

Кому: Министерству цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан.

ФИО и должность автора: Гордя Роман Петрович руководитель отдела документационного обеспечения и организационной работы ГУ «Аппарат акима Есильского района Акмолинской области».

Дата: 10 октября 2024 года.

АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА

Тема: Оказание государственных услуг в Есильском районе Акмолинской области.

Ключевые слова: государственная услуга, Есильский район, цифровая грамотность.

Государственные услуги играют ключевую роль в обеспечении взаимодействия граждан и организаций с государством. От качества и доступности этих услуг напрямую зависит уровень доверия к государственным институтам. Данная справка направлена на анализ текущего состояния системы оказания государственных услуг, выявление проблемных аспектов и возможные пути совершенствования.

Качество оказания государственных услуг - это показатель эффективности и соответствия предоставляемых государственными органами услуг ожиданиям граждан и организаций. Высокое качество таких услуг помогает улучшить взаимодействие граждан с государственными структурами, повысить уровень доверия к ним и создать комфортные условия для решения жизненно важных вопросов. Основные критерии оценки качества оказания государственных услуг включают:

1. Доступность:

- услуги должны быть легко доступны для всех категорий граждан, в том числе для людей с ограниченными возможностями;
- упрощенные процедуры получения услуг, возможность подавать заявления в электронном виде.

2. Скорость и оперативность:

- важным показателем является минимизация времени ожидания и сроки оказания услуги;
- оперативное реагирование на запросы и быстрое предоставление результата.

3. Прозрачность и открытость:

- граждане должны иметь доступ к информации о процедуре предоставления услуги, необходимых документах и сроках;
- прозрачные механизмы работы, отсутствие бюрократических преград.

4. Качество обслуживания:

- вежливость и профессионализм сотрудников;
- соблюдение стандартов обслуживания, наличие компетентной и полной информации о предоставляемых услугах.

5. Комфортность условий получения услуг:

- наличие комфортных условий в местах приема (удобные помещения, электронные очереди);
- возможность дистанционного обращения за услугами через интернет (порталы государственных услуг).

6. Обратная связь и учет мнений граждан:

- важна возможность граждан давать оценку качеству услуги и оставлять отзывы;
- органы власти должны учитывать мнения пользователей для повышения качества работы.

7. Отсутствие коррупции и незаконных практик:

- борьба с коррупцией, исключение взяточничества и других незаконных практик при оказании услуг.

В Есильском районе государственные услуги оказываются - 23 учреждениями (аппараты акимов района, города Есиль, сел и сельских округов, самостоятельные отделы, центр занятости населения).

В 2024 году местными исполнительными органами Есильского района оказывалось 115 государственных услуг, из них 56 услуг в цифровом формате и 59 услуг через центр обслуживания населения.

Всего оказано государственных услуг по состоянию на 1 сентября 2024 года – 2381, из них через государственную корпорацию (ГК) -231, портал электронного Правительства - 2123, государственные органы (ГО)-27.

Оказание государственных услуг сталкивается с рядом проблем, которые могут негативно влиять на эффективность и качество их предоставления. Среди основных проблем можно выделить следующие:

1. Бюрократизация процессов: многие государственные услуги требуют большого количества документов и подтверждений, что замедляет процесс и делает его менее удобным для граждан.
2. Низкая информированность населения: часто граждане не знают о своих правах или доступных государственных услугах, либо не понимают, как их получить. Это может быть связано с недостаточной доступностью информации или сложностью ее восприятия.
3. Коррупция и злоупотребление: В некоторых случаях получение государственных услуг связано с коррупцией, что подрывает

доверие граждан к государственным органам и ведет к нарушению прав граждан.

4. Недостаток цифровизации: несмотря на активное развитие электронного правительства, не все государственные услуги доступны в цифровом формате.
5. Низкое качество обслуживания: часто государственные служащие не ориентированы на клиента, что проявляется в некомпетентности, грубости или непрофессиональном подходе к работе.

В целях информированности населения района на официальном сайте Есильского района <https://www.gov.kz/memleket/entities/aqmola-esil?lang=ru> функционирует раздел «Государственные услуги», где размещены:

- правила предоставления государственных услуг;
- порядок подачи жалоб;
- контактная информация поставщиков услуг;
- инструкции по получению услуг в онлайн-формате;
- телефон Единого контакт-центра 1414;
- для информирования населения о государственных услугах, оказываемых в электронной, электронно-бумажной и бумажной формах, представлен перечень услуг, доступных в указанных форматах.

Повышение качества оказания государственных услуг – важная задача для улучшения уровня жизни граждан и оптимизации работы государственных учреждений. Для этого активно внедряются электронные сервисы, стандарты качества обслуживания, программы обучения сотрудников, а также механизмы мониторинга и оценки уровня удовлетворенности населения.

С целью повышения доступности оказания государственных услуг и повышения цифровой грамотности населения в Есильском районе, реализован ряд мероприятий по улучшению их качества:

- Проведено 74 прямых эфира с участием представителей местных государственных органов, на которых давались разъяснения по получению государственных услуг и информировались права получателей услуг;
- Организовано 11 семинаров и совещаний с поставщиками услуг для разъяснения правил оказания государственных услуг;
- В районной газете «Есіл инфо» опубликовано 30 статей о самостоятельном получении государственных услуг через портал «электронного правительства»;
- На страницах социальных сетей Facebook размещено 554 статьи, посвященные самостоятельному получению государственных услуг через портал «электронного правительства», а также разъяснению порядка, сроков и мест оказания этих услуг;

- Принимали участие в двух заседаниях общественных советов, где рассматривались вопросы предоставления государственных услуг.

В акиматах сел, сельских округов и независимых отделах района, предоставляющих государственные услуги, для самостоятельного получения услуг функционирует 19 «уголков самообслуживания». Все уголки оборудованы периферийной техникой, что позволяет населению удобно получать государственные услуги. В 2023 году через «уголки самообслуживания» было предоставлено 1512 услуг.

Согласно анализа отчетных данных в 2022 году оказано – 9556 государственных услуг, в 2023 году – 5853 государственных услуг, то есть в 2023 году произошел спад оказания государственных услуг по отношению к 2022 году на 39%.

Одной из причин снижения уровня предоставления государственных услуг является миграция населения. По состоянию на 1 января 2023 года численность населения района составляла 21 242 человека, а на 1 января 2024 года – 20 853 человека [3].

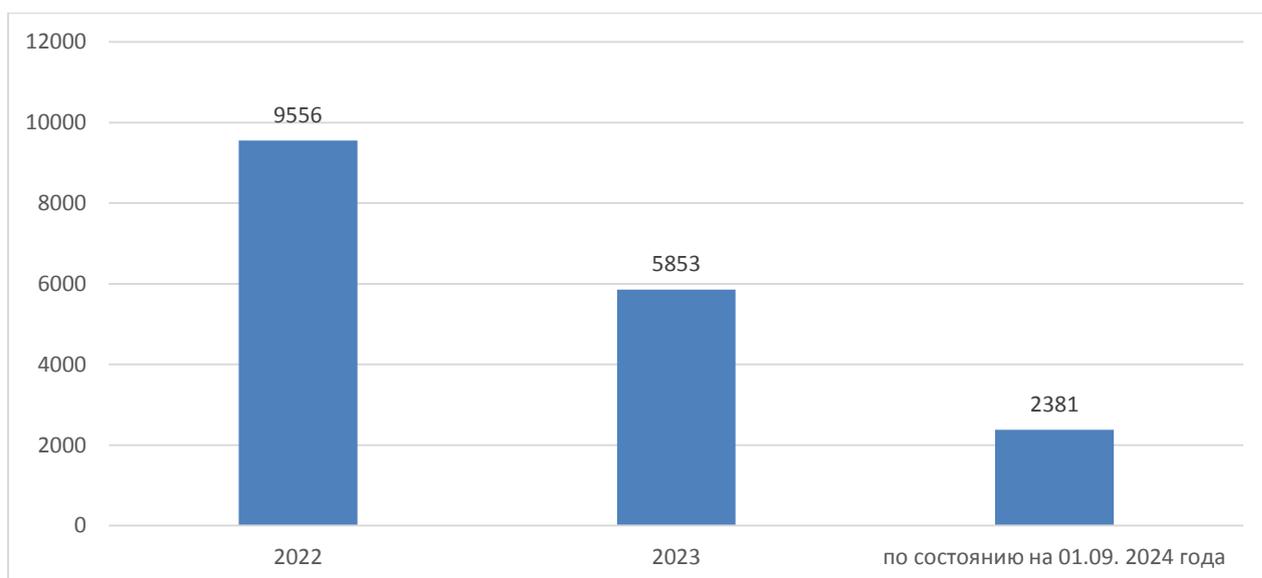


Рисунок 1. Количество оказанных государственных услуг в Есильском районе

Принципиальным удобством получения государственных услуг гражданами является использование мобильных технологий. Для этого было запущено новое мобильное приложение – **eGov mobile**, активно используются боты в мессенджере **Telegram**. Таким образом, наиболее востребованные услуги сейчас предоставляются через эти мобильные приложения [4].

В целях обеспечения информированности получателей услуг о порядке оказания государственных услуг во всех государственных органах, оказывающих государственные услуги, оборудованы стенды, на которых размещены правила, образцы заявлений оказания государственных услуг.

Несмотря на активное развитие цифровых технологий, существуют определённые трудности в процессе оказания государственных услуг:

Низкий уровень цифровой грамотности: часть населения, особенно пожилые люди, испытывают сложности с использованием онлайн-сервисов. По состоянию на 1 сентября 2024 года численность населения Есильского района составляет 20 365 человек [3], из них 3853 человека пенсионного возраста.

Бюрократические барьеры: в ряде случаев процедуры остаются сложными, что требует улучшения взаимодействия между различными ведомствами.

Для исключения бюрократических препятствий при оказании государственных услуг Министерству цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан необходимо внедрить комплекс мер, направленных на упрощение процедур, повышение прозрачности и использования современных технологий.

Недостатки обратной связи: отсутствует полноценный механизм учёта мнений граждан и их предложений по улучшению сервиса.

В связи с этим требуется внедрить следующие механизмы:

1. Повышение цифровой грамотности населения. Разработка образовательных программ и проведение информационных кампаний для разных слоев населения с целью улучшения навыков работы с онлайн-сервисами.
2. Оптимизация процедур. Упрощение и автоматизация внутренних процессов оказания государственных услуг с учётом сокращения времени рассмотрения заявок.
3. Улучшение регионального покрытия. Усиление инфраструктуры для оказания государственных услуг в удалённых населённых пунктах Есильского района таких, как село Речное Каракольского сельского округа, село Ярославка Красивенского сельского округа, село Орловка, село Знаменка, село Калачи Красногорского поселкового округа.
4. Механизмы обратной связи. Разработка и внедрение эффективных систем получения и анализа обратной связи от граждан для дальнейшего улучшения качества услуг.

Рост цифровой грамотности населения и улучшения навыков использования онлайн-сервисов в будущем может привести к более активному использованию электронных государственных услуг. Это в свою очередь, позволит сократить количество центров обслуживания граждан и сэкономить бюджетные средства на их содержание.

В заключении отметим, что современная система оказания государственных услуг значительно улучшилась за последние годы благодаря внедрению цифровых технологий. Тем не менее, существуют определённые вызовы, требующие дальнейшего решения. Повышение уровня цифровой грамотности, оптимизация процессов и улучшение

региональной доступности помогут сделать государственные услуги более эффективными и доступными для всех категорий граждан.

Список использованных источников:

1. Закон Республики Казахстан «О государственных услугах» от 15 апреля 2013 года № 88-V.
2. Об утверждении Правил оказания государственных услуг в области информации (приказ Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 0 апреля 2020 года № 101. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 3 апреля 2020 года № 20296).
3. <https://stat.gov.kz/>
4. <https://www.gov.kz/memleket/entities/kgu/activities/1362?lang=ru>