

Аманбек Нұрланның 8D07501-Стандарттау және сертификаттау (сала бойынша) мамандығы бойынша философия докторы (PhD) дәрежесін алу мақсатында орындаған «Қызмет сапасын бағалау әдістерін стандарттау» тақырыбында орындалған диссертацияға берілген

ҒЫЛЫМИ КЕҢЕСШІНІҢ ШІКІРІ

1. Зерттеу тақырыбының өзектілігі және оның қазіргі ғылым мен практика үшін маңыздылығы.

Нарықтық қатынастар дамыған сайын "сапа" ұғымы экономикалық категорияның ерекшеліктеріне ие болатындығы кездейсоқ емес және бұл ХХ ғасырда пайда бола бастаған терминнің анықтамаларында көрініс табады. Қазақстанда сапалы Мемлекеттік қызметтерді жаңғырту жаһандық үрдістерге, сондай-ақ жергілікті саяси, ұйымдастырушылық, технологиялық және мәдени факторларға байланысты болды. Басқарушылық реформалардың сыртқы драйверлеріне жаһандану, халықаралық қоғамдастықтың қысымы, Үкіметтің қоғамдық наразылығы және қызмет көрсетудің жаңа деңгейіне көшу технологияларын дамыту жатады. "Ақпараттық қоғам" және "электрондық мемлекет" бағдарламалары көптеген елдерде инновациялық даму тетіктеріне айналды. Атап айтқанда, басқару институттарында ғана емес, білім беру, денсаулық сақтау, мәдениет, көлік салаларында сапалы өзгерістер болды.

Қазақстанда мемлекеттік қызметтер көрсету жүйесін реформалау 2005 жылы екі параллель бастаманы іске асыру түрінде басталды: Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыруға және әкімшілік сыбайлас жемқорлық деңгейін төмендетуге бағытталған «Халыққа қызмет көрсету орталықтары» (ХҚКО) және «электрондық үкімет» (ЭҮ). Осы бағыттағы ғылыми және қолданбалы ғылыми жобалар "Ақпараттық қоғам" мен "Электрондық мемлекет" құру міндеттері теория саласынан іске асыру практикасына көшкен кезде өзекті бола бастады.

Осыған байланысты Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалауға мүмкіндік беретін әдістемелерді дамыту мәселесі өткір болып тұр.

2. Докторант сүйенетін негізгі ғылыми-әдістемелік ережелер

Қызметті 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" қолданылды. Өнімдер мен қызметтердің сапасын бағалаудың қолданыстағы әдістерін талдау, қызмет көрсетудің анықталған ерекшеліктерін ескере отырып, сапаны бағалаудың әдістерінің бірқатар кемшіліктерін бөліп көрсетуге мүмкіндік берді.

Аманбек Нұрлан диссертациялық жұмысты «Азаматтарға арналған үкімет» корпорациясының қызметін жетілдіруге бағытталған Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2017 жылғы 12 желтоқсанда № 827 қаулысымен бекітілген "Цифрлық Қазақстан" мемлекеттік бағдарламасы шеңберінде дайындаған. Ол қызметтердің аталған ерекшеліктеріне сүйене отырып, олардың сапасын бағалау әдістерін жетілдіру қажеттілігі туралы қорытынды жасады.

Жоғарыда аталған мәселелерді шешу қызметтердің сапасын бағалаудың жаңа әдістемелік тәсілдерін әзірлеуді қажет етті және диссертациялық зерттеудің мақсатын анықтады. Зерттеу объектісі ретінде мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы бір терезе қағидатымен жұмыс атқаратын «Азаматтарға арналған үкімет» корпорациясының құрамындағы, Алматы қаласының «Арнайы халыққа қызмет көрсету орталығы» қызмет көрсету үрдісі алынды.

3. Докторанттың алған ғылыми нәтижелері және олардың негізділігі

Докторант Аманбек Нұрлан мемлекеттік қызметтің сапасын бағалауға қажетті қызмет сапасының критерилері, өлшеу құралдары және индикаторларын анықтады, қазіргі таңдағы

озық моделдерді пайдалана отырып мемлекеттік қызметтің сапасын бағалауды жүйелі қарастыруға мүмкіндік беретін қызмет сапасының моделін дайындады; 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 моделін әзірледі.

Мемлекеттік қызметті 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. 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 сапасына әсер етін факторлардың маңыздылығын иерархиялық талдау 3 кезеңде жүргізілді және эксперттік әдіс бойынша анықталған 8 критерий бойынша талдау барысында О5 объект ең жоғарғы 25,56% жинақтады, жалпыланған сәйкестік индексі M 0,33 тең болса, жиынтық кездейсоқ индекс \bar{M} – 2,65 тең болып, бүкіл иерархия үшін сәйкестік қатынасы M/\bar{M} – 0,12 көрсетті. Бұл дегеніміз барлық иерархия бойынша келісімділіктің қолайлы деңгейі барын көрсетті.

Зерттеу материалдары бойынша мамандандырылған ХҚКО ұсынатын мемлекеттік қызметтің сапасын бағалаудың барлық критерийлері бойынша кешенді талдау жүргізілді. Бірінші критерий бойынша сапаны талдау нәтижелері, атап айтқанда 2018 – 2021 жылдардағы кезеңде мемлекеттік қызметтерді ұсыну барысындағы бастарту бойынша сараптаулар көрсетілді.

2018 жылы барлығы – 17 899 мемлекеттік қызмет белгіленген мерзімдерді бұза отырып көрсетілген: оның ішінде жүргізуші куәлігін беру-1 976; көлік құралының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу және есепке алу – 15 923, 2018 жылы-10 856 Мемлекеттік қызмет, бұл 2018 жылмен салыстырғанда 7043 кем: оның ішінде жүргізуші куәлігін беру-1969; көлік құралының жекелеген түрлерін мемлекеттік тіркеу және есепке алу – 8887. Барлық 28755 факт бойынша екі 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. Қызмет көрсету үрдісі барысында Паретто, Исикавы диаграммасы және ақаулармен себептерді жүйелі қарастыру негізінде 2019 жылмен салыстырғанда 2020 жылы жалпы қызмет көрсетулер бойынша ақаулар саны 7043 бірлікке немесе 40% азайды;

4. Диссертациялық жұмыстың құрылымдық мазмұндық тұтастығы

Диссертациялық жұмыс қызмет сапасы ұғымының мәні; қызмет сапасын бағалау әдістерін талдау; арнайы ХҚКО-да қызмет көрсету үрдісі және регламенттері: мемлекеттік қызметтің классификациясы және сапасының түсінігі: арнайы ХҚКО-ғы қызмет сапасын бағалау және алдыналу әдістерін зерттеу; Мемлекеттік қызмет сапасын бағалау үшін маңыздылық пен тиімділікті талдау нәтижелері; Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау барысында иерархиялық сараптау әдісін пайдалану; Мемлекеттік қызмет сапасының алдын-алуға бағытталған әдістерді талдау; Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау моделін құру; SWOT-талдау: ҚР "электрондық үкіметінің" күшті және әлсіз жақтарын сараптау нәтижелері; Арнайы ХҚКО-ғы тәуекелдерді басқару тақырыптарына арналған 5 тараудан, қорытындыдан, әдітемелік нұсқаулықтан, ұйым стандартының жобасынан, пайдаланылған әдебиеттер тізімінен және қосымшалардан тұрады. Жұмыс 29 сызба және 36 кесте бар. Пайдаланылған әдебиеттер тізімі шет елдік және отандық 212 атаудан тұрады.

Диссертациялық жұмыс мемлекеттің тілде жазылған. 168 беттік жұмыс мәтіні кіріспе, әдебиеттік шолуды, зерттеу материалдары мен әдістерін, зерттеу нәтижелерін қамтитын бөлімдерден тұрады.

Диссертациялық жұмыстың барлық тараулары бір-бірімен логикалық байланысып жатыр және ғылыми жұмыстың мазмұнының біртұтастығы толық сақталған.

5. Докторанттың зерттеуге қосқан жеке үлесі, зерттеу көлемі

Диссертацияда ұсынылған барлық нәтижелер мен қорытындылар жүргізілен зерттеу нәтижесіне сәйкес ізденушінің тікелей қатысуымен орындалып, тұжырымдалды.

Докторант алынған нәтижелерді талқылауға және 9 ғылыми басылымдарда жариялауға, оның ішінде 5 халықаралық ғылыми конференцияларға тезис дайындап, жариялауға ұсынуға тікелей қатысты.

Сонымен қатар ізденуші зерттеу нәтижелері бойынша «Халыққа арнайы қызмет көрсету орталығының қызметін бағалау» - Әдістемелік нұсқаулығын және мамандандырылған халыққа қызмет көрсету орталығының стандарттар жүйесіне – «Мамандандырылған халыққа қызмет көрсету орталығының қызмет сапасын бағалау. Тұтынушылардың қанағаттану индексі» анықтау (CSI) әдісі» ұйым стандартының жобасын әзірледі.

Зерттеу жұмысының тәжірибелік бөлігін докторант 2017-2021 жылдары диссертациялық тақырып бойынша әлеуметтік сауалнама жүргізуді, статистикалық мәліметтерді өңдеуді өз бетінше орындады.

Зерттеу жұмыстарын жүргізу барысында докторант қазіргі таңда қарқынды дамып келе жатқан бір терезе қағидатымен жұмыс жасайтын халыққа қызмет көрсету органдарының сапасын бағалауға және арттыруға бағытталған әдістерді қарастырды.

Ғылыми зерттеулердің негізгі нәтижелері 9 ғылыми жұмыстарда жарияланды, оның ішінде: 3 мақала – ҚР БҒМ білім және ғылым саласын бақылау бойынша Комитет ұсынған басылымда; 1 мақала - Scopus (импакт-фактор 1,72, Q3, процентиль 30) базасына кіретін «International Journal of Systems Assurance Engineering and Management» журналында, 5 мақала – халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференция жинақтарында, 1 – әдістемелік нұсқаулық және 1 ұйым стандартының жобасы әзірленді.

6. Докторанттың зерттеуші ретінде қалыптасуы, зерттеу әдістерінде жинақтаған тәжірибесі

Диссертациялық жұмыс тақырыбында жүргізілген ғылыми зерттеулер және оның нәтижелері жұмыстың тәжірибелік құндылығын көрсетеді. Ғылыми зерттеу жұмысын орындау барысында Аманбек Нұрланның кәсіби дағдыларының жоғары деңгейін көрсете білді. Жұмыстың міндеттерін орындау барысында қойылған ғылыми мақсаттарға қол жеткізді: тәжірибелік тұрғыдан орындалған жұмыс мемлекеттік қызмет көрсету саласында сапаны бақылаудың статистикалық әдістерін қолдану мәселесін шешті, қызмет сапасына әсер етін факторлардың маңыздылығын иерархиялық талдауды жүзеге асырды. Мемлекеттік қызмет сапасын бағалауда кешенді біріктірілген ғылыми негізделген әдістерді ұсынды.

7. Қорытынды

Дайындалған докторлық диссертация жұмысы аяқталған ғылыми жұмыс ретінде ҚР Білім және ғылым саласындағы бақылау Комитетінің ғылыми дәрежелерді беру талаптарына сәйкес орындалған. Диссертациялық жұмыстың авторы Аманбек Нұрланға 8D07501-Стандарттау және сертификаттау (сала бойынша) мамандығы бойынша философия докторы (PhD) дәрежесін беруге лайық деп санаймын.

Ғылыми кеңесші,
Қауымдастырылған профессор



Л. А. Мамаева