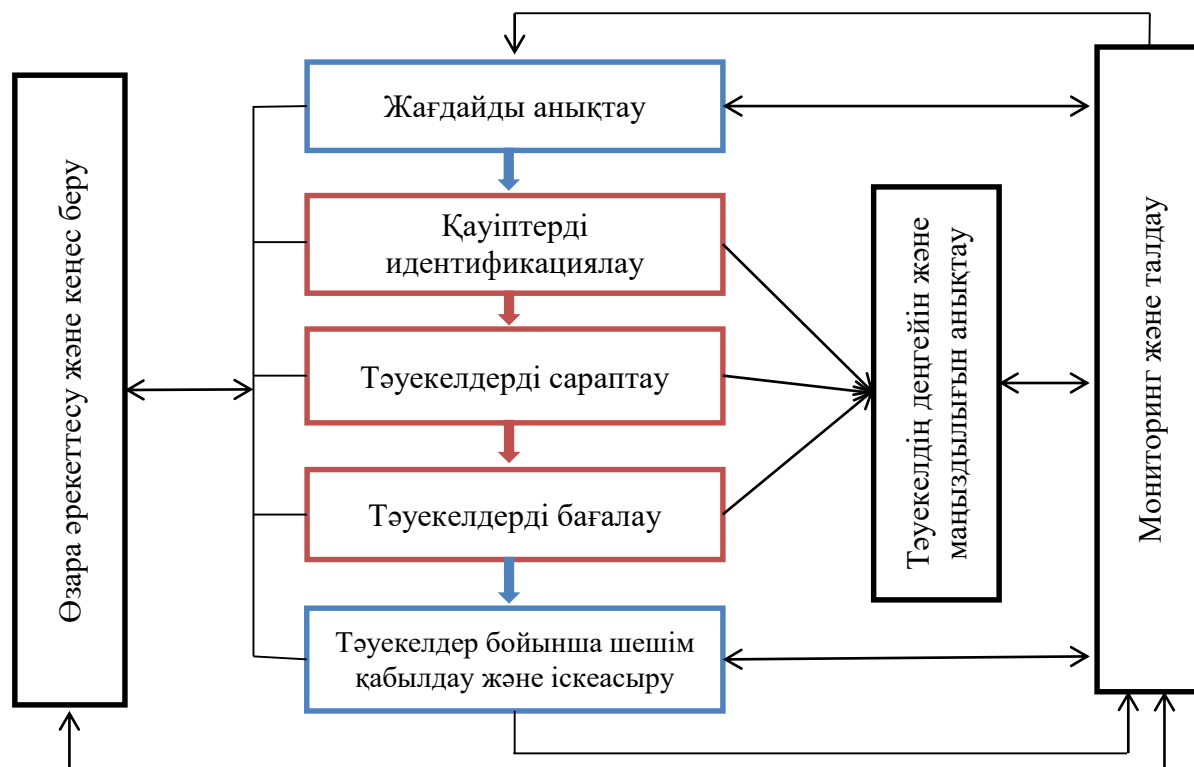
Тәуекелдерді басқару жүйесінің компоненттері

Тәуекелдерді басқару жүйесі өзара байланысты сегіз компоненттен тұрады. Олар бизнесті басқару процестеріне негізделген және тікелей басқару процестеріне біріктірілген.

Бұл компоненттер келесілер болып табылады:

- * Ішкі орта
- * Міндеттерді қою

- * Оқиғаның анықтамасы
- * Тәуекелді анықтау
- * Тәуекелді бейтараптандыру
- * Бақылау шаралары
- * Ақпарат және коммуникация
- * Мониторинг



Сызба 29 – Ұйымдағы тәуекелдерді басқару бойынша шараларды іске асыру сызбасы.

Сызбада көрсетілгендей тәуекелдерді басқару үрдісі 5 сатыдан тұрады. Ұйымның тәуекелдерді басқару жүйесінің компоненттерін қолдана отырып, ұйымның өзі ұйымның барлық деңгейлеріндегі барлық шаралардың дәйекті орындалуын бақылауы керек. Сондай-ақ, басшылыққа ұйымдардың тәуекелдерді басқару моделін қолдана отырып, жаңа бастамалар мен жобаларды бағалау ұсынылады.

Коммуникация кезінде берілуі керек:

- * Ұйымның тәуекелдерін басқарудың маңыздылығы мен өзектілігі
- * Ұйымның міндеттері
- * Ұйымның тәуекелге дайындығы және төзімділігі
- * Тәуекелдерді анықтау және бағалау үшін ортақ тіл
- * Тәуекелдерді басқару компоненттерін жүзеге асыру мен қолдаудағы персоналдың рөлі мен міндеттері. [105].

Азаматтарға арналған корпорацияның 2019 жылғы 30 қаңтарда қабылданған корпоративтік басқару кодексінде тәуекелдерді басқару жұмыстары бойынша келесі бағыттар қарастырылған [215].

Қоғамда өзінің стратегиялық және операциялық мақсаттарына қол жеткізуін қамтамасыз етуге бағытталған және ұйымдық саясаттардың, рәсімдердің, мінез-құлық нормалары мен іс-қимылдардың, корпорацияның директорлар кеңесі мен Басқармасы құратын басқару әдістері мен тетіктерінің жиынтығын білдіретін тәуекелдерді басқару мен ішкі бақылаудың тиімді жұмыс істейтін жүйесін құрады және олар келесі бағытта жұмыс атқарады:

1) қоғам құнының өсуі, кірістілік және олармен бірге жүретін тәуекелдер арасындағы оңтайлы теңгерім;

2) қоғамның Қаржы-шаруашылық қызметінің тиімділігі және қаржылық тұрақтылығына қол жеткізу;

3) активтердің сақталуы және қоғам ресурстарының тиімді пайдаланылуы қағидаттарына негізделеді;

4) қаржылық және басқарушылық Есептіліктің толықтығы, сенімділігі және дұрыстығы;

5) Қазақстан Республикасы заңнамасының және Қоғамның ішкі құжаттарының талаптарын сақтау;

6) алаяқтықтың алдын алу және негізгі және қосалқы бизнес-процестердің жұмыс істеуіне тиімді қолдауды қамтамасыз ету және қызмет нәтижелерін талдау үшін тиісті ішкі бақылау.

Қоғамның Директорлар кеңесіне тәуекелдерді басқару жөніндегі саясатты бекітеді.

Тәуекелдерді басқару мен ішкі бақылаудың тиімді жүйесін ұйымдастырудың қағидаттары мен тәсілдері мыналарды көздейді:

1) тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің мақсаттары мен міндеттерін айқындау;

2) шешімдер қабылдаудың барлық деңгейлерін қамти отырып және тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін әзірлеу, бекіту, қолдану және бағалау процесіндегі тиісті деңгейдің рөлін ескере отырып, тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесінің ұйымдық құрылымын қамтиды;

3) тәуекелдерді басқару процесін ұйымдастыруға қойылатын негізгі талаптар (процестерді айқындау тәсілдері, тәуекелдерді сәйкестендіру және бағалау тәртібі, шаралар қабылдау әдістерін айқындау, мониторинг және басқалар) болып табылады);

4) ішкі бақылау жүйесін ұйымдастыруға және бақылау рәсімдерін жүргізуге қойылатын талаптар (ішкі бақылау жүйесінің негізгі салалары мен негізгі компоненттерінің сипаттамасы, ішкі бақылау саласындағы тиімділік пен есептілікті бағалау тәртібі және басқалар).

Көріп отырғаныңыздай кодексте тәуекелдерді басқару барысында тек қана қаржылық тәуекелдерді қарастырып отыр. Яғни тәуекелдерді басқару бір жақты корпоративтік тұрғыдан қарастыру қазіргі заман талабына сәйкес келмейді, оның ішінде ИСО 9001:2015 стандартында көрсетілгендей сапаны басқару жүйесі тәуекелдерді басқару арқылы жүргізілуі қажет [216].

Бұл бағытта зерттеу жұмысын жасау барысында, жұмыс тобын құру біздің құзыреттілігімізге кірмегендіктен, тек қана болуы мүмкін тәуекелдер тізімін

жасап олардың себептері мен азайту жолдарын қарастырдық. Анықталған туюкелдер 36-кестеде көрсетілген.

Кесте 36 – Тәуекелдер тізімі

№	Наименование процесса	Тәуекелдің атауы	Тәуекелдің себебі	Тәуекелдерді азайту жөніндегі іс-шаралардың атауы
1	Азаматтарға көлік жүргізу куәлігін беру	Автодромның жие істен шығуы	Автокөліктің жие істен шығуы	Автокөлікті баптау жүйесін ретке келтіру
2		Электронды қызмет барысында команданың орындалмауы немесе жәй орындалуы	Компютерлердің бағдарламаны көтере алмауы	Жаңа компютерлерді алу барысында бұл саланың даму қарқынына сәйкес келетін құрылғыларды сатып алу
3		Ұйымның имиджіне яғни қызмет сапасына нұсқан келетін әрекеттердің орын алуы	Делдалдардың орын алуы	Делдалдық қызметті заңдастыру арқылы, қызметтегі азаматтар үшін қосымша қызмет түрін ұсыну
4		Басып шығару және көшіру құрылғыларының жие істен шығуы	Көшіру құрылғыларын а деген жүктеменің көптігі	Халық арасында қағаз түрінде сұранысқа жоғары құжаттардың айналымын электронды форматқа өткізу немесе біріктіру (компановка)
5		Интеграцияланған ақпарат алмасудың жие орындалмауы	Өз ара байланыс жүйесінің мономолизациялануы	Байланыс жасау жүйесін бәсекелес ортаға беруді қарастырып, шарттарда кепілді қызмет көрсетуді талап ету

6			Ортақ платформаның пайдаланушылардың көп мөлшерін көтере алмауы	Платформаның мүмкіндігін артыру барысында жоғары білікті мамандарды жұмылдыру
---	--	--	---	---

Кестеде көріп отырғанымыздай азаматтарға көлік жүргізу куәлігін беру үрдісіндегі тәуекелдер қарастырылды. Айта кетуі керек тәуекелдерді анықтау процесіне сол орындағы адамдарды жұмылдыру қажет, себебі сол жердегі сапаға әсер ететін факторларды және тәуекелдерді сол үрдіспен тікелей айналысатын маман біледі. Бірақта мамандардың барлығын тәуекелді ойлай (риск мышление) алмауы мүмкін, сондықтан олардың ойын қалыптастырып жүйелі шешімдерді ұсыну үшін оларға координаторлардың көмегі қажет.

Сараптаманы жүргізу барысында біз негізінен бес тәуекелді және оның алты себебін анықтап оларды жүйелі түрде шешу жолдары ұсынуға тырыстық.

Ерекше айта кететіні тәуекелдерді шешудің тек жүйелі шешімдері ұсынылуы қажет. Олай болмаған жағдайда тәуекелдерді басқаруға жатпайды және тәуекел күшін жоймайды.

Бірінші тәуекел бойынша тәуекелдерді азайту жөніндегі іс шара жалпылама түрде берілу себебі арнайы халыққа қызмет көрсету орталықтары тек біреу ғана емес Қазақстан бойынша көптеген орталықтар бар. Солардың барлығына ортақ бір жүйе қалыптастыру қажет.

Ақпарат көздерінде көп айтылатын мәселердің бір ол арнайы ҚҚКО жандарында делдалдардың орын алуы. Бұл кең тараған фактор болып табылады және онымен күресу үшін бірнеше рет рейтингтік тексерулер жасалып ұсталған адамдарға айыппұл салынды, бірақта бұл мәселені шешпеді. Делдалдардың болуы осы қызметті алу барысындағы жасанды бюрократиялық кедергілердің пайда болуына әкеліп соғады. Себебі жұмыс ешқандай кедергісіз бітетін болса олардың қызметіне ешкім жүгінбес еді. Біздің ұсынып отырғанымыз осы қызметті заңдастырып қосымша ақылы қызмет ұсыну. Ақылы қызмет пайда болған кезде қызметті алушы делдалға емес ХҚКО қызметкеріне жүгінеді және қызметкерлер қызметі үшін төленген ақша өзіне түспейтін болғандықтан өзінің жұмысын жеңілдету жағын қарастырады. Яғни жасанды кедергілерді жоюға тырысады. Екінші жағынан уақыты жоқ адамдар үшін ешқандай заңсыздықтарға бармай сапалы қызмет алуға мүмкіндік береді.

Алматы қаласы бойынша арнайы халыққа қызмет көрсету орталығының 2018-2022 жылдардағы жұмысының қортынды есебінде көрсеткен негізгі, саны жағынан көп ақаулар болып, интеграцияланған ақпарат алмасудың жие орындалмауы немесе кешігіп орындалуы және де көп ақаулар жүйелі түрде орын алып отыруы болып табылды. Егерде жыл өткен сайын мемлекеттер арасындағы одақтастықтың, еркін қозғалудың күшейуін және сандық технологияның артуын еске алар болсақ бұл сұрақтың тәуекелділік жағы арта түседі.

Жалпы сандық немесе ақпараттық технологияда мамандардың біліктілігі үлкен роль атқарады. Сондықтан жалпы халыққа қызмет көрсету орталықтарын жоғары білікті мамандармен қамтамасыз ету өте көрделі жұмыс, егер ауылдық жерді алар болсақ ол екі есе күрделенеді. Сондықтан ақпарат алмасу саласын бәселестік ортаға беріп кепілді түрде сапалы қызмет көрсетуін талап етуді ұсынамыз. Бұл сұрақты жүйелі шешудің бір жолы деп қарастырамыз.

Тәуекелдер тізімі анықталғаннан кейін 37-кестеде көрсеткеш шкала бойынша балдық бағалау жасалынып тәуекел куәлігі дайындалады.

Кесте 37 - Тәуекелдің ықтималдығы шкаласы

Тәуекелдің пайда болу ықтималдығын балдық бағалау	Интерпретация немесе түсініктеме беру
1 (өте төмен)	Оқиға 5 жылда 1 реттен жиі болмайды
2 (төмен)	Оқиға 4 жылда 1 рет болуы мүмкін
3 (орташа)	Оқиға 3 жылда 1 рет болуы мүмкін
4 (жоғары)	Оқиға алдағы 2 жылда орын алуы мүмкін
5 (өте жоғары)	Оқиға келесі жылы болуы мүмкін

Жоғарыда атап өткендей тәуелдерді болдырмаудың негізгі жолы жүйені қалыптастыру. Сондықтан барлық филиалдардан жинақталған тәуекелдер куәлігі негізінде басты жұмыс тобы жүйелі әрекеттердің жоспарын жасақтайды.

5 бөлім бойынша қорытындылар:

Бұл бөлімде халыққа қызмет көрсету сапасын бағалау әдістері қарастырылды. Бағалау әдістерін үш бағытта жүргізілді:

- соңғы 5 жылда тіркелген мәліметтерді зерттеу арқылы ауытқулардың себеп-салдарын анықтау мақсатында статистикалық (Парето және Исикава диаграммаларын) әдістерді пайдалану мүмкіндігі көрсетілді;

- қызмет сапасының кәзіргі деңгейін бағалау үшін алдымен сараптауға қажетті бастапқы ақпаратты алу әдістемесі, яғни әлеуметтік сауалнама жүргізу әдістемесі игерілді және тұтынушылардың қанағаттану индексі (CSI) анықталды. Қызмет сапасына әсер етін факторлардың маңыздылығын иерархиялық талдау 3 кезеңде жүргізілді және эксперттік әдіс бойынша анықталған 8 критерий бойынша талдау жасалды;

- Тұтынушылардың мемлекеттік қызмет сапасына қанағаттану индексі 80,28% тең болды. Бұл мән ТҚИ 66% - 80,99% аралығында, яғни қанағаттанарлық мәртебеге ие болды. Тұтынушылардың қанағаттану деңгейі маңыздылық пен тиімділікті талдау диаграммасы арқылы анықталды. Зерттеу нәтижелеріне сәйкес 3 көрсекіштің маңыздылығы ең жоғары А квадрантқа енді, бірақ бұл көрсеткіштердің тиімділігі төмен болғандықтан басшылық олардың сапасына көңіл бөлуі тиіс. В квадрантына енген 6 сапа көрсеткіштің маңыздылығы да тиімділігі де бірдей жоғары деңгейде болғандықтан басшылық олардың сол деңгейде сақталуын немесе одан әрі жақсартылуын қамтамасыз ету

керек. С квадрантына енген 3 көрсеткіштердің маңыздылығы да, тиімділігі де төмен болғандықтан, олар баысымдығы төмен көрсеткіштер деп танылды. D квадратына енген 3 көрсеткіштердің аңыздылығы төмен болғанмен, басшылық олардың жоғары деңгеде көрсеткілуіне шамадан тыс көңіл бөлген. Сондықтан ресурстарды үнемдеу мақсатында маңыздылығы жоғары көрсеткіштерге көбірек көңіл бөлу ұсынылады.

Тұтынушылардың мемлекеттің қызмет сапасына қанағаттану индексын анықтау әдісі бойынша ұйым стандартының жобасы В Қосымшасында берілген.

- Тұтынушылардың мемлекеттік қызмет сапасына қанағаттану индексі анықтау әдісі бойынша ұйым стандартының жобасы әзірленді (Қосымша В)

- үшінші бағыт бойынша қызмет көрсету сапасын жоғарылатудың алдын алуға бағытталған әдістер қарастырылды: қызметтер сапасын бағалау моделі дайындалды және байланыс матрицасы құрастырылды; SWOT талдау жасалды және матрицасы есептелді; мемлекеттік қызмет көрсету сапасына әсер ететін тәуекелдер анықталды.

ҚОРЫТЫНДЫ

Қызмет сапасын бағалау әдістерін стандарттау тақырыбы бойынша зерттеу жұмыстарын жүргізу барысында біз кәзіргі таңда қарқынды дамып келе жатырған бір терезе қағидатымен жұмыс жасайтын халыққа қызмет көрсету органдарының сапасын бағалауға және арттыруға бағытталған әдістерді қарастырып келесі қорытындыларға келдік:

1. Бағалау әдістерін үш бағытта қарастыру қажеттілігі анықталды олар: қызмет көрсету үрдісі барысында жедел әрі нақты шешімдер қабылдауға бағытталған сапа бақылау құралдары: Парето және Исикава диаграммалары; қызмет сапасының деңгейін бағалауға және алдын алуға бағытталған әдістер игерілді;

2. Мамандандырылған халыққа қызмет көрсету орталығындағы қызмет көрсету үрдісі барысында ақаулар мен себептерді жүйелі қарастыру негізінде 2021 жылмен салыстырғанда 2022 жылы жалпы қызмет көрсетулер бойынша ақаулар саны 7043 бірлікке немесе 40% азайды;

- Ақаулардың негізгі себептері кестенің 1, 3, 4 және 10-тармақтары бойынша сәйкесінше 67,11%, 5,13%, 10,29% және 4,27%, барлығы 86,8% құрады. Қызмет сапасына әсер еткен себепшарттар маңыздылығы бойынша 3 топқа (А,В,С) топтастырылды. «А» тобына топтастырылған жүйелі ауытқулар жалпы ауытқудың үлкен бөлігін құрап тұрғандықтан олардың әр қайсысына Исикавы немесе «балық қанқасы» диаграммасын құру арқылы талқыланды. Ол үшін әрбір мемлекеттік қызмет көрсету саласында ақпараттық базаның жұмысына әсер ететін факторлар қарастырылды. Жүргізуші куәлігін беру қызметінің негізгі нәтижелік сапа көрсеткіштері таңдап алынды. Олар: автодромның жұмысындағы ауткушылықтар және ақпарат алмасудағы ауытқушылықтар. Маңызды сапа көрсеткіштеріне әсер ететін негізгі себеп-салдар: автокөлік конструкциясы, адами фактор, технологиялық жағдайлар және пайдалану шарттары анықталды.

3. Мемлекеттік қызметтер сапасының деңгейін бағалауға бағытталған зерттеу нәтижесінде:

- Әлеуметтік зерттеулер жүргізу барысында әдістеме ретінде тұтынушылардың қанағаттану индексі (CSI) анықталып, Мамандандырылған халыққа қызмет көрсету орталығында көрсетілетін қызметке тұтынушылардың қанағаттану индексі 80,28% құрады да, 66,00%-80,99% диапазон аралығында болғандықтан, «қанағаттанарлық» мәртебе алды

- Қызмет сапасын бағалау үшін Тиімділік пен маңыздылықты талдау жүргізілді. Ол үшін 15 көрсеткіш таңдап алынды, 5 баллдық жүйемен бағалау арқылы, маңыздылық және қанағаттану деңгейін көрсететін матрица құрастырылды. Осы әдіс негізінде дұрыс жоспар әрі бағыт алуға мүмкіндік бертіндігі көрсетілді. Талдау нәтижесінде 15 көрсеткіштің үшеуінің (7,12,13) маңыздылығы жоғары алайда тиімділігі төмен, алтауының маңыздылығы да тиімділігі де жоғары (1,2,3,4,9,10) , үшеуінің маңыздылығы да, тиімділігі де төмен яғни төменгі басымдықта (3,6,8) , үшеуінің (11,14,15) тиімділігі жоғары алайда маңыздылығы төмен болғандығы анықталды.

Осылайша, зерттеуде болашақ зерттеулерде қолдануға болатын тұжырымдамалық негіздеме әзірленді. Тұжырымдамалық негіз клиенттердің қанағаттануындағы өзгерістермен бірге келетін қызметтерге енгізілген өзгерістер негізінде сапалы қызмет көрсету мен клиенттердің қанағаттануы арасындағы байланыстың рөлін айқындады.

- Қызмет сапасына әсер етін факторлардың маңыздылығын иерархиялық талдау жүргізілді. Талдау 3 кезеңде жүргізілді және эксперттік әдіспен сарапталды. Бұл бүкіл иерархиядағы есептеулер келісімділіктің қолайлы деңгейіне ие екенін көрсетеді.

Иерархиялық талдау нәтижесінде сарапшылардың келісушілік индексы арқылы жабдықтың жағдайы мен электрондық қызмет алуға жарамдылығы (A8), арыз-шағымдарды қабылдау және қарастыру (A5) және білікті, жағымды персонал (A7) көрсекіштерінің басымдыққа ие болғандығын және қызмет көрсету стандартын әзірлеуде осы көрсеткіштерге баса назар аудару қажеттігі анықталды.

Иерархиялық талдау әдісінің жоғарыда келтірілген бейімделуі жүйелік талдау арқылы қызмет сапасын бағалау әдісін стандарттауды кеңейтудің кең мүмкіндіктерін көрсетеді.

4. Мемлекеттік қызметтер сапасын жоғарлатудың алдын алуға бағытталған әдістерді зерттеу барысында:

- сапаны бағалау барысында алдыңғы қатарлы әлемдік ұйымдар қолданатын GAP, ACSI, EPSI моделдері негізінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын бағалау моделі дайындалды және байланыс матрицасы құрастырылды;

- SWOT талдау нәтижелері бойынша ұйым дамуының ішкі және сыртқы факторлары, олардың күшті және әлсіз жақтары анықталды және математикалық талдау негізінде S-O 295,16 бірлікті, W-T – 71.63 бірлікті көрсетті және қортынды матрицасы негізінде электронды үкімет жұмысына әсер ететін күшті және әлсіз жақтарды баллдық жүйе бойынша көруге болады, сол арқылы корпорация даму стратегиясында белгілі бір аса қауіпті жақтардың алдын алу шараларын немесе мүмкіндігі жоғары жақтарға басымдық беруіне мүмкіндігі бар;

- қызмет көрсету сапасына әсер ететін тәуекелдерді басқару үшін мемлекеттік қызмет көрсету сапасына әсер ететін тәуекелдер анықталды, тәуекелдерді басқару бойынша шараларды іске асыру сызбасы және азаматтарға көлік жүргізу куәлігін беру үрдісі барысындағы тәуекелдер тізімі дайындалды;

5. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және сапасын арттыруға бағытталған оқу әдістемелік құралы дайындалды.

6. Тұтынушылардың мемлекеттің қызмет сапасына қанағаттану индексын анықтау және тиімділік – маңыздылығы талдау әдісі бойынша ұйым стандартының жобасы әзірленді.

ӨНДІРІСКЕ ҰСЫНЫСТАР

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және сапасын арттыру үшін, жылына 1 рет, жылдық есептердің негізінде тіркелген мәліметтер бойынша жүйелік ауытқуларды анықтап талдауда сапа бақылау құралдары: Парето диаграммасы мен Исикава диаграммасын пайдалану;

Кері байланыс барысында критерийлердің маңыздылығын анықтау мақсатында қызмет көрсету орталығының мамандарынан құралған сарапшы топтық қатысуымен иерархиялық талдау жыл сайын жүргізу;

Халыққа арнайы қызмет көрсету орталығында енгізілген ұйым стандарты бойынша тұтынушылардың қызмет сапасын бағалау критерийлерінің үнемі өзгерісте болатынын ескере отырып, жарты жылда бір рет сапа атрибуттары бойынша маңыздылық пен тиімділікті талдау және тұтынушылардың қанағаттану индексіні анықтап отыру;

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау моделіне сәйкес халыққа арнайы қызмет көрсету орталығының стратегиялық жоспарын дайындау барысында SWOT-талдау мен тәуекелдерді басқару картасын құру ұсынылады.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Лутовинова В.В. Необходимость в стандартизации качества государственных услуг. Вопросы современной науки и практики. УНИВЕРСИТЕТ им. В.И. ВЕРНАДСКОГО. №1(50). 2014. С.176-182
2. Герба В.А. Оценка эффективности системы предоставления государственных услуг. Электронное научное издание «Ученые заметки ТОГУ» 2013, Том 4, № 4, С. 170 – 175.
3. Албегова И.Ф. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебное пособие /И.Ф.Албегова, Е.А.Серова, Г.Л.Шаматонова; Яросл. гос. ун-т им.П.Г.Демидова.—Ярославль: ЯрГУ, 2015. —116с.
4. Гличев, А. В. Основы управления качеством продукции / А.В. Гличев. - М.: Академия менеджмента инвестиций, 1998. - 356 с.
5. Глудкин, О. П. Всеобщее управление качеством / О. П. Глудкин, Н. М. Горбунов, А. И. Гуров, Ю. В. Зорин. - М.: Радио и связь, 1999. - 600 с.
6. Колесников А. А., Всеобщий менеджмент качества. Уч. пособие/Под общей ред. С. А. Степанов / А. А. Колесников, И. Ф. Козин, С. А. Кожевников, В. С. Соболев, С. А. Степанов, А. Ю. Щербаков. - СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2001. - 200 с.
7. https://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana
8. <https://sud.gov.kz/rus/content/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana-02-sentyabrya-2019-goda>
9. Пономарева, Т. А. Качество услуг: качественные параметры оценки / Т. А. Пономарева, М. С. Супрягина // Маркетинг в России и за рубежом, 2005. -№1.- С . 14-29.
10. Окрепилов", В. В. Всеобщее управление качеством / В. В. Окрепилов. - СПб.: Изд-во СПб УЭФ, 1996. - 454 с.
11. Пухальский, В. В. Определение качества / В. В. Пухальский // Стандарты и качество. - 2001. - № 3. - С. 50-53.
12. Ребрин, Ю. И. Управление качеством: Учебное пособие / Ю. И. Ребрин. - Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004 - 174с.
13. Субетто, А. И. Квалиметрия/ А. И. Субетто. - СПб.: «Астерион», 2002. -288 с
14. Федюкин, В. К. Основы, квалиметрии. Управление качеством продукции: учебное пособие / В. К. Федюкин. - М.: Изд-во «Филинь», 2004. - 296 с.
15. Фейгенбаум, А. Контроль качества продукции / А. Фейгенбаум. - М.: Экономика, 1986.-471 с.
16. Фомин, В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: курс лекций / В. Н. Фомин. - М.: Экмос, 2000. - 320 с.
17. Гегель, Г.-И.-Ф. Наука логики / Г.-И.-Ф. Гегель. - М.: Мысль, 1999. - 1067 с.

18. Исикава, К. Японские методы управления качеством / К. Исикава. - М.: Экономика, 1988. - 216 с.
19. Juran, J. Managerial Breakthrough. New York- Mc Graw-Hill, 1964.
20. ГОСТ 30335-95 Услуги населению. Термины и определения. Service for people. Terms and definitions
21. ISO 8402-86 "Сапаны басқару және сапаны қамтамасыз ету - сөздік"
22. ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. - Введ. -2009-01-01. - М.: Стандартиформ, 2008. -70 с : 29 см.
23. ISO 9001-2015 «Сапа менеджменті жүйелері. Негізгі ережелері мен сөздігі "
24. ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества" (утв. постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. N 253-ст). Введ. 2003-07-01. - М.: Госстандарт России: Изд-во стандартов. - 2003.
25. ГОСТ Р 52614.2-2006 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования. Введ. 31 мая 2007 г. - М.: Стандартиформ. - 2007.- 70 с.
26. Нерешенные проблемы новых версий ISO 9000 и ISO 9001 Качалов В.А. Журнал «Методы менеджмента качества», 2015, № 10
27. Адлер, Ю. П. Система экономики качества / Ю. П. Адлер, С. Е. Щепетова. - М.: Стандарты и качество, 2005. - 184 с.
28. Азаров, В. Н. Управление качеством: Том 2. Принципы и методы всеобщего руководства качеством. Основы обеспечения качества / В.Н. Азаров; под общей редакцией В. Н. Азарова. - М.: МГИЭМ, 2000. -356 с.
29. Азгальдов, Г. Г. Квалиметрия для менеджеров / Г. Г. Азгальдов. - М.: Экономика, 1996. - 113 с.
30. Азгальдов, Г. Г. Теория и практика оценки качества товаров / Г. Г. Азгальдов. -М : Экономика, 1982. - 256 с.
31. Азгальдов, Г. Г. Количественная оценка качества / Г. Г. Азгальдов, Л. А. Азгальдова. -М., 1971. - 213 с.
32. Азгальдов, Г. Г. О квалиметрии / Г. Г. Азгальдов, Э. П. Райхман. - М., 1973.-158 с.
33. Варжапетян, А. Г. Квалиметрия. Учеб. пособие / А. Г. Варжапетян. - СПб.: СПбГУАП, 2005. - 176 с.
34. Гличев, А. В. Прикладные вопросы квалиметрии / А. В. Гличев, Г. О. Рабинович, М. И. Примаков. - М.: Изд-во стандартов, 1983. -136 с.
35. Райхман, Э. 77. Экспертные методы в оценке качества товаров / Э. П. Райхман, Г. Г. Азгальдов. -М.: Экономика, 1974. - 151 с.
36. Субетто, А. И. Квалиметрическое обеспечение управленческих процессов / А. И. Субетто, Ю. К. Чернова, М. В. Горшенина. - СПб.: «Астерион», 2004. -278 с.
37. Шишкин, И.Ф. Квалиметрия и управление качеством: учебник для вузов /И. Ф. Шишкин, В. М. Станякин-М.: Изд-во ВЗПИ, 1992.-255 с.

38. МЕМСТ Р 50646-94 "Халыққа қызмет көрсету. Терминдер мен анықтамалар»
39. Рутгайзер, В.М. Сфера услуг: новая концепция развития / В. М. Рутгайзер, Т. И. Корягина, Т. И. Арбузова и др. - М.: Экономика, 1990. - 159 с.
40. Социальная статистика / под ред. И. И. Елисеевой. -М.: Финансы и статистика, 1997. - С. 73-81.
41. Харрингтон, Д. Управление качеством в американских корпорациях / Д. Харрингтон. - М.: Экономика, 1990. -272 с.
42. Кравчук, Т.А.. Статистическое оценивание доступности социальных услуг населению / Т. А. Кравчук, В. Н. Тамашевич, О. В. Филиппова // 301 Вопросы статистики, Информационно-издательский центр «Статистика России» Госкомстата РФ. - 2007. - № 4. - С. 32-37.
43. Проценко, С. Я. Оценка удовлетворенности качеством услуги / С. Я Проценко// «Sales business/Продажи». - 2006. - №4. - С. 71-73.
44. Федотов, В. В. Способы оценки и мониторинга степени удовлетворенности потребителя / В. В. Федотов // Методы менеджмента качества. - 2005. - № 9. - С. 24-30.
45. Беквит Г. Четыре ключа к маркетингу услуг: Перевод с английского. — М.: Издательство: "Альпина", 2004г. - 223с.
46. Котлер Ф. Основы маркетинга: Пер. с англ.: 2-е Европ. Изд. - М.; СПб.; К.; Издательский дом "Вильямс", 2001. - 944 с.
47. Бычков Д., Чагин К. Кодекс лучшей практики предоставления социальных услуг, М., Фонд «Институт экономики города», 2006.
48. Michał Staszaków Use of customer satisfaction index on the example of office rental services / Intercathedra 29/3, 2013
49. Сфера услуг: проблемы и перспективы развития / под ред. Ю.Л. Свириденко. М.: Изд-во МГУС, 2001.
50. Оруч Т.А. Исследование качества обслуживания потребителей услуг: проблемы и методология // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал), Modern Research of Social Problems, №9(29), 2013
51. Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2013). Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality. USA: Pearson Education, Inc.
52. Мишин В.М. Управление качеством. М.: Юнити-Дана, 2005. 463 с.
53. Тимофеев М. Конкурентоспособность малого бизнеса в сфере услуг // Услуги и цены. 2006. №10. С. 24-27.
54. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность : историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для вузов. М.: Аспект Пресс, 2004. 318с.
55. Хилл Н. Измерение удовлетворенности потребителей по стандарту ИСО 9000:2000 / Н. Хилл, Б. Сельф, Г. Роше. – М.: Технологии, 2004.
56. Глушакова Т. Замеры удовлетворенности потребителей и управление предприятием [Электронная версия]. – Режим доступа: <http://ateh.ru/content/>.

57. Avkiran N.K. Developing an instrument to measure customer service quality in branch banking // *International Journal of Bank Marketing*. — 1994. — Vol. 12, №6. — С.10-18.

58. Маруцак Л. И. Обработка данных, измеренных в шкале Лайкерта, с помощью теории нечетких множеств // *Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине*. — Томск: Изд-во Национального исследовательского Томского политехнического университета, 2015. — С. 880–881

59. Волкова Н. В. Шкалы Лайкерта и Раша: сравнительный анализ результатов // *Современные методы интеллектуального анализа данных в экономических, гуманитарных и естественнонаучных исследованиях*. — Пятигорск: Изд-во Российского экономического университета им. Г. В. Плеханова. — 2016. — С. 438–447.

60. Квон Г. М., Вакс В. Б., Поздеева О. Г. Использование шкалы Лайкерта при исследовании мотивационных факторов обучающихся Научно-методический электронный журнал «Концепт» 2018, № 11 (ноябрь)

61. Вдовин, В.М. Теория систем и системный анализ : учебник / В.М. Вдовин, Л.Е. Суркова, В.А. Валентинов. - 3-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2014. - 644 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02139-8 ; (онлайн библиотека – «Университетская библиотека»).

62. Чистяков Владимир Анатольевич Анализ методов ранжирования в психолого-педагогических исследованиях // *Ученые записки университета Лесгафта*. 2016. №2 (132).

63. Metfessel M. A proposal for quantitative reporting of comparative judgments. *Journal of Psychology*. 1947. Vol. 24. P. 229-235.

64. Comrey A. A proposed method for absolute ratio scaling. *Psychometrika*. 1950. Vol. 15. P. 317-327.

65. Gao, Jie and Soranzo, Alessandro Applying Q-Methodology to Investigate People. Preferences for Multivariate Stimuli *Frontiers in Psychology* Vol.11.2020. URL={<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.556509>}

66. Bradley, R.A. and Terry, M.E. (1952). Rank analysis of incomplete block designs, I. the method of paired comparisons. *Biometrika*, 39, 324—345.

67. Кривулин Н.К., Гладких И.В. Построение согласованной матрицы парных сравнений в маркетинговых исследованиях на основе методов тропической математики / *Вестник С.-Петербур. ун-та. Сер. Менеджмент*. 2015. Вып. 1. С.3-40

68. Степанова И. С. Маркетинговый подход к разработке концепции услуги // *ПСЭ*. 2011. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/marketingovyy-podhod-k-razrabotke-kontseptsii-uslugi> (дата обращения: 13.07.2022).

69. Куликова З.В. Обзор методик исследований удовлетворенности. / *Маркетинг и маркетинговые исследования*. — 2007. - №1 — С. 50-56

70. Цысарь А.В. Обзор существующих методик измерения значимости атрибутов товара и услуг. / *Маркетинг и маркетинговые исследования*. — 2001.- №5. —С.14-18

71. www.roscongress.org/materials/globalnoe-issledovanie-potrebitelskogo-povedeniya-za-2020-god-rossiya-transformatsiya-potrebitelya/
72. Hood, C. 1991. A Public Management for All Seasons. *Public Administration* 69, 3–19.
73. Административная реформа в России: научно-практическое пособие / под ред. С.Е. Нарышкина, Т.Я. Хабриевой – М.: ИНФРА – М, 2006. С.86
74. Knox, C. 2008. Kazakhstan: Modernizing Government in the Context of Political Inertia. *International Review of Administrative Sciences* 74, 477–496.
75. Pollitt, C. 1993. *Managerialism and the Public Services: Cuts or Cultural Change in the 1990s?* Oxford: Blackwell.
76. Greer, P. 1994. *Transforming Central Government*. Buckingham: Open University Press.
77. McLaughlin, K., S. Osborne and E. Ferlie. 2002. *New Public Management: Current Trends and Future Prospects*. London: Routledge.
78. Шимохин А.В. Методика анализа качества услуг / Научный журнал НИУ ИТМО. Серия «Экономика и Экологический менеджмент» № 3, 2021
79. Абрамов С.С. Оценка качества услуг с учетом позиции потребителя // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. 2011. № 1.
80. Пономарева Т.А., Супрягина М.С. Качество услуг: качественные параметры оценки [Электронный ресурс] // Маркетинг в России и за рубежом: [сайт]. [2006]. URL: <http://www.mavriz.ru/articles/2005/1/3539.html> (датаобращения: 20.07.2010).
81. Chan, Lai & Hui, Yer & Lo, Hing & Tse, Siu & Tso, Geoffrey & Wu, Ming-Lu. (2003). Consumer satisfaction index: New practice and findings. *European Journal of Marketing*. 37. 872-909. 10.1108/03090560310465189.
82. КОДЕКС корпоративного управления НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» утвержден приказом Министра информации и коммуникаций РК от 30 января 2019 года № 38
83. Emrich-Bakenova, S. 2009. Trajectory of Civil Service Development in Kazakhstan: Nexus of Politics and Administration. *Governance* 22, 717–745.
84. McCourt, W. and M.Minogue. 2002. *The Internationalization of Public Management: Reinventing the Third World State*, Edward Elgar Publishing, Northampton.
85. Larbi, G. 1999. *The New Public Management Approach and Crisis States*. United Research Institute for Social Development Discussion Paper, No.112, September. Available online at: <http://www.pogar.org/publications/other/unrisd/dp112.pdf>.
86. Zafarullah, H. and A.S. Huque. 2001. “Public Management for Good Governance: Reforms, Regimes, Reality in Bangladesh.” *International Journal of Public Administration* 24, 1379– 1403.
87. Cummings, S. 2005. *Kazakhstan: Power and the Elite*. London: I.B. Tauris.

88. Perlman, B. and G. Gleason. 2007. "Cultural Determinism versus Administrative Logic: Asian Values and Administrative Reform in Kazakhstan and Uzbekistan." *International Journal of Public Administration* 30, 1327–1342.

89. Janenova, S. and Kim P. 2016. Innovating Public Service Delivery in Transitional Countries: The Case of One Stop Shops in Kazakhstan, *International Journal of Public Administration* 39 (4): 323-333.

90. Назарбаев, Н. 2005. Казахстан на пути ускоренной экономической, социальной и политической модернизации. Послание Президента Республики Казахстан к народу Казахстана, 16 февраля 2005 года. http://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/page_poslanie-prezidenta-respubliki-kazakhstan-n-a-nazarbaeva-narodu-kazakhstana-fevral-2005-g-1343986671.

91. Пелиццо Р., Барыш О., и С. Джаненова (2016). Объективное или основанное на восприятии: Казахские дебаты о самом идеальном измерении коррупции. Государственное управление и государственная служба. Академия государственного управления при Президенте РК, № 3, стр. 93-115.

92. Джандосова, Дж., А. Тагатова и Н. Шиликбаева. 2007. Административные барьеры как источники коррупционных правонарушений в сфере госслужбы. Алматы. http://sange.kz/files/4513/6021/8303/e_ru.pdf.

93. Гражданский Альянс Республики Казахстан. 2011. Мониторинг деятельности Центров обслуживания населения. Отчет проекта «Общественный мониторинг», Астана.

94. Злотников С. и Н. Малярчук, 2008. Выработка антикоррупционной стратегии по улучшению оказания государственных услуг населению через Центры обслуживания населения. Отчет Transparency Kazakhstan. <https://transparencykz.files.wordpress.com/2013/12/birabotka.pdf>

95. Постановление Правительства № 39 от 29 января 2016 года «О создании некоммерческого совместного предприятия «Государственная корпорация «Правительство для граждан», <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1600000039>

96. Дамир Байманов «Президент призвал государственные органы «оказывать максимальную поддержку новой государственной корпорации и передать всех государственные услуги, оказываемые ими, новой организации до конца 2017 года», 6 января 2016 года, <http://www.inform.kz/rus/article/2857192>

97. Satpayev, D. 2016. Political and economic trends in Kazakhstan. *Central Asia Policy Brief* No.32, January. Available online at: <http://centralasiaprogram.org/blog/2016/02/17/politicaland-economic-trends-in-kazakhstan/>.

98. «Эволюция ЦОНов: от граждан для Правительства к «Правительству для граждан»? Салтанат Джаненова, *Власть*, 5 января 2017 года, <https://vlast.kz/obsshestvo/21159-evolucia-conov-ot-grazdan-dla-pravitelstva-kpravitelstvu-dla-grazdan.html>

99. Erin Research. 2003. *Citizens First 3*. Toronto: Institute of Public Administration of Canada.

100. Service Canada. (2013). *Service Charter. Our commitment to Canadians*.

101. Kernaghan K. 2005. Moving towards the virtual state: integrating services and service channels for citizen-centred delivery. *International Review of Administrative Sciences* 71(1), 119–31.

102. Employment and Social Development Canada. (2016). 2016–17 Report on Plans and Priorities. http://www12.esdc.gc.ca/sgpe-pmps/servlet/sgpp-pmps-pub?lang=eng&curjsp=p.5bd.2t.1.3ls@-eng.jsp&curactn=dwnld&pid=29951&did=4611&_ga=1.49233634.515415665.1467554979

103. Фёдоров А.В. Медиаобразование: социологические опросы. — Таганрог: Изд-во Кучма, 2007. — 228 с. — ISBN 978-5-98517-054-2.

104. Старовойтов А.В. Публичные услуги в социальной сфере: понятие, виды, предоставление. [Электронный ресурс]: Официальный веб-сайт Томской городской палаты общественности. Режим доступа: <http://tgpo.tomsk.ru/analytics/43.htm/> (дата обращения: 15.05.2017).

105. Власть. Раздел: деньги/экономика 9 января 2020 г. <https://vlast.kz/jekonomika/36688-askar-zumagaliev-vybora-net-cifrovizacia-vokrug-nas.html>

106. Тамбовцев В.Л. Стандарты государственных услуг / В.Л. Тамбовцев // *Общественные науки и современность*, 2006. № 4. С. 5-19

107. Капаров С.Г. Стандарты предоставления государственных услуг - новый этап административной реформы в Казахстане // *Чиновник*, 2004. № 504. С. 33-35.

108. "Об утверждении Правил государственной регистрации и учета отдельных видов транспортных средств по идентификационному номеру транспортного средства, подготовки водителей механических транспортных средств, приема экзаменов и выдачи водительских удостоверений" приказ Министра внутренних дел Республики Казахстан от 2 декабря 2014 года № 862. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов от 05 января 2015 года за № 10056.

109. Кодекс Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет» (Налоговый кодекс) (с изменениями и дополнениями по состоянию на 11.07.2022 г.)

110. Казначеев М.П. Оказание государственных услуг в РК: адаптация к международным стандартам

111. Закон Республики Казахстан «О государственных услугах» (с изменениями дополнениями по состоянию на 27.06.2022 г.)

112. Старовойтов А.В. Публичные услуги в социальной сфере: понятие, виды, предоставление. [Электронный ресурс]: Официальный веб-сайт Томской городской палаты общественности. Режим доступа: <http://tgpo.tomsk.ru/analytics/43.htm/> (дата обращения: 15.05.2017).

113. «Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесін бекіту туралы» ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2021 жылғы 19 сәуірдегі № 66, ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2021 жылғы 19

сәуірдегі № 138/НҚ, ҚР Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 2021 жылғы 20 сәуірдегі № 4 және ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 2021 жылғы 20 сәуірдегі № 133 бірлескен бұйрығы.

114. Мемлекеттік әкімшілік қызметшілер мен мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін бағалау жүйесін жетілдіру. – Зейнельгабдин А.Б., Джунусбекова Г.А. ғылыми жетекшілігімен, Қазақстан, Нұр-Сұлтан, 2020. 215 б.

115. <https://www.researchgate.net/publication/240257688> Service quality Beyond cognitive assessment

116. Sá, F., et al., From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review, *Government Information Quarterly* (2015), <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.004>

117. Yavas, U. and M. Benkenstein. “Service quality assessment: a comparison of Turkish and German bank customers.” *Cross Cultural Management: An International Journal* 14 (2007): 161-168.

118. Есжанова Н. Электронное правительство в Казахстане: реализация и перспективы / Электронный научный журнал «edu.e-history.kz» № 2(06), 2016

119. Кушеров Н.С. Развитие «Электронного правительства» в Казахстане // *Право и современные государства*. 2015. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-elektronnogo-pravitelstva-v-kazahstane>

120. Развитие статистических методов в управлении качеством. URL/ <http://knowledge.allbest.ru> (дата обращения 20.05.2016).

121. Семь инструментов управления качеством. URL/ <http://www.pqm-online.com> (дата обращения 27.05.2016).

122. Soomin Woo, Sangjae Bae, Scott J. Moura, Pareto optimality in cost and service quality for an Electric Vehicle charging facility, *Applied Energy*, Volume 290, 2021, 116779, ISSN 0306-2619, <https://doi.org/10.1016/j.apenergy.2021.116779>

123. Деминг Э. Д30 Менеджмент нового времени: Простые механизмы, ведущие к росту, инновациям и доминированию на рынке / Эдвардс Деминг; Пер. с англ. — М. : Альпина Паблишер, 2019. — 182 с.

124. Методология, методика и техника социологического исследования. https://www.nntu.ru/frontend/web/ngtu/files/org_structura/library/resurvsy/pervokursnik/ineu/sociolog/system/teor/t8.html

125. Иванова, Т.Н. Методические основы составления социологической анкеты : учеб. пособие по дисциплине «Основы социологии»/ Т.Н. Иванова. — Тольятти : Изд-во ТГУ, 2011. — 44 с. : обл.

126. Бранд З. Анализ данных. Статистические и вычислительные методы для научных исследований // Учебное пособие - М.: Издательство «Мир», 2003г. - 686с // Учебное пособие - М.: Издательство «Мир», 2003г. - 686с

127. Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*.

128. Septifani R., Mustaniroh S. A., Rahmatri D. Consumer satisfaction analysis towards chocolate based product using importance performance analysis and customer

satisfaction index method: case study at kampung coklat blitar Indonesia. *Journal of Management, Economics, and Industrial Organization*, Vol.3 No.2, 2019, pp.48-65.

129. Suroto, Suroto & Nindiani, Aina & Purba, Humiras. (2017). Students' Satisfaction on Academic Services in Higher Education Using Importance-Performance Analysis. *ComTech Journal*. 8. 37-43. 10.21512/comtech.v8i1.3776.

130. Sütőová, Andrea & Šolc, Marek. (2009). Utilization of statistical methods within the european performance satisfaction index (epsi) rating methodology. / *Quality Innovation Prosperity*.

131. <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1500000100>

132. Барабанова О.А., Васильев В.А., Москалев П.В. Семь инструментов управления качеством. Бенчмаркинг. Развертывание функции качества. - М.: Изд-во «МАТИ» - РГТУ им. К.Э.Циолковского, 2003. - 48с.,

133. Leonor González Menorca, Rubén Fernández-Ortiz, Guadalupe Fuentes Lombardo & Mónica Clavel San Emeterio (2015): The EPSI model as the main factor for identifying customer satisfaction: empirical research, *Total Quality Management & Business Excellence*, DOI: 10.1080/14783363.2015.1053805

134. Ahmad Syarif, The Measurement of Customer Satisfaction Index: Adopting Importance-Performance and Gap Analysis // *Global Review of Islamic Economics and Business*, Vol. 7, No. 2 (2019) 057-067 Faculty of Islamic Economics and Business-State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta ISSN 2338-7920 (O) / 2338-2619 (P)

135. Osman M. Karatepe. Service quality, customer satisfaction and loyalty: the moderating role of gender // *Journal of Business Economics and Management* ISSN 1611-1699 print / ISSN 2029-4433 online 2011 Volume 12(2): 278–300 doi:10.3846/16111699.2011.57330

136. Cronin, J. J., Jr.; Brady, M. K.; Hult, T. M. 2000. Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on behavioral intentions in service environments, *Journal of Retailing* 76(2): 193–218. doi:10.1016/S0022-4359(00)00028-2

137. Mosahab, R.; Mahamad, O.; Ramayah, T. 2010. Service quality, customer satisfaction and loyalty: a test of mediation, *International Journal of Business and Management* 3(4): 72–80.

138. Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan analisis gap pada kualitas pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103-111.

139. Fitriana, D., Florencia Y. K. O., Jati, U. D. H., & Tanto, D. S. (2014). P Measurement of contractor satisfaction client performance on private construction projects. *Journal Civil Engineering Works*. 3(1), 283-295.

140. Jason M. Siniscalchi Edward K. Beale Ashley Fortuna. Using importance-performance analysis to evaluate training Performance Improvement, vol. 47, no. 10, November/December 2008 ©2008 International Society for Performance Improvement Published online in Wiley InterScience (www.interscience.wiley.com) • DOI: 10.1002/pfi.2003

140. J. Abalo et al. Importance values for Importance–Performance Analysis: A formula for spreading out values derived from preference rankings/ *Journal of Business Research* 60 (2007) 115–121
141. Ennew, C.T., Reed, G.V. and Binks, M.R. (1993), "Importance-Performance Analysis and the Measurement of Service Quality", *European Journal of Marketing*, Vol. 27 No. 2, pp. 59-70. <https://doi.org/10.1108/03090569310026402>
142. Ariyani Devi Eka, Setyowati Kristina, Wahyunengseh Rutiana D. Importance-performance analysis: reviewing the evaluation of licensing service for production certificate of home food industry // *RJOAS*. 2019. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/importance-performance-analysis-reviewing-the-evaluation-of-licensing-service-for-production-certificate-of-home-food-industry>
143. Gonçalves, J. R., Pinto, A., Batista, M. J., Pereira, A. C., & Ambrosano, G. M. B. (2014). Importance-performance analysis: Revisiting a tool for the evaluation of clinical services. *Health*, 6(05), 285. DOI:10.4236/health.2014.65041
144. Ormanovic, Semso & Ciric, Alen & Talović, Munir & Alić, Haris & Jelešković, Eldin & Čaušević, Denis. (2017). Importance-performance analysis: different approaches. *Acta Kinesiologica*. 11. 58-66.
145. Vu, Travis. (2021). Service Quality And Its Impact On Customer Satisfaction. 10.6084/m9.figshare.17089454.
146. <https://www.statisticshowto.com/probability-and-statistics>
147. Наследов А. Д. IBM SPSS 20 Statistics и AMOS: профессиональный статистический анализ данных. Практическое руководство. СПб.: Питер, 2013
148. https://egov.kz/cms/kk/articles/poluchenie_pravab
149. Клишина М. Стандартизация государственных услуг: новые вопросы и новые возможности / М. Клишина // *Бюджет*. – 2009. – №2. – С.46-48.
- Kamila Kowalik¹, Dorota Klimecka-Tatar The process approach to service quality management / *Production engineering ARCHIVES* 18 (2017) 31-34
150. Guidelines for Internal Control Standards for the Public Sector – Further Information on Entity Risk Management. – INTOSAI. – 2007 ([http://www.issai.org/media\(577,1033\)/INTOSAI_Gov_9130_E.pdf](http://www.issai.org/media(577,1033)/INTOSAI_Gov_9130_E.pdf))
151. Eltahir F. Kabbar, A comparative analysis of the e-government development index (EGDI) // *International Conferences ICT, Society, and Human Beings 2021; Web Based Communities and Social Media 2021; and e-Health 2021*
152. Alanezi, Mohammed & Mahmood, Ahmad Kamil & Basri, Shuib. (2012). E-Government Service Quality: A Qualitative Evaluation in the Case of Saudi Arabia. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*. 54. 1-20. 10.1002/j.1681-4835.2012.tb00382.x.
153. Luca Liliana 2016 A new model of Ishikawa diagram for quality assessment. *IOP Conf. Ser.: Mater. Sci. Eng.* 161 012099
154. Ishikawa K, Loftus J H (Eds)1990 Introduction to quality control, Tokyo Japan: 3A Corporation
155. Luca L 2014 Study on Identification and Classification of Causes which Generate Welds Defects. *Applied Mechanics and Materials* ISSN: 1662-7482 Vol. 657 Trans Tech Publications (Switzerland) pp 256-260.

156. Berry, L., & Parasuraman, A. (1992). Prescription for service quality. *American Organizational Dynamics*, 20(4),5-15.
157. Sari, D. P., Singagerda, F. A., Prajoko, E., & Purnomo, C. K. (2014). Application of Importance-Performance Analysis method to improve the quality of services in South Jakarta land office. In FIG Congress 2014, Engaging the Challenges-Enhancing The Relevance (pp. 16-21). Kuala Lumpur, Malaysia
158. Yang, L. J., Chou, T. C., & Ding, J. F. (2011). Using the Importance-Performance Analysis (IPA) approach to measure the service quality of mobile application stores in Taiwan. *African Journal of Business Management*, 5(12), 4824-4834.
159. Peng, C. H. (2008). Chinese adolescent student service quality and experience in an international tertiary education system. *Adolescence*, 43(171), 661-680.
160. Sampson, S.E. and Showalter, M.J. (1999) The Performance-Importance Response Function: Observations and Implications. *The Service Industries Journal*, 19, 1-25. <http://dx.doi.org/10.1080/02642069900000027>
161. Chih-Tung Hsiao.2008. A study of service quality in public sector. *International Journal of Electronic Bussiness Management*, Vol.6,No.1, p. 31
162. Meng Seng Wong, Nishimoto Hideki & Philip George. (2011). The use of importance performance analysis (ipa) in evaluating Japan's e-government. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*. Vol 6/Issue 2/August 2011/p.17-30. www.jtaer.com
163. De Jong A., Wetzels M., De Ruyter K. Linking employee perceptions of collective efficacy in self-managing service teams with customer-perceived service quality: A psychometric assessment. *International Journal of Service Industry Management*, 2008, 19(3), 353–378. <https://doi.org/10.1108/09564230810875011>
164. Amorim M., Saghezchi F.B. An investigation of service quality assessments across retail formats. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2014, 6(2-3), 221–236. <https://doi.org/0.1108/IJQSS-02-2014-0015>
165. Joseph M., Stone G., Anderson K. Insurance customers' assessment of service quality: A critical evaluation. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 2003, 10(1), 81–92. <https://doi.org/10.1108/14626000310461222>
166. Lenka U., Suar D., Mohapatra P.K.J. Soft and hard aspects of quality management practices influencing service quality and customer satisfaction in manufacturing-oriented services. *Global Business Review*, 2010, 11(1), 79–101. <https://doi.org/10.1177/097215090901100105>
167. Bolton R.N., Drew J.H. Factors influencing customers' assessments of service quality and their invocation of a service warranty. *Advances in Services Marketing and Management*, 1995, 4(C), 195–210. [https://doi.org/10.1016/S1067-5671\(95\)04024-2](https://doi.org/10.1016/S1067-5671(95)04024-2)
168. Uprety I., Chaudhary A. Tri-service model: a concept of service quality. *International Journal of Systems Assurance Engineering and Management*, 2017, 8, 823–835. <https://doi.org/10.1007/s13198-016-0530-3>

169. Chen C.-M. The indirect effect of perceived value for the assessment of mobile service quality on customer loyalty. *Journal of Quality*, 2019, 26(5), 273–295. [https://doi.org/10.6220/joq.201910_26\(5\).0001](https://doi.org/10.6220/joq.201910_26(5).0001)
170. Liang G.-S. Applying fuzzy quality function deployment to identify service management requirements for customer quality needs. *Quality and Quantity*, 2010, 44(1), 47–57. <https://doi.org/10.1007/s11135-008-9178-7>
171. Young G.J., Meterko M.M., Mohr D., Shwartz M., Lin H. Congruence in the assessment of service quality between employees and customers: A study of a public health care delivery system. *Journal of Business Research*, 2009, 62(11), 1127–1135. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.08.004>
172. Kim P., Han J.-H. Effects of job satisfaction on service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: The case of a local state-owned enterprise. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 2013, 10(1), 49–68.
173. Taylor S.A., Baker T.L. An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. *Journal of Retailing*, 1994, 70(2), 163–178. [https://doi.org/10.1016/0022-4359\(94\)90013-2](https://doi.org/10.1016/0022-4359(94)90013-2)
174. Udo G.J., Bagchi K.K., Kirs P.J. An assessment of customers' e-service quality perception, satisfaction and intention. *International Journal of Information Management*, 2010, 30(6), 481–492. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2010.03.005>
175. Hernon P., Nitecki D.A., Altman E. Service quality and customer satisfaction: An assessment and future directions. *Journal of Academic Librarianship*, 1999, 25(1), 9–17.
176. Chen S.-H. Devising appropriate service strategies for customers of different value: an integrated assessment model for the banking industry. *International Journal of Human Resource Management*, 2013, 24(21), 3939–3956. <https://doi.org/10.1080/09585192.2011.610935>
177. Edvardsson B. Service quality: beyond cognitive assessment. *Managing Service Quality: An International Journal*, 2005, 15(2), 127–131. <https://doi.org/10.1108/09604520510585316>
178. Prentice C., Dominique Lopes S., Wang X. The impact of artificial intelligence and employee service quality on customer satisfaction and loyalty. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 2020. Retrieved from: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19368623.2020.1722304>.
179. Yavas U., Benkenstein M. Service quality assessment: A comparison of Turkish and German bank customers. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 2007, 14(2), 161–168. <https://doi.org/10.1108/13527600710745769>
180. Sandmann W. Quantitative fairness for assessing perceived service quality in queues. *Operational Research*, 2013, 13(2), 153–186. <https://doi.org/10.1007/s12351-011-0111-9>
181. Strandberg C., Wahlberg O., Öhman P. Challenges in serving the mass affluent segment: Bank customer perceptions of service quality. *Managing Service Quality*, 2012, 22(4), 359–385. <https://doi.org/10.1108/09604521211253478>

182. De Oña J., De Oña R. Quality of service in public transport based on customer satisfaction surveys: A review and assessment of methodological approaches. *Transportation Science*, 2015, 49(3), 605–622. <https://doi.org/10.1287/trsc.2014.0544>
183. Nurlan Amanbek & Laura A. Mamayeva & Gaukhar M. Rakhimzhanova, 2021. "[Results of a comprehensive assessment of the quality of services to the population with the use of statistical methods](#)," *International Journal of System Assurance Engineering and Management*, Springer;The Society for Reliability, Engineering Quality and Operations Management (SREQOM),India, and Division of Operation and Maintenance, Lulea University of Technology, Sweden, vol. 12(6), pages 1322-1333, December.
184. Barnard C. *The Functions of the Executive*. Cambridge, Mass. : Harvard University Press, 1938. P. 60 ; Шелдрейк Дж. Теория менеджмента: от тейлоризма до японизации / пер. с англ. под ред. В. А. Спивака. Санкт-Петербург : Питер, 2001. С. 207–208.
185. История менеджмента : учебное пособие / [Е. П. Костенко](#), [Е. В. Михалкина](#) ; Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2014. - 606 с.
186. Хаксевин К., Рендбер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в сфере услуг. Спб., - 2002.-752с.
187. Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985) – Parasuraman A.A., Valarie A. Zeithaml, Leoard L. Berry. Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research // *Journal of Marketing*. 1985. Vol.49(4).P.41-50.
188. Irina Y.Shvets, Gaps in Perception of Service Quality Factors in Customer Experience Management. *International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology*, 11(7), 2020, pp.669-677. <http://www.iaeme.com/IJARET/issues.asp?JType=IJARET&VType>
189. Kano, Noriaki; Nobuhiku Seraku; Fumio Takahashi; Shinichi Tsuji (April 1984). "[Attractive quality and must-be quality](#)". *Journal of the Japanese Society for Quality Control (in Japanese)*. 14 (2): 39–48. *ISSN 0386-8230*. Archived from *the original* on 2011-08-13.
190. Японская и Калифорнийская модели Кано; <https://habr.com/ru/company/wrike/blog/490704/>
191. Арутюнова, Д. В. Стратегический менеджмент / Д. В. Арутюнова. — Таганрог : Изд-во ТТИ ЮФУ, — 2012. — 122 с.
192. Афанасьева, О. Г. Повышение конкурентоспособности / О. Г. Афанасьева. — М. : НИЦ ИНФРА-М, — 2014. — 118 с.
193. Дудин, М. И. Стратегический менеджмент: учеб. пособ. 2-е изд., стер. / М. И. Дудин, Н. В. Лясников, С. А. Широковских. — М. : КНОРУС. — 2014. — 256 с.
194. Сучкова, Н. А. Комплексный анализ стратегических факторов внутренней и внешней среды некоммерческой организации / Н. А. Сучкова, Е. Г. Шальнева — Северный Кавказ : Сборник научных трудов СевКавГТУ. Серия «Экономика», — 2015. — №2. — С. 215–220.].

195. Целищева, Е. Ф. Анализ деятельности некоммерческой организации по методу SWOT / Е. Ф. Целищева, Е. А. Бирюкова. — Пермь : Города и местные сообщества. — 2015. — С. 137–150.

196. Vambe, Jeremiah & Moti, Ukertor. (2019). SWOT ANALYSIS AND ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT IN THE NIGERIAN PUBLIC SERVICE.

197. Susilawati, Eny Inti Suryani, Sindi Sanora. Swot Strategy Analysis in Improving the Quality of Public Services During the Covid-19 Pandemi (Study at Pekon Soponyono, Wonosobo District, Tanggamus Regency). Legal Brief, Volume 12, No 5, (2022), pp. 3139-3144

198. Li Jiagui, Wang Wanli, Johnny F. I Lam & Li Ke (2023) SWOT analysis and public policy of Macao's digital trade in services, Cogent Social Sciences, 9:1, DOI: [10.1080/23311886.2023.2176363](https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2176363)

199. Методика мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде в 2022 году – Москва, 2022 г.

200. <https://governancemanagement.webauthor.com/swot-analysis-tool>

201. Ferlie, E. The New Public Management and Public Management Studies. Oxford Research Encyclopedia of Business and Management Retrieved 27 Oct, 2022, from: <http://oxfordre.com/business/view/10.1093/acrefore/9780190224851.001>.

202. Lapuente, V, Van de Walle, S. The effects of new public management on the quality of public services. Governance. 2020; 33:461-475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>

203. Supporting Innovation: Managing Risk in Government Departments / Report by the Comptroller and Auditor General, National Audit Office, 2000. P. 80. URL: http://www.nao.org.uk/publications/9900/managing_risk_in_gov_depts.aspx/9900864.pdf

204. Жемчугова О.В., Левшин Л.М. Риск-ориентированное мышление как инструмент связи заинтересованных сторон со средой организации. Сибирский государственный аэрокосмический университет имени академика // Управление качеством: Поиск и решения: Мат. II меж. научн.-практ. конф. - Красноярск, 2016. - С. 43-48.

205. Петухова К.А. Определение и классификация неформальных рисков в государственном управлении и в государственной службе// - конференция «Ломоносов 2013» секция «Государственное и муниципальное управление»

206. «Австралийский стандарт управления рисками» (Стандарты Австралии, 2004 г.) «Концептуальные основы управления рисками организаций» (COSO, 2004 г.) Стандарт управления рисками (ARMIC, IRM & ALARM, 2002 г.).

207. Supporting Innovation: Managing Risk in Government Departments. 2017, P. 7.

208. Applying management of Risk for Public Services, Graham Williams, The Public risk management association, 2009., 2. Strategic risk management in the municipal and public sector, An exploration of critical success factors and barriers to strategic risk management within the Province of NL, Thomas Cooper Ph.D., The Harris centre Memorial University, 2010.

209. Public Sector Governance and Risk Forum Risk and Risk Management in the Public Sector 2005, Australian Institute of Company Directors, in conjunction with the Institute of Internal Auditors Australia, Ian McPhee Auditor-General for Australia.
210. Risk Management Guideline for the B.C. Public Sector August 2022
211. <https://gov4c.kz/ru/management/sistema-upravleniya-riskami-i-vnutrennego-kontrolya>
212. <https://www.coso.org/SitePages/Guidance-on-Enterprise-Risk-Management.aspx?web=1>
213. Шелунцова М.А. Риск-менеджмент в общественном секторе экономики // Проблемы современной экономики. – 2011. – № 3 (39).
214. Годовой отчет некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан» за 2019 год.
215. КОДЕКС корпоративного управления НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» утвержден приказом Министра информации и коммуникаций РК от 30 января 2019 года № 38
216. Standardization as the Basis of Innovation with Services Prof. Dr. Frank Piller, RWTH Aachen, Chair for Technology and Innovation Management, in discussion with Prof. Dr. Günther Schuh, Director of the Research Institute for Rationalization (FIR) / Service Standardization, 2007.
217. Chambers, S. (2020), 'The Importance of Customer Loyalty', NiceReply [Online]. Available at: (Accessed on 15th March)
218. Fida, B. et al., (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. SAGE Journals. doi: <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
219. Streefkerk, R. (2021), 'Qualitative vs. Quantitative Research', Scribbr [Online]. Available at: (Accessed on 20th March)
220. Rita, P. et al., (2019). The Impact of E-Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Behavior in Online Shopping. ScienceDirect, 5(10), doi: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
221. Nautwima, J.P. and Asa, A.R., 2022. The Impact of Quality Service on Customer Satisfaction in the Banking Sector amidst Covid-19 Pandemic: A Literature Review for the State of Current Knowledge. *International Journal of Management Science and Business Administration*, 8(3), pp.31-38.
222. Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, & S., Anwar, G. (2021). Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. *International Journal of Engineering*, 5(3), 14-28. CrossRef
223. Bracci, E., Tallaki, M., Gobbo, G. and Papi, L. (2021), "Risk management in the public sector: a structured literature review", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 34 No. 2, pp. 205-223. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-02-2020-0049>
224. Alexander Cedergren, Henrik Hassel, Henrik Tehler, Tracking the implementation of a risk management process in a public sector organisation – A longitudinal study, *International Journal of Disaster Risk Reduction*, Volume 81, 2022,

ҚОСЫМШАЛАР

Қосымша А

Арнайы халыққа қызмет көрсету орталығының жұмысының сапасына тұтынушылардың қанағаттану деңгейін анықтауға бағытталған

ӘЛЕУМЕТТІК САУАЛНАМА

Сіздің пікіріңіз біз үшін өте маңызды! Арнайы халыққа қызмет көрсету орталығы Сізге көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру мақсатында сауалнама жүргізуде, сондықтан сізден сұрақтарға мүмкіндігінше егжей-тегжейлі және ашық жауап беруіңізді сұраймыз. Барлық жауаптар толығымен жасырын болады және нәтижелер жалпыланған түрде ұсынылады, сондықтан сіздің атыңызды көрсетудің қажеті жоқ

Кіріспе сұрақтар:

Өзіңіз жөнінде қысқаша ақпарат:

Жасыңыз (жас) _____ Жынысыңыз: ер _____ әйел _____
Сіз заңды тұлға _____ жеке кәсіпкер _____ жеке тұлға _____

Тұрғылықты мекен жайыңыз:

Алматы облысы _____
Алматы қаласы _____
Басқа _____

Осы мекемеге қызметтің қандай түрін алуға (алдыңыз) келдіңіз? _____

Осы мекемеден қосымша қызметтің қандай түрін алғыңыз келеді _____

Сауалнама сұрақтары:

Төмендегі сұрақтар 5 балдық жүйемен бағаланады:

- 5 балл - «өте жақсы / толығымен келісемін»;
- 4 балл – «жақсы / жеткілікті»;
- 3 балл – «орташа / бәлкім келісемін»;
- 2 балл – «орташадан төмен / бәлкім келіспеймін, көбінесе жоқ»
- 1 балл – «өте нашар / мүлдем қанағаттанбаймын, келіспеймін».

Атрибуттардың тиімділігін сипаттайтын сұрақтар	Сапа өлшемдері				
	Әлсіз жақтар	Орташа	Күшті жақтар		
1. Сенімділік					
1.1 Мемлекеттік қызмет қызмет көрсету стандартына сәйкес көрсетіледі	1	2	3	4	5
1.2 Қызмет көрсетушілер қажетті ақпаратпен қамтамасыз ете отырып, сыпайы, жылы шыраймен қызмет көрсете алады	1	2	3	4	5
1.3 Тұтынушылар халыққа қызмет көрсету орталығының басшысымен кездесіп тілдесе алады және шағымдарды, сындар мен ұсыныстарды қабылдауға дайын	1	2	3	4	5
1.4 Тұтынушыға берілетін мәліметтерде, дайын құжаттарда қателердің болмауы					
2. Тілектестік, жанашырлық					
2.1 Мемлекеттік қызмет халыққа қол жетімді	1	2	3	4	5
2.2 Қызмет көрсету орталығы тұтынушыларға шешімдер мен артықшылықтар бере алады	1	2	3	4	5
2.3 Қызмет көрсетушілер тұтынушыларға қажетті құжаттарды түгендеп әкелуге уақыт береді	1	2	3	4	5
3. Тыңғылықтылық					
3.1 Қызмет көрсетушілер қызмет көрсету уақытының тәртібін, кезек күту уақытын қатаң сақтайды	1	2	3	4	5
Қызмет көрсетушілер өз жұмысын жақсы біледі, білікт, құзыретті	1	2	3	4	5
4. Сезімталдық немесе жауап беру сапасы					
4.1 Қызмет көрсету орталығы арыз- шағымдар мен өтінімдерге тез жауап қайтарады	1	2	3	4	5
Ішкі және сыртқы, тік және көлденең, тура және кері байланыстар сапасы	1	2	3	4	5
4.3 Мемлекеттік тілде және басқа тілдерде жауап береді	1	2	3	4	5
5. Материалдық					
Қызмет көрсету орталығында қолайлы орындар мен жиһаздар, құрал-жабдықтар, инфрақұрылым бар	1	2	3	4	5
Тұтынушылардың қызметтерді электронды түрде алуы, техникалық жабдықталуы, wi-fi таралу сапасы	1	2	3	4	5
Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушыдан алынатын төлем мөлшері және төлеу тәсілдері	1	2	3	4	5

Атрибуттардың маңыздылығын сипаттайтын сұрақтар

1. Сіз үшін төменде көрсетуліген сапа көрсеткіштерінің қайсысы маңызды болып табылады (5 балл «өте маңызды» 1 балл «маңызды емес» дегенді білдіреді):

1. Инфрақұрылым __ балл
2. Күту уақыты __ балл
3. Мемлекеттік қызметтің қолжетімдігі __ балл
4. Қызмет көрсету құзыреттілігі __ балл
5. Қызметтерді электронды түрде алу, техникалық жабдықталуы __ балл
6. Сіз үшін тағы не маңызды _____

2. Сіз осы мекеменің инфрақұрылымына қандай баға бере аласыз:

1. Орналасқан жері __ балл
 2. Көлікпен келуге ыңғайлығы __ балл
 3. Көлік тұрақтарының ыңғайлығы __ балл
 4. Күту және қызмет көрсету орындарының жайлылығы __ балл
 5. Қажетті құжаттарды толтыру орындарының жайлылығы __ балл
- Өз ойыңыз _____

3. Сіз аталған мекеменің қызметін алуға кеткен уақытын қалай бағалайсыз:

1. Кезекті күту барысы __ балл
 2. Қызметті алу барысы __ балл
 3. Қызметтің нәтижесін алуға кеткен уақыт __ балл
 4. Қажетті кеңес алуға кеткен уақыт __ балл
- Өз ойыңыз _____

4. Сіз осы мекемеде ұсынылатын «Мемлекеттік қызметтің қолжетімдігін» қандай балмен бағалар едіңіз:

1. Қызметтерді алу барысында ешқандай кедергілердің болмауы __ балл
 2. Қызметтерді eGov порталы арқылы еш қиындықсыз алынуы __ балл
 3. Осы мекемеден өзіне қызмет көрсету орындарының жасақталуы __ балл
 4. Қызметтерді басқа орталықтардан алу мүмкіндігі __ балл
- Өз ойыңыз _____

5. Сіз осы мекемедегі негізгі және қосымша персоналдың «Қызмет көрсету құзыреттілігін» қалай бағалайсыз:

1. Негізгі қызметкерлердің әдептілік, сыпайылық деңгейі __ балл
 2. Қосымша қызметкерлердің әдептілік, сыпайылық деңгейі __ балл
 3. Қызметкерлердің кәсібилігі және мәселені толық түсіндіру деңгейі __ балл
 4. Қызметкерлердің өз құзыреті шегінде мәселелерді шешу жылдамдығы __ балл
- Өз ойыңыз _____

6. Аталған мекеменің бағыты бойынша қызметтерді электронды түрде алуды, техникалық жабдықталуын қалай бағалайсыз:

1. Қызметтерді компьютер арқылы eGov порталында электронды түрде алу мүмкіндігі __ балл

2. Қызметтерді смартфон арқылы eGov порталында электронды түрде алу мүмкіндігі __ балл
 3. Қызмет алу және өзіңе қызмет көрсету аумағының техникалық жабдықталуы __ балл
 4. Емтихан тапсыру бөлімдерінің жабдықталуы деңгейі __ балл
 5. Көлік жүргізу емтиханын тапсыруға арналған автодромның жабдықталу деңгейі __ балл
- Өз ойыңыз _____

7. Тұтынушылар халыққа қызмет көрсету орталығының басшысымен кездесіп тілдесу мүмкіндігі және шағымдарды, сындар мен ұсыныстарды қабылдауың қалай бағалайсыз:

1. Басшының халықты қабылдау уақыты __ балл
2. Басшының халықты қабылдау тәртібі __ балл
3. Арыз-шағымдарды қабылдау тәртібі __ балл
4. Халықтың сындары мен ұсыныстарына жауап беру ықтималдығы __ балл
5. Сын-пікірлерді электрондық сайтқа жариялау мүмкіндігіне __ балл

8 Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушыдан алынатын төлем мөлшері және төлеу тәсілдері:

1. Төлем сомасы __ балл
2. Төлеу тәсілдері __ балл
3. Қате төлем сомасын қайтарып алу мүмкіндігі __ балл
4. Айыппұл мөлшері __ балл

9. Көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпарат, нормативтік-құқықтық актілер мен стандарттар тұтынушыларға қол жетімділігі

1. Нормативтік-құқықтық актілер дер кезінде жаңартылады _____ балл
2. Құжаттар электронды түрде қол жетімді _____ балл
3. Құжаттар қағаз түрінде қол жетімді _____ балл
4. Мемлекеттің қызме стандартына түзету енгізу мүмкіндігі _____ балл
5. Нормативтік-құқықтық актілердегі баптарға түсініктеме берілуі _____ балл

10. Мемлекеттік қызметтің стандарттарға сәйкес көрсетілуі, регламенттерді сақтауы

1. Мемлекеттік қызметті ұсыну тәсілі _____ балл
2. Уақыт регламенті сақталады _____ балл
3. Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі _____ балл
4. Қажетті құжаттар тізбесі _____ балл
5. Мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту незідемесі _____ балл

Орталық жұмысының қызметін жақсарту бойынша ойларыңыз немесе ұсыныстарыңыз: _____

**САУАЛНАМАҒА ҚАТЫСҚАНЫҒЫЗ ҮШІН РАХМЕТ!
СІЗДІҢ ПІКІРІҢІЗ БІЗ ҮШІН ӨТЕ МАҢЫЗДЫ!**

КЕАҚ «Қазақ ұлттық аграрлық зерттеу университеті»

**Аманбек Нұрлан
Мамаева Лаура Асылбековна
Исмагуллаев Саттар Лесханович
Искакова Жанат Абдуллаевна**

**ХАЛЫҚҚА АРНАЙЫ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ОРТАЛЫҒЫНЫҢ
ҚЫЗМЕТІН БАҒАЛАУ**

ӘДІСТЕМЕЛІК НҰСҚАУЛЫҚ



АЛМАТЫ, 2022

ӘӨЖ 658.5/658.6

Сын-пікір берушілер:

Омбаев А.А., а.ш.ғ.д., профессор

Әдістемелік нұсқаулық Қазақ ұлттық аграрлық зерттеу университетінің ғылыми кеңесінде талқыланды және мақұлданды.

Әдістемелік нұсқаулық Қазақ ұлттық аграрлық зерттеу университетінің «Тағам өнімдерінің технологиясы және қауіпсіздігі» кафедрасында әзірленді, мекен-жайы: Алматы қ., Абая даңғылы, 28 үй., e-mail: Amanbek.n@mail.ru, laura.mamaeva@mail.ru, sattar.sattar-1980@mail.ru, Iskakova_zhan80@mail.ru

(Аманбек Н., Мамаева Л.А., Исматуллаев С.Л., Исакова Ж.А.)

**«Халыққа арнайы қызмет көрсету орталығының қызметін бағалау»:
Әдістемелік нұсқаулық / Аманбек Н., Мамаева Л.А., Исматуллаев С.Л.,
Исакова Ж.А. - Алматы 2022. – 20 б.**

Әдістемелік нұсқаулық

Алғаш рет шығарылған

Мазмұны

1	Жалпы ережелер	4
2	Нормативтік сілтемелер	6
3	Қызмет көрсету сапасын бағалау критерийлері	7
3.1	Әлеуметтік зерттеу жүргізудің әдістемесі	9
3.2	Иерархиялық талдау әдісі	11
3.3	Қызмет сапасын бағалауда сапа бақылау құралдары пайдалану әдістемесі	11
3.4	Тұтынушылардың қанағаттануын бағалау индекcін анықтау әдістемесі	15
3.5	Мемлекеттік қызмет сапасын бағалауда SWOT-талдау әдіcін қолдану	17
3.6	Тәуекелдерді басқару жүйесі	18
4.	Зерттеу жүргізу тәртібі	19
4.1	Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалауда иерархиялық сараптау әдіcін пайдалану	19
4.2	Халыққа арнайы қызмет көрсету орталығында көрсетілген қызмет сапасына Парето және Исикава диаграммаларын құру	28
4.3	Тұтынушының қанағаттану деңгейі және маңыздылық деңгейлерінің орташа мәндеріне сәйкес матрица құру	33
4.4	SWOT-талдау: ҚР "Электрондық үкіметінің" күшті және әлсіз жақтарын сараптау нәтижелері	35
4.5	Халыққа арнайы қызмет көрсету орталығында көрсетілетін қызмет сапасына әсер ететін тәуекелдер тізімін анықтау	39
Пайдаланған әдебиеттер тізімі		42
ҚОСЫМШАЛАР		44
Қосымша 1. «Азаматтарға арналған үкімет» бағытының сауалнамасы		44
Қосымша 2. «Исикава диаграмасы»		46
Қосымша 3. Тәуекел куәлігі		47



ҰЙЫМ СТАНДАРТЫ
МАМАНДАНДЫРЫЛҒАН ХАЛЫҚҚА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ
ОРТАЛЫҒЫНЫҢ
СТАНДАРТТАР ЖҮЙЕСІ

1 - Бөлім. Мамандандырылған халыққа қызмет көрсету орталығының қызмет сапасын бағалау.

Тұтынушылардың қанағаттану индексі (CSI) анықтау және маңыздылық-тіімділікті талдау (IPA) әдісі

ҰСТ _____ -2023

Алматы 2023

Алғы сөз

Қазақстан Республикасындағы стандарттаудың мақсаттары мен қағидаттары 2020 жылғы 30 желтоқсандағы "Техникалық реттеу туралы" № 396-VI ҚР Заңында, ал ұйы стандарттарын пайдалану ережелері — ҚР СТ 1.0—2019 "Қазақстан Республикасындағы Стандарттау. Негізгі ережелер" бекітілген.

Стандарт туралы мәліметтер

1. ӘЗІРЛЕГЕН: Қазақ ұлттық аграрлық зерттеу университеті КЕАҚ өз зерттеулерінің негізінде:

Аманбек Н. – заң ғылымдарының магистрі,

Мамаева Л.А. – биология ғылымдарының кандидаты,

Исмагуллаев С.Л. – техника ғылымдарының агистрі,

Искақова Ж.А. – ауыл шаруашылығы ғылымдарының кандидаты

2. БЕКІТІЛДІ ЖӘНЕ ҚОЛДАНЫСҚА ЕНГІЗІЛДІ: №1 Мамандандырылған халыққа қызмет көрсету орталығы

3. КЕЛІСІЛДІ: Техникалық реттеу және метрология комитетінің Қазақстандық стандарттау және метрология институты

4. Осы стандартта ИСО 10001:2007 "Сапа менеджменті. Тұтынушылардың қанағаттануы. Ұйымдарға арналған мінез — құлық ережелері бойынша ұсыныстар" (ISO 10001:2007 "Quality management — Customer satisfaction-guidelines for codes of conduct for organizations") сілтеме жасалған. Осы стандартты қолданған кезде сілтеме жасалған халықаралық стандарттың орнына Қазақстан Республикасының тиісті ұлттық стандартын пайдалану ұсынылады, олар туралы ақпарат А қосымша қосымшасында келтірілген

4. АЛҒАШ РЕТ ЕНГІЗІЛДІ

1. Қолдану аумағы

Осы ұйым стандарты Қазақстан Республикасындағы Мамандандырылған халыққа қызмет көрсету орталығының қызмет сапасын бағалаудың ұйым стандарты (бұдан әрі – Стандарт) Арнайы ХҚКО- да Көлік құралының сәйкестендіру нөмірі бойынша көлік құралдарының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу, есепке алу және есептен шығару, сондай-ақ көлік құралын тіркеу туралы куәліктер және мемлекеттік тіркеу нөмірі белгілерін беру мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау тәртібін белгілейді.

Осы Стандарт тұтынушылардың қанағаттанушылығын бақылау және өлшеу процестерін анықтау және жүзеге асыру бойынша ұсынымдарды белгілейді.

Бұл Стандарт Мемлекеттік қызмет көрсету КЕАҚ "Азаматтарға арналған үкімет" Мемлекеттік корпорациясының мамандандырылған бөлімдеріне арналған. Бұл стандарт тұтынушыға бағытталған.

Осы Стандарт сәйкестікті растауға немесе келісімшарттық мақсаттарды бағалауға арналмаған және қолданыстағы заңға немесе нормативтік талаптарға сәйкес кез келген құқықтарды немесе міндеттемелерді өзгертуге ниетті емес.

Бұл әдістеме арқылы тұтынушының қанағаттану деңгейі пайыздық көрсеткішпен және әр бағыттың маңыздылығы баллдық жүйемен анықталады.

2. Нормативтік сілтемелер

Осы ұйым стандартында келеі нормативтік құжаттарға сілтеме жасалған.

ҚР СТ ИСО 10001-2009 Сапа менеджменті. Тұтынушының қанағаттануы. Ұйымдар үшін мінез-құлық ережелері бойынша нұсқаулар. (ИСО 10001: 2007 сапа менеджменті. Тұтынушылардың қанағаттануы. Ұйымдардың мінез-құлық кодексі бойынша нұсқаулық, IDT).

МЕСТ Р ИСО 10002-2007. Сапа менеджменті. Тұтынушының қанағаттануы. Ұйымдардағы шағымдарды басқару нұсқаулығы (ИСО 10002:2018, IDT).

МЕСТ Р ИСО 10003-2009. Сапа менеджменті. Тұтынушының қанағаттануы. Ұйымнан тыс даулы мәселелерді реттеу бойынша ұсыныстар.

ҚР СТ ISO/TS 10004-2012 Сапа менеджменті. Тұтынушының қанағаттануы. Мониторинг және өлшеу жөніндегі нұсқаулық. (ISO/TS 10004:2010 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for monitoring and measuring, IDT)

ҚР СТ 1.9-2007 ТРҰС ҚР Шет мемлекеттердің халықаралық, өңірлік және ұлттық стандарттарын, Қазақстан Республикасында стандарттау жөніндегі басқа да нормативтік құжаттарды қолдану тәртібі.

3. Терминдер мен анықтамалар

Тұтынушылардың қанағаттану индексі (Customer satisfaction Index, CSI) – бұл ұйыммен өзара әрекеттесуден кейінгі тұтынушының қанағаттану деңгейін бағалау.

Ұйым - Жауапкершілікті, өкілеттіктер мен қатынастарды өзара бөліскен қызметкерлер тобы және қажетті құралдар.

4. Жалпы ережелер

4.1 Тұтынушының қанағаттанушылығына қол жеткізу ережелері шағымдарды басқарудың тиімді тәсілінің бөлігі бола алады:

- a) тиісті ережелерді қолдану арқылы шағымдардың туындауының алдын алу тұтынушының қанағаттанушылығына қол жеткізу;
- b) шағымдармен ішкі жұмыс, мысалы, наразылық немесе қанағаттанбау жағдайларында тұтынушы;
- c) ұйым шағымды өз күшімен реттей алмайтын жағдайларда даулы мәселелерді сыртқы реттеу.

4.2 Мемлекеттік қызметтің сапасы жалпы 15 көрсеткіш бойынша бағаланады. Алайда тұтынушылардың қанағаттануына әсер ететін әлеуметтік себепшарттар ең басты жетекшілік қағидат ретінде 5 көрсеткіштерді бөліп шығарды. Ол көрсеткіштер:

- инфрақұрылым,
- күту уақыты,
- мемлекеттік қызметтің қолжетімдігі (Қосымша А),
- қызмет көрсету құзыреттілігі,
- қызметтерді электронды түрде алу, техникалық жабдықталуы.

4.3 Қызмет көрсетудің бес өлшемі пайдаланылды. Ол өлшемдер: материалдық, сенімділік, жауап алу сапасы, тыңғылықтылық және тілектестік. Мемлекеттік мекемеде көрсетілетін қызметтің сапасын анықтау үшін сауалнама сұрақтар тізімі әзірленді. Оның мәні Х-белгісімен белгіленеді, ал маңыздылық деңгейі – У белгісімен белгіленеді. Одан әрі тұтынушылардың қанағаттау индексі (CSI) және маңыздылық пен сапалықты талдау (IPA) жүргізіледі.

4.4 Көрсетілетін қызмет сапасын бағалау атрибуттары 1-кестеде берілген.

Кесте - 1 Халыққа арнайы қызмет көрсету орталығында көрсетілетін қызметтің көрсеткіштері

№	Көрсеткіштер	Сапа өлшемдері
1	Мемлекеттік қызмет қызе стандартына сәйкес көрсетіледі	Сенімділік
2	Қызмет көрсетушілер қажетті ақпаратпен қамтамасыз ете отырып, сыпайы, жылы шыраймен қызмет көрсете алады	Сенімділік
3	Тұтынушылар халыққа қызмет көрсету орталығының басшысымен кездесіп тілдесе алады және шағымдарды, сындар мен ұсыныстарды қабылдауға дайын	Сенімділік
4	Тұтынушыға берілетін мәліметтерде, дайын құжаттарда қателердің болмауы	Сенімділік
5	Мемлекеттік қызмет халыққа қол жетімді	Тілектестік, жанашырлық
6	Қызмет көрсету орталығы тұтынушыларға шешімдер мен артықшылықтар бере алады	Тілектестік, жанашырлық
7	Қызмет көрсетушілер қызмет көрсету уақытының тәртібін, кезек күту уақытын қатаң сақтайды	Тыңғылықтылық
8	Қызмет көрсетушілер тұтынушыларға қажетті құжаттарды түгендеп әкелуге уақыт береді	Тыңғылықтылық
9	Қызмет көрсетушілер өз жұмысын жақсы біледі, құзыреттілік	Тыңғылықтылық
10	Қызмет көрсету орталығы арыз- шағымдар мен өтінімдерге тез жауап қайтарады	Сезімталдық немесе жауап беру сапасы
11	Әкімшілік қызметкерлер тұтынушыларға қажет барлық ақпаратты біледі	Сезімталдық немесе жауап беру сапасы
12	Қызмет көрсету орталығында қолайлы орындар мен жиһаздар, құрал-жабдықтар, инфрақұрылым бар	Материалдық
13	Тұтынушылардың қызметтерді электронды түрде алуы, техникалық жабдықталуы	Материалдық
14	Көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпарат, нормативтік-құқықтық актілер мен стандарттар тұтынушыларға қол жетімді	Материалдық
15	Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушыдан алынатын төлем мөлшері және төлеу тәсілдері	Материалдық

4.5 Тұтынушылардың қанағаттану индексін өлшеу 4 сатыдан құралады. Біріншіден, маңыздылықтың орташа баллын (МОБ) (формула 1) және қанағаттанудың орташа баллын (ҚОБ) (формула 3) анықтайды. Бұл мән әр респонденттің маңыздылығы мен өнімділігінің орташа деңгейінің туындысы болып табылады.

$$\text{МОБ} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (1)$$

$$\text{ҚОБ} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (2)$$

Мұндағы: n = респонденттер саны
 Y_i = i атрибут маңыздылығының мәні
 X_i = i атрибутының өнімділік мәні

Екіншіден, салмақтық коэффициенті (СК) есептеледі. Барлық атрибуттардың жалпы орташа маңыздылық баллына (MIS) қатысты әр атрибуттағы орташа маңыздылық баллдың пайыздық мәні. Оның формуласы (3):

$$\text{СК} = \frac{\text{МОБ}}{\sum_{i=1}^P \text{МОБ}_i} * 100\% \quad (3)$$

Мұндағы: P = маңыздылық атрибуттарының саны
i = қызметтік атрибут

Үшіншіден, салмақтық баллы (СБ) өлшенеді. Бұл мән салмақтық коэффициентін (СК) қанағаттанудың орташа деңгейіне (ҚОД) көбейту арқылы алынады. Теңдеуді келесідей қарастыруға болады (4):

$$\text{СБ}_i = \text{СК}_i \times \text{ҚОБ}_i \quad (4)$$

Төртіншіден, бұл CSI мәнінің анықтамасы. Тұтынушылардың қанағаттану шкаласы әдетте индекс шкаласын нөлден бір немесе нөлден жүзге дейін түсіндіру үшін қолданылады. Теңдеудің формуласы бар (5):

$$\text{CSI} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{МБ}_i}{5} 100\% \quad (5)$$

Зерттеудегі CSI мәндері 5 санатқа бөлінеді (2-кесте).

Кесте 2 – Тұтынушылардың қанағаттану индексі шкаласы (SCI) [139]

№	Индекс мәні	Ескерту
1	81%-100%	Өте қанағаттанарлық
2	66%-80,99%	Қанағаттанарлық
3	51%-65,99%	Орташа қанағаттанарлық
4	35%-50,99%	Төмен қанағаттанарлық
5	0%-34,99%	Қанағаттанарлықсыз

Бұл талдау сапа көрсеткіштерінің маңыздылығы мен тұтынушылар қабылдайтын қызмет тиімділігін байланыстырады. IPA талдаудың бірінші сатысында әрбір сапа көрсеткішінің маңыздылығы мен тиімділігінің орташа мәні келесі формуламен есептеледі:

$$X_i \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad (6)$$

$$Y_i \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \quad (7)$$

Мұндағы:

X_i - i көрсеткіштің тиімділігінің орташа мәні

Y_i - i көрсеткіштің маңыздылығының орташа мәні

n – респонденттер саны

Екінші сатыда барлық көрсеткіштердің маңыздылығы мен тиімділігінің орташа мәні, ол төмендегі формуламен есептеледі (8,9):

$$\bar{X}_i \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{p} \quad (8)$$

$$\bar{Y}_i \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{p} \quad (9)$$

Мұндағы:

\bar{X} - орташа өнімділік көрсеткішінің мәні

\bar{Y} - орташа маңыздылық көрсеткішінің мәні

p – көрсеткіштердің саны

Мұндағы x мәні көлденең оське перпендикуляр кесіледі, Y осі қызметтің көрсетілуіне қанағаттануын көрсетеді (x). Ал Y_i мәні вертикаль оське перпендикуляр орналасады. X осі (y) элементтердің маңыздылығын көрсетеді. Тиімділік пен маңыздылықтың салмақтылығы мен көрсеткіштердің тиімділігі мен маңыздылығының орташа мәнін анықтағаннан кейін нәтижелер Декарт координатасында бейнеленеді. IPA графигін интерпретациялау үшін диаграмма тиімділік пен маңыздылықты өлшеу негізінде 4 квадрантқа бөлінеді (1-сызба).



Маңыздылық (\bar{Y})

Тиімділік (\bar{X})

Сызба 1 – Маңыздылық-тиімділікті талдаудың 4 квадранты

1-сызбада берілген маңыздылық пен тиімділік (IPA) диаграммасы 4 бөлімнен тұрады, яғни:

- квадрант I, бөлімде салыстырмалы түрде маңыздылығы жоғары көрсеткіштер, бірақ тиімділігі тұтынушылардың күткенін қанағаттандырмайды. Осы салаға енген көрсеткіштер шұғыл түрде жақсартылуы тиіс;

- квадрант II, бөлімде маңыздылық және қанағаттанушылық деңгейі салыстырмалы түрде жоғары көрсеткіштер шоғырланған. Бұл квадранттағы элементтер тұтынушылардың

қанағаттануына қосымша фактор ретінде қарастырылады, сондықтан оның тиімділік дәрежесін жоғары ұстап тұру керек. Себебі ол көрсеткіштер тұтынушылардың пікірінше көрсетілетін қызметтің артықшылығын сипаттайды.

- квадрант III, бөлім маңыздылық және қанағаттанушылық деңгейі салыстырмалы түрде төмен элементтерден тұрады. Бұл квадранттағы элементтер тұтынушының қанағаттануына мардымсыз әсер етеді.

- квадрант IV, бөлімде маңыздылығы салыстырмалы түрде төмен, ал тиімділік дәрежесі салыстырмалы жоғары көрсеткіштер жиналған. Демек осы көрсеткіштерге жұмсалатын қаржыны үнемдеп, рационалды пайдалануға ұсыныс жасалады.

Келесі кезекте респондент ретінде қабылданатын, сауалнама жүргізілетін халық тобы анықталады.

Словин формуласын пайдалана отырып 10% ақаулықпен сауалнама 18-65 жас аралығындағы 120-150 қызмет тұтынушылардан сұралады және алынған нәтижелер бойынша сапа көрсеткіші және көрсеткіштің маңыздылығы бойынша жинақталған баллдардың орташа мәні есептелді.

4.5 Нәтижелерді өңдеу

Мәліметтерді талдау әдісі сауалнама сұрақтарының сенімділігі мен жарамдылығының деңгейін өлшеу үшін SPSS 20 статистикалық бағдарламасы пайдаланылады [5]. Егер сұрақтарға жауаптар дәйекті түрде, бірдей уақыт аралығында берілген болса, сауалнама сенімді болып саналады. Осы статистикалық бағдарлама арқылы α -Кронбах статистикалық сынақтың көмегімен сауалнаманың сенімділігі өлшенді. Егер α -Кронбах мәні $\geq 0,60$ болса сауалнама сұрақтары сенімді деп қабылданады. Сауалнаманың дұрыстығы мен сенімділігін тексеру нәтижелері 3-кестеде берілген.

Кесте 3 – Сауалнама сұрақтарының сенімділігі мен жарамдылығы

Элементтер бойынша жалпы статистика				
Сұрақтар	Орташа мәні	Ауытқушылық мәні	Позициялардың түзетілген жалпы корреляциясы	α -Кронбах мәні
1-сұрақ				
2-сұрақ				
...				
...				
n – сұрақ				
Сенімділік статистикасы				
Сұрақтар саны			α -Кронбах мәні	

α -Кронбах мәнін анықтау [5] бойынша жүргізіледі.

Кесте 4 - Тұтынушының қанағаттану индексінің мәні

№	Көрсеткіштер	Маңыздылықтың орташа мәні (МОБ)	Салмақтық коэффициенті (СК)	Қанағаттанудың орташа мәні (ҚОБ)	Салмақтық баллы (СБ)	ТҚИ (СІС), %
		Бағалау шкаласы 1-5				
1	Мемлекеттік қызмет қызмет стандартына сәйкес көрсетіледі					
2	Қызмет көрсетушілер қажетті ақпаратпен қамтамасыз ете отырып, сыпайы, жылы шыраймен қызмет көрсете алады					
3	Тұтынушылар халыққа қызмет көрсету орталығының басшысымен кездесіп тілдесе алады және шағымдарды, сындар мен ұсыныстарды қабылдауға дайын					
4	Тұтынушыға берілетін мәліметтерде, дайын құжаттарда қателердің болмауы					
5	Мемлекеттік қызмет халыққа қол жетімді					
6	Қызмет көрсету орталығы тұтынушыларға шешімдер мен артықшылықтар бере алады					
7	Қызмет көрсетушілер қызмет көрсету уақытының					

	тәртібін, кезек күту уақытын қатаң сақтайды					
8	Қызмет көрсетушілер тұтынушыларға қажетті құжаттарды түгендеп әкелуге уақыт береді					
9	Қызмет көрсетушілер өз жұмысын жақсы біледі, құзыреттілік					
10	Қызмет көрсету орталығы арыз-шағымдар мен өтінімдерге тез жауап қайтарады					
11	Әкімшілік қызметкерлер тұтынушыларға қажет барлық ақпаратты біледі					
12	Қызмет көрсету орталығында қолайлы орындар мен жиһаздар, құрал-жабдықтар, инфрақұрылым бар					
13	Тұтынушылардың қызметтердің электронды түрде алуы, техникалық жабдықталуы					
14	Көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпарат, нормативтік-құқықтық актілер мен стандарттар тұтынушыларға қол жетімді					
15	Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде көрсетілетін					

	қызметті алушыдан алынатын төлем мөлшері және төлеу тәсілдері					
	Орташа мәні					
	Барлығы					
	ТҚИ, %					

4-кестеде келтірілген есептеулерге сүйене отырып, жалпы маңыздылықтың орташа мәнін құрады, ал жалпы орташа тиімділік деңгейінің орташа мәні анықталады.

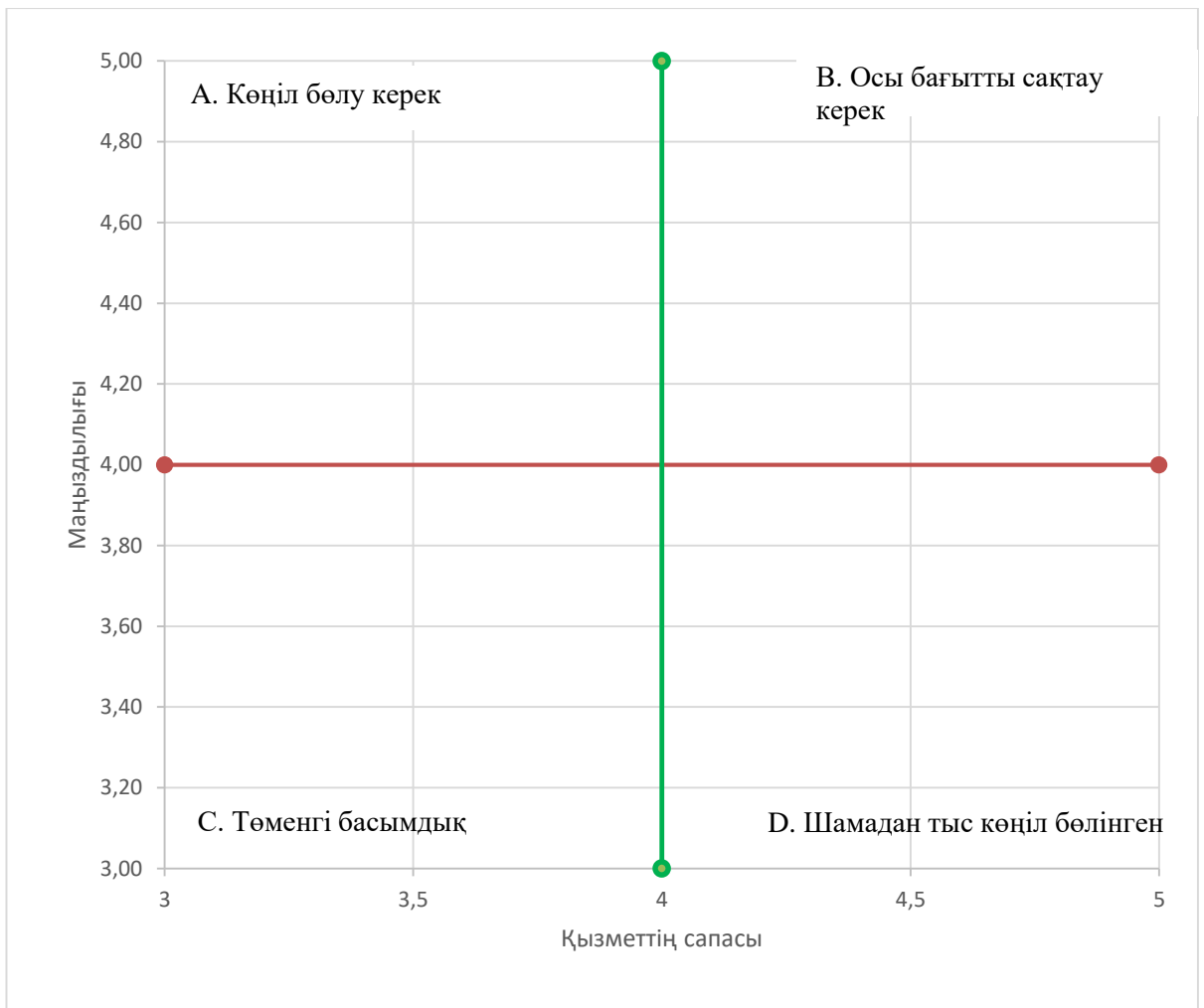
Кесте 5 - Тұтынушының қанағаттану деңгейі және маңыздылық деңгейлерінің орташа мәндері

№	Көрсеткіштер	Маңыздылықтың орташа мәні (МОБ)	Қанағаттанудың орташа мәні (ҚОБ)
		Бағалау шкаласы 1-5	
1	Мемлекеттік қызмет қызмет стандартына сәйкес көрсетіледі		
2	Қызмет көрсетушілер қажетті ақпаратпен қамтамасыз ете отырып, сыпайы, жылы шыраймен қызмет көрсете алады		
3	Тұтынушылар халыққа қызмет көрсету орталығының басшысымен кездесіп тілдесе алады және шағымдарды, сындар мен ұсыныстарды қабылдауға дайын		
4	Тұтынушыға берілетін мәліметтерде, дайын құжаттарда қателердің болмауы		
5	Мемлекеттік қызмет халыққа қол жетімді		
6	Қызмет көрсету орталығы тұтынушыларға шешімдер мен артықшылықтар бере алады		
7	Қызмет көрсетушілер қызмет көрсету уақытының тәртібін, кезек күту уақытын қатаң сақтайды		
8	Қызмет көрсетушілер тұтынушыларға қажетті құжаттарды түгендеп әкелуге уақыт береді		
9	Қызмет көрсетушілер өз жұмысын жақсы біледі, құзыреттілік		
10	Қызмет көрсету орталығы арыз- шағымдар мен өтінімдерге тез жауап қайтарады		
11	Әкімшілік қызметкерлер тұтынушыларға қажет барлық ақпаратты біледі		
12	Қызмет көрсету орталығында қолайлы орындар мен жиһаздар, құрал-жабдықтар, инфрақұрылым бар		
13	Тұтынушылардың қызметтерді электронды түрде алуы, техникалық жабдықталуы		

14	Көрсетілетін қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпарат, нормативтік-құқықтық актілер мен стандарттар тұтынушыларға қол жетімді		
15	Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде көрсетілетін қызметті алушыдан алынатын төлем мөлшері және төлеу тәсілдері		
	Орташа мәні		
	Барлығы		

15 көрсеткіштің әр қайсысының маңыздылығы мен тиімділік деңгейінің орташа мәні жалпы орташа мәннен қаншалықты асып түсетінін немесе жетпей қалатынын анықтайтын эталон ретінде алынады.

4.2.2 Microsoft Excel бағдарламасын пайдалана отырып 5-кестедегі мәліметтер Декарттық координаталар жүйесіне енгізіледі.



Сызба 2 – Маңыздылық пен тиімділікті талдаудың Декарттық диаграммасы

Қол жетімділік бойынша ұсыныстар

Ұйым ережелер мен көмекші ақпараттың (мысалы, ережелер, құжаттар тізімі, формалар) қол жетімділігін қамтамасыз етуі керек тұтынушыларға, қызметкерлерге және басқа да мүдделі тараптарға арналған. Ұйым қабылдауы керек ықтимал мүдделі тараптардың санаттарын ескере отырып (олардың арасында орта жастағы азаматтар, әйел адамдар, қарттар болуы мүмкін, әр түрлі мүмкіндіктері бар адамдар, әлеуметтік жағдайы әртүрлі). Нәтижесінде ережелерге қатысты ақпарат пен көмек болуы керек ұйым өнімді ұсыну немесе жеткізу кезінде хабарлау үшін қолданатын барлық тілдерде және барлық форматтарда қол жетімді. Осылайша, ережелермен танысқысы келетін тұтынушылар қолайсыздықты сезінбейді. Үшінші тарап ережелерінің бағдарламасына қатысатын ұйым (мысалы, салалық немесе кәсіби қауымдастық), өз бағдарламасын үшінші тарап ұйымына жататын тұтынушылар мен басқа да мүдделі тараптар үшін қол жетімді етуі керек.

Ақпарат анық, екі жақты түсіндіруге жол бермейтін және қазіргі және әлеуетті тұтынушыларға сәйкес келетін балама нысандарда қол жетімді болуы керек: аудио медида жазылған, үлкен қаріппен, ақпараттық тақтада ілінген, электрондық пошта арқылы жіберілген немесе веб-сайтта орналастырылған.

Ескерту-альтернативті формат әр түрлі сезім мүшелері арқылы қабылдау үшін ақпараттың қол жетімділігін қамтамасыз ету мақсатында ұсынудың немесе көбейтудің басқа әдісін ұсынады. Барлық кіріс және шығыс деректерін (мысалы, Ақпарат және функциялар тізімі) кем дегенде біреуінде ұсыну балама формат (мысалы, визуалды немесе тактильді) тіл мәселесі бар немесе сауатсыз адамдарға көмектеседі.

Ақпаратты ұсынудың түсінікті және түсінуге оңай тәсілдері:

- схемалық сурет;
- түсті контрастты басып шығару;
- қаріп пен таңбалардың белгілі бір өлшемдері мен стилі;
- бірнеше тілді таңдау және пайдалану мүмкіндігі.

ISO/IEC37 нұсқаулығын қараңыз [6].

Библиография

- [1] ISO 9001 Quality management systems — Requirements
- [2] ISO 9004:2000 Quality management systems — Guidelines for performance improvements
- [3] ISO 10002:2004 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations
- [4] ISO 10003:2004 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations
- [5] Наследов А. IBM SPSS Statistics 20 и AMOS: профессиональный статистический анализ данных. СПб.: Питер, 2013. 416 с
- [6] ISO/IEC Guide 37 Instructions for use of products of consumer interest

ТӘУЕКЕЛ КУӘЛІГІ

_____ (бөлімшенің атауы)

_____ (Бөлімше басшысының аты-жөні)

Общая информация о рисках

№	Үрдістің атауы	Тәуекелдің атауы	Тәуекелдің себебі	Тәуекел ықтималдығын балдық бағалау	Тәуекел салдарының ықтималдығы
1	2	3	4	5	6

Бөлімше басшысы _____
_____ 20__ ж.

« ____ »

Зерттеу нәтижелерін енгізу актілері



АКТ

о внедрении результатов диссертационной работы

Настоящим актом подтверждается что, результаты диссертационной работы на соискание ученой степени доктора PhДна тему «Стандартизация методов оценки качества услуг», выполненный докторантом Аманбек Н. приняты к использованию в СпецЦОНах г.Алматы для улучшения методов оценки качества государственных услуг.

Вид передаваемых результатов:

- схема технологического процесса по предоставлению государственных услуг для улучшения прослеживаемости;
- методы проведения социологических опросов (с анкетой) и анализа данных для определения количественных и качественных показателей;
- метод анализа иерархий для оценки качества государственных услуг;
- модель оценки качества государственных услуг;
- матрица связи - показывающих связь показателей качества и плотность связи;
- SWOT анализ с матрицей оценки анализа;
- методика управления рисками.

Предложенные докторантом Аманбек Н. комплекс методов для улучшения оценки и профилактики качества государственных услуг позволили: повысить прослеживаемость и управляемость системы оценки и профилактики качества, тем самым оптимизировать затраты и издержки, уменьшить количество несоответствия и улучшить качество оказания государственных услуг.

От КазНАУИ

Докторант

От СпецЦОНа

Руководитель отдела

к.б.н. ассоц. Профессор

к.с/х.н. ассоц. профессор

м.т.н.

Аманбек Н.

Отарбай М.

Мамаева Л.А.

Искакова Ж.А.

Исмагуллаев С.Л.

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора НАО
«Государственная корпорация
«Правительство для граждан»
по г. Алматы»
Болатбекова А.Б.
«29» 07 2022 г.



АКТ
о проведении исследовательской деятельности докторанта


Настоящим актом подтверждается что, докторант Аманбек Н. проводил научные исследования на базе ИИС ЦОН среди потребителей государственных услуг.

Исследование проводились методом анкетирования потребителей государственных услуг, направленное для изучения следующих показателей:

- определение уровня удовлетворенности потребителя качеством предоставления государственных услуг;
- определение уровня значимости качественных показателей при предоставлении государственных услуг.

В результате исследования выполненный докторантом Аманбек Н. все поставленные задачи были изучены и сделанные выводы приняты к использованию руководством СпецЦОНа для принятия корректирующих мер с целью улучшения качественных показателей предоставления государственных услуг.

От КАН АУИ
Докторант
Аманбек Н.



От СпецЦОНа
Руководитель отдела
Отарбай М.



УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора НАО
«Государственная корпорация
«Правительство для граждан»
по г. Алматы»
Болатбекова А.Б.
2022г.



АКТ

о проведении исследовательской деятельности докторанта

Настоящим актом подтверждается что, докторант Аманбек Н. проводил научные исследования на базе ИИС ЦОН.

Исследование проводились путем изучения аналитических данных результатов работы СпецЦОНа по годам, с привлечением ведущих специалистов данной организации, для выявления причин несоответствия предоставления государственных услуг. При исследовании были сделаны следующие работы:

- построена диаграмма данных Парето по техническим причинам несоответствия государственных услуг;
- были классифицированы систематические и случайные отклонения при предоставлении государственных услуг;
- разработана диаграмма (Исикавы) причинно-следственных факторов, влияющих на работу автодрома;
- разработана диаграмма (Исикавы) причинно-следственного анализа нарушений при обмене информацией.

В результате исследования выполнений докторантом Аманбек Н. в 2019 году в целом по государственным услугам количество несоответствии уменьшилось на 7043 единицы или на 40 процентов.

От КазНАУИ
Докторант


Аманбек Н.

От СпецЦОНа
Руководитель отдела
Отарбай М.

