

Аманбек Нурлан 6D073200 – Стандарттау және сертификаттау мамандығы бойынша философия докторы (PhD) дәрежесін алу үшін ұсынылған «Қызмет сапасын бағалау әдістерін стандарттау» атты диссертациялық зерттеуіне ресми рецензенттің жазбаша

ПІКІРІ

р/н №	Критерийлер	Критерийлер сәйкестілігі	Ресми рецензенттің ұстанымы
1	Диссертация тақырыбының (бекіту күніне) ғылымның даму бағыттарына және/немесе мемлекеттік бағдарламаларға сәйкес болуы	<p>1.1 Ғылымның даму бағыттарына және/немесе мемлекеттік бағдарламаларға сәйкестілігі:</p> <p>1) Диссертация мемлекет бюджетінен қаржыландырылатын жобаның немесе нысаналы бағдарламаның аясында орындалған (жобаның немесе бағдарламаның атауы мен нөмірі);</p> <p>2) <u>Диссертация басқа бағдарлама аясында орындалған (бағдарламаның атауы);</u></p> <p>3) Диссертация Қазақстан Республикасының Үкіметі Жанындағы Жоғары ғылыми-техникалық комиссия бекіткен ғылым дамуының басым бағытына сәйкес</p>	<p>Диссертациялық жұмыстың тақырыбы «Азаматтарға арналған үкімет» корпорациясының қызметін жетілдіруге бағытталған Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2017 жылғы 12 желтоқсанда № 827 қаулысымен бекітілген «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде дайындалды.</p> <p>Диссертация мемлекеттік бюджетінен қаржыландырылатын жобаның немесе нысаналы бағдарламаның аясында орындалғаны байқалмайды, бірақ жұмыстың маңыздылығы мен мәнін төмендетпейді, өйткені мақсаты мен міндеттері толық орындалған.</p>
	Ғылымға маңыздылығы	Жұмыс ғылымға елеулі үлесін қосады/қоспайды, ал оның маңыздылығы ашылған/ашылмаған	Жұмыс ғылымға елеулі үлес қосады және оның маңыздылығы ашылған. Себебі, мемлекеттік қызметтің сапасын бағалауға қажетті қызмет сапасының критерийлері, өлшеу құралдары және индикаторлары анықталып, озық моделдерді қолдана отырып мемлекеттік қызметтің сапасын бағалайтын модель дайындалған, қызмет сапасына жақсарту дәрежесін есептеудің математикалық моделі жасалынған, болашақ зерттеулерде қолдануға болатын тұжырымдамалық негіздеме әзірленген.

3	Өзі жазу принципі	<p>Өзі жазу деңгейі:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) жоғары; 2) орташа; 3) төмен; <p>өзі жазбаған;</p>	<p>Автордың өзіндік үлесін мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы негізгі ауытқулар санын азайтаудан, сапаны бақылаудың статистикалық әдістерін қолданудан және әзірленген ұйымның қызметін жақсартуға бағытталған математикалық модельден және жарияланған жарияланымдар мен «Тұтынушылардың қанағаттану индексі (CSI) анықтау және маңыздылық-тиімділікті талдау (IPA) әдісі» бойынша Ұйым стандартының жобасынан сонымен қатар, жұмыс нәтижелері бойынша дайындалған әдістемелік нұсқаудан көруге болады. Диссертациялық жұмыстың барлық бөлімдері өзара байланысқан, ішкі бірізділік сақталған, ғылыми аппаратымен диссертация мазмұны сәйкестендірілген.</p> <p>Алынған қорытындылар мен ұсыныстары теориялық методологиялық негізге сүйене отырып, сенімді және нақты жазылған.</p>
4	Ішкі бірлік принципі	<p>4.1 Диссертация өзектілігінің негіздемесі:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) негізделген; 2) жартылай негізделген; 3) негізделмеген 	<p>Диссертацияда алған жұмыстың ғылыми және практикалық нәтижелері ішкі біртұтастыққа ие және оларды алға қойған мақсатқа яғни, мемлекеттік қызметтің сапасын, қызмет түрінің ерекшелігін және тараптардың талаптарын ескеретін сапа көрсеткіштеріне негізделген кешенді бағалау бойынша әдістеме дайындауға негізделген.</p>
		<p>4.2 Диссертация мазмұны диссертация тақырыбын айқындайды:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) айқындайды; 2) жартылай айқындайды, 3) айқындамайды 	<p>Диссертацияның мазмұны жұмысқа сәйкес құрастырылған, зерттеудің мақсаты мен міндеттері толық айқындалған.</p>
		<p>4.3 Мақсаты мен міндеттері диссертация тақырыбына сәйкес келеді:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) сәйкес келеді; 	<p>Диссертацияның мақсаты мен міндеттері қойылған тақырыбына сәйкес келеді және нақты, логикалық</p>

		2) жартылай сәйкес келді; 3) сәйкес келмейді	тұжырымдалған.
		4.4 Диссертацияның барлық бөлімдері мен құрылысы логикалық байланысқан: 1) толық байланысқан ; 2) жартылай байланысқан; 3) байланыс жоқ	Диссертациялық жұмыста кіріспе, әдебиеттерге шолу, зерттеу материалдары мен әдістері, зерттеу нәтижелері, нәтижелерді пайдалану бойынша қорытынды мен ұсыныстар, пайдаланылған дереккөздер тізімі, 5 қосымша, барлық бөлімдер логикалық тұрғыдан өзара байланысты, бірін-бірі толықтырады және диссертация тақырыбын дәйекті түрде ашады.
		4.5 Автор ұсынған жаңа шешімдер (қағидалар, әдістер) дәлелденіп, бұрыннан белгілі шешімдермен салыстырылып бағаланған: 1) сыни талдау бар ; 2) талдау жартылай жүргізілген; 3) талдау өз пікірін смес, басқа авторлардың сілтемелеріне негізделген	Диссертацияда ұсынған жаңа шешімдер (қағидаттар, әдістер) дәлелденіп, бұрыннан белгілі шешімдермен салыстырылып бағаланған, зерттеу нәтижелері дәлелденеді, шетелдік және отандық ғалымдардың қазіргі зерттеулеріне сілтеме жасалған, сыни талдау бар.
5	Ғылыми жанашылдық принципі	5.1 Ғылыми нәтижелер мен қағидаттар жаңа болып табыла ма? 1) толығымен жаңа; 2) жартылай жаңа (25-75 % жаңа болып табылады); 3) жаңа емес (25 % кем жаңа болып табылады)	Ғылыми нәтижелер мен қағидаттар жаңа болып табылады. 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 жолдары әзірленген.
		5.2 Диссертацияның қорытындылары жаңа болып табылады ма? 1) толығымен жаңа; 2) жартылай жаңа (25-75 % жаңа болып табылады); 3) жаңа емес (25 % жаңа болып табылады)	Жүргізілген зерттеулерге сәйкес диссертацияда жасалған қорытындылар толығымен жаңа болып табылады.

		<p>5.3 Техникалық, технологиялық немесе басқару шешімдері жана және негізделген бе?</p> <p>1) толығымен жаңа; 2) жартылай жаңа (25-75 % жаңа болып табылады); 3) жаңа емес (25 % кем жаңа болып табылады)</p>	<p>Қойылған мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізу үшін пайдаланылатын техникалық, технологиялық, экономикалық шешімдер толығымен жаңа және негізделген болып табылады.</p>
6	Негізгі қорытындылардың негізділігі	<p>Барлық қорытындылар ғылыми тұрғыдан қарағанда ауқымды дәлелдемелерде негізделген/негізделмеген (qualitative research және өнертану және гуманитарлық бағыттары бойынша)</p>	<p>Барлық негізгі ұжырымдар эксперименттік жұмысты талдау кезінде алынған зерттеулердің нәтижелерінен туындайды, ғылыми негізделген, шетелдік және отандық әдебиет көздеріне сілтеме жасай отырып дәлелдемелерде негізделген.</p>
7	Қорғауға шығарылған негізгі қағидаттар	<p>Әр қағидат бойынша келесі сұрақтарға жауап беру қажет:</p> <p>7.1 Қағидат дәлелденді ме?</p> <p>1) дәлелденді; 2) шамамен дәлелденді; 3) шамамен дәлелденбеді; 4) дәлелденбеді</p> <p>7.2 Тривиалды ма?</p> <p>1) ия; 2) жоқ.</p> <p>7.3 Жаңа ма?</p> <p>1) ия? 2) жоқ</p> <p>7.4 Қолдану деңгейі:</p> <p>1) тар; 2) орташа; 3) кең</p> <p>7.5 Мақалада дәлелденген бе?</p> <p>1) ия; 2) жоқ</p>	<p>Қорғауға шығарылатын нәтижелер.</p> <p>7.1. Мемлекеттік қызметтердің сапасын кешенді бағалау әдістемесін дайындау эксперименталды түрде дәлелденген. Нәтижелерді растайтын жарияланымдар бар.</p> <p>7.2 Қағидат дәлелденген, тривиальды емес, қолдану деңгейі кең.</p> <p>7.3 Қызмет сапасын бағалау моделі әдістемесін эксперименттік қолдану және мемлекеттік қызметтегі негізгі тәуекелдерді анықтау жаңа болып табылады және практикалық маңызы зор.</p> <p>7.4 Құрасытырлған мемлекеттік қызмет сапасын бағалау моделі осы саладағы субъектілер мен объектілерді жіктеп және мемлекеттің ролін көрсету арқылы сапаға әсер ететін факторларды анықтауға сол арқылы халыққа қызмет көрсету орталығының жұмысын арттыруға мүмкіндік береді және қолдану деңгейін кеңейтеді.</p> <p>7.5 Диссертациялық жұмыстың негізгі ғылыми нәтижелері 8 ғылыми еңбекте, оның ішінде 1 - SCOPUS деректер базасына кіретін журналда, 30</p>

			процентильмен, 3 - Қазақстан Республикасы Білім және жоғары білім министрлігінің ғылым және жоғары білім саласындағы сапаны қамтамасыз ету комитеті ұсынған басылымдарда, 4 - Халықаралық ғылыми-практикалық конференция материалдарында жарияланған.
8	Дәйектілік принципі. Дереккөздер мен ұсынылған ақпараттың дәйектілігі	8.1 Әдістеменің тандауы-негізделген немесе әдіснама нақты жазылған 1) ия; 2) жоқ	Зерттеу әдіснамасын тандау негізделген және диссертацияның тиісті бөлімінде толықтай сипатталған. Диссертациялық жұмыста зерттеудің заманауи әдістері мен зерттеудің жалпы қабылданған әдістері колданылған.
		8.2 Диссертация жұмысының нәтижелері компьютерлік технологияларды қолдану арқылы ғылыми зерттеулердің қазіргі заманғы әдістері мен деректерді өңдеу және интерпретациялау әдістерін пайдалана отырып алынған: 1) ия; 2) жоқ	Зерттеу жүргізу нәтижелері халыққа қызмет көрсету қызметін және қызмет сапасын бағалау үшін тіркеу әдісі, Парето және Исикава диаграммалары мен IDEF0 стандарты бойынша дайындалған. Қызмет сапасын бағалау мақсатында әлеуметтік сауалнама әдісі, тұтынушылардың қанағаттану индексі (CSI) әдісімен маңыздылық пен тиімділікті талдау әдістері, GAP моделі немесе үзілістерді талдау, CSI моделі немесе клиенттердің қанағаттану индексі және EPSI модельдері қолданылған. Сонымен қатар, байланыс матрицасы мен SWOT-талдау әдістемелерін пайдалана отырып алынған.
		8.3 Теориялық қорытындылар, модельдер. анықталған өзара байланыстар және заңдылықтар эксперименттік зерттеулермен дәлелденген және расталған (педагогикалық ғылымдар бойынша даярлау бағыттары үшін нәтижелер педагогикалық эксперимент	Диссертациялық жұмыста алынған нәтижелер тәжірибемен тікелей ұштастырылған. Теориялық зерттеу нәтижесінде, көрсетілетін қызметтер сапасының көрсеткіштеріне және барлық мүдделі тараптардың қанағаттануына әсер ететін мемлекеттік қызметтер сапасын кешенді бағалау жөніндегі әдістемені жетілдіруге қатысты теориялық

		негізінде дәлелденеді): 1) ия ; 2) жок	тұжырымдар эксперименттік зерттеулермен дәлелденген және расталған.
		8.4 Маңызды мәлімдемелер нақты және сенімді ғылыми әдебиеттерге сілтемелермен расталған /ішінара расталған/расталмаған	Докторант зерттеу процесінде пайдаланған материалдарға диссертацияда өзекті және сенімді ғылыми әдебиеттерге сілтемелермен расталады. Зерттеудің нәтижелері әдеби дереккөздерге сілтеме жасай отырып, ғылыми талқылауға ие.
		8.5 Пайдаланылған әдебиеттер тізімі әдеби шолуға жеткілікті /жеткіліксіз	Диссертациялық жұмыс жазу барысында пайдаланылған әдебиеттер тізімі әдеби шолуға жеткілікті. Пайдаланылған әдебиеттер тізімі – 224.
9	Практикалық құндылық принципі	9.1 Диссертацияның теориялық маңызы бар: 1) ия ; 2) жок	Жұмыстың теориялық маңыздылығы тұтынушыларды қанағаттандыру үшін қызмет көрсету сапасын бағалау әдістері мен тәсілдерін жетілдіру қажеттігінде.
		9.2 Диссертацияның практикалық маңызы бар және алынған нәтижелерді практикада қолдану мүмкіндігі жоғары: 1) ия ; 2) жок	Докторант халыққа қызмет көрсету орталығындағы қызмет көрсету үрдісі барысында ақаулар мен себептерге жүйелі талдау жүргізіліп, ақаулардың алдын алып, көрсетілетін қызметтің сапасын жақсарту жолында жасаған жұмыстардың нәтижесін өткен жылдармен салыстырғанда ақаулар саны азайғанды көрінеді. Сонымен қатар, Зерттеу нәтижелері енгізу актілерімен, ұйым стандарты және әдістемелік нұсқау жобаларымен дәлелденген.
		9.3 Практикалық ұсыныстар жаңа болып табылады? 1) толығымен жаңа ; 2) жартылай жаңа (25-75 % жаңа болып табылады); 3) жаңа емес (25 % кем жаңа болып табылады)	Зерттеу нәтижесінде практикалық ұсыныстар келтірілген: - Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және сапасын арттыру үшін Парето және Исикава диаграммаларын пайдалану; - Қызмет көрсету орталығы мамандарынан құралған сарапшы топтық қатысумен

			<p>иерархиялық талдау жүргізу;</p> <p>- Ұйым стандарты негізінде халыққа қызмет көрсету орталығында қызметтің сапасын бағалау мақсатында маңыздылық пен тиімділікті талдау және тұтынушылардың қанағаттандыру индексін анықтау;</p> <p>- Халыққа қызмет көрсету орталығының стратегиялық жоспарын дайындау барысында SWOT-талдау мен тәуекелдерді басқару картасын құру ұсынылған.</p>
10	Жазу және рәсімдеу сапасы	Академиялық жазу сапасы: 1) жоғары; 2) орташа; 3) орташадан төмен; 4) төмен	Диссертация авторының еңбегінде аталған еңбекке ұқсас сипатта жазылған басқа автордың еңбектеріне сілтемесіз пайдалану жағдайлары байқалмайды. Диссертация жазу барысында академиялық адалдық сақталған.

Ресми рецензенттің шешімі – Аманбек Нурланның «Қызмет сапасын бағалау әдістерін стандарттау» тақырыбындағы философия докторы (PhD) дәрежесін алу үшін дайындаған диссертациясының ғылыми және тәжірибелік маңыздылығы жоғары. Диссертация талаптарға сәйкес рәсімделген, ал жұмыс авторы 6D073200 - «Стандарттау және сертификаттау» мамандығы бойынша философия докторы (PhD) дәрежесін алуға лайық деп есептеймін.

Ресми рецензент:

т.ғ.д., «Стандарттау, метрология және сертификаттау»
кафедрасының доценті,
«Қазақ агротехникалық зерттеу университеті» КеАҚ

Д. Курманғалиева

Д.Б.Курманғалиева

