

**Аманбек Нурланның 6D073200 – «Стандарттау және сертификаттау»
мамандығы бойынша философия докторы (PhD) дәрежесін алуға
ұсынған «Қызмет сапасын бағалау әдістерін стандарттау»
тақырыбындағы диссертациялық жұмысына**

АҢДАТПА

Зерттеу тақырыбының өзектілігі.

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

Қазақстан Республикасының президенті 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 органдағы немесе өңірдегі жүйелі проблемаларды білдіреді. Енді бұған дәл осылай қарау керек және тиісті шешімдер қабылдау керек екендігін атап өтті.

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.

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.

Жоғарыда аталған мәселелерді шешу қызметтердің сапасын бағалаудың жаңа әдістемелік тәсілдерін әзірлеуді қажет етті және диссертациялық зерттеудің мақсатын анықтады. Қызметтердің аталған ерекшеліктеріне сүйене отырып, олардың сапасын бағалау әдістерін жетілдіру қажеттілігі туралы қорытынды жасалды. 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 сапалық көрсеткіштерді, атап айтқанда, тұтынушылар

тарапынан көрсетілетін қызметтер сапасын субъективті қабылдауды сипаттайтын көрсеткіштерді ескеру қажет. Объективті көрсеткіштер (белгіленген нормативтік талаптарды сақтауға байланысты) ретінде ескерілетін қызметтердің сапасын кешенді бағалауға бірыңғай тәсіл құру міндеті, ал субъективті көрсеткіштер (тұтынушылардың қанағаттану дәрежесін, сарапшылардың пікірлері) бүгінде аз зерттелген.

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.

Диссертациялық зерттеудің мақсаты. Мемлекеттік қызметтің сапасын, қызмет түрінің ерекшелігін және тараптардың талаптарын ескеретін сапа көрсеткіштеріне негізделген кешенді бағалау бойынша әдістеме дайындау болып табылады.

Зерттеу міндеттері:

Көрсетілген мақсатқа жету үшін зерттеу жұмысына келесі міндеттер қойылды:

1. Қызмет сапасын бағалаудың әдістемелеріне сараптама жасау;
2. Мемлекеттік қызмет сапасы және оны бағалау критерийлері мен мәселерін зерделеу;
3. Зерттеу объектісінің қызмет көрсету үдерісін және жұмыстың нәтижелерін талдау;
4. Қызметті тұтынушылардың қанағаттану индексіні анықтау және маңыздылық пен тиімділікті талдау әдістемесін әзірлеу;
5. Мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау критерийлеріне иерархиялық талдау жүргізу және қызмет көрсету сапасына әсер ету дәрежесін есептеудің математикалық моделін әзірлеу;
6. Қызмет сапасының алдын-алуға бағытталған әдістерді қарастыру, оның ішінде қызмет сапасының бағалау моделін құрастыру және мемлекеттік қызметтегі негізгі қауіптерді анықтау;
7. Қызмет сапасын бағалау әдістерінің ұйым стандартының жобасын әзірлеу.

Зерттеу әдістері.

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

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

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

Бесінші кезеңде мамандандырыған ХҚКО қызмет көрсету сапасын бағалауға бағытталған әдістемелік нұсқау дайындалды.

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.
- 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.

Негізгі ережелері (дәлелденген ғылыми гипотезалар және жаңа білім болып табылатын басқа да тұжырымдар).

1. Мемлекеттік қызмет көрсету саласында сапаны бақылаудың статистикалық әдістерін қолдану.

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

3. Мемлекеттік қызмет сапасын бағалау үшін маңыздылық пен тиімділікті талдау.

4. Қызмет сапасына әсер етін факторлардың маңыздылығын иерархиялық талдау.

5. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау моделін құру.

6. SWOT-талдау: ҚР "Электрондық үкіметінің" күшті және әлсіз жақтарын сараптау.

7. Арнайы ХҚКО-ғы тәуекелдерді басқару.

Эксперименттік зерттеу материалдары әзірленген әдістемелік ұсынымдарға енгізілді: "мамандандырылған халыққа қызмет көрсету орталықтарында көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау".

Диссертация материалдары 6В07501 - Стандарттау және сертификаттау (салалар бойынша) БББ оқу процесіне енгізілді.

Зерттеудің негізгі нәтижелерінің сипаттамасы.

Бір терезе қағидатымен жұмыс жасайтын халыққа қызмет көрсету органдарының сапасын бағалауға және арттыруға бағытталған әдістерді қарастырып келесі нәтижелер алынды:

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 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;

- Жүргізуші куәлігін беру қызметінің негізгі нәтижелік сапа көрсеткіштерін талдау үшін сарапшылар тобының ақылдылар талқысы әдісімен Исикава диаграммасы құрылды. Нәтижесінде автодромның жұмысындағы ауткушылықтар және ақпарат алмасудағы ауытқушылықтар белгіленді. 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 арқылы тұтынушылардың қанағаттану индексі (CSI) анықталды: 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 атрибут таңдап алынды, 5 баллдық жүйемен бағалау арқылы, маңыздылық және қанағаттану деңгейін көрсететін матрица құрастырылды. Осы әдіс негізінде дұрыс жоспар әрі бағыт алуға мүмкіндік беретіндігі 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.

- Қызмет сапасына әсер етін факторлардың маңыздылығына иерархиялық талдау жүргізілді. Талдау 3 кезеңде жүргізілді және сараптық әдіспен сарапталды. Бүкіл иерархиядағы есептеулер келісімділіктің қолайлы деңгейінде болды. Иерархиялық талдау нәтижесінде сарапшылардың келісушілік индексы арқылы жабдықтың жағдайы мен электрондық қызмет алуға жарамдылығы (А8), арыз-шағымдарды қабылдау және қарастыру (А5) және білікті, жағымды персонал (А7) көрсеткіштерінің басымдыққа ие болғандығын және қызмет көрсету стандартын әзірлеуде осы көрсеткіштерге баса назар аудару қажеттігі анықталды.

4. Мемлекеттік қызметтер сапасын жоғарылатудың 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 стандарты әзірленді.

Алынған нәтижелердің жаңалығы мен маңыздылығының негіздемесі.

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

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

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

Құрасытырылған 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 жұмысының сапасын 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 индексын (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.

Ғылымның даму бағыттарына немесе мемлекеттік бағдарламаларға сәйкестігі:

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.

Докторанттың әрбір жарияланымды дайындауға қосқан үлесі:

Диссертацияда келтірілген барлық нәтижелер мен қорытындылар жүргізілген зерттеу нәтижесіне сәйкес жеке ізденушінің тікелей қатысуымен алынып, тұжырымдалды. Докторант зерттеу әдістемесін меңгеріп, әлеуметтік сауланаманы әзірледі, алынған нәтижелерді талқылауға және жариялауға, отандық және шет елдік ғылыми журналдарға дайындап, рәсімдеуге белсенді қатысты.

Зерттеу жұмысының негізгі нәтижелері халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференциялардың еңбектер жинағында жарияланды. Диссертациялық жұмыс материалдары бойынша 11 ғылыми жұмыс, оның ішінде 1 мақала Scopus (импакт-фактор 2,018, Q3, процентиль 60) базасына кіретін «International Journal of Systems Assurance Engineering and Management» журналында жарияланған.

Докторант мамандандырылған халыққа қызмет көрсету орталығының стандарттар жүйесіне: «Мамандандырылған халыққа қызмет көрсету орталығының қызмет сапасын бағалау. Тұтынушылардың қанағаттану индексі (CSI) анықтау және маңыздылық-тиімділікті талдау (IPA) әдісі» ұйым стандартын әзірлеп, Халық арнайы қызмет көрсету орталығына енгізді.

Диссертацияның көлемі мен құрылымы:

Диссертация жұмысы компьютермен терілген, жалпы 179 беттен тұрады. Диссертациялық жұмыс кіріспеден, әдебиеттерді шолудан, зерттеу объектісі мен әдістерінен, зерттеу кезеңдері мен схемасынан, өз зерттеулерінің нәтижелерінен және оларды талқылаудан, өндіріске арналған қорытындылар мен ұсыныстардан, алынған нәтижелерді практикалық пайдалану туралы ақпараттан, әдебиеттер тізімінен және қосымшалардан тұрады. Диссертация 36 кесте мен 29 диаграмманы қамтиды. Әдебиеттер тізіміне докторанттың өз жұмыстарына сілтемелерді қоса алғанда, 224 отандық және шетелдік ғалымдардың жұмыстары кіреді.