

1	Язык аналитической записки	Русский
2	Год	2024
3	Регион	Павлодарская область
4	Тип кейса	Аналитическая записка в рамках курсов переподготовки
5	Направление работы	Государственные услуги
6	Название проекта	Мониторинг и оценка качества государственных услуг
7	Ключевые слова	<ul style="list-style-type: none"> • Мониторинг качества государственных услуг • Удовлетворенность граждан • Обратная связь • Анализ данных • Методы оценки • Эффективность государственных органов
8	Руководитель проекта	Омарова М.С.
9	Автор (ФИО)	Майлыбаева Данара Бауржанкызы
10	Должность автора	Главный специалист отдела государственного права города Экибастуза

Мониторинг и оценка качества государственных услуг

Мониторинг и оценка качества государственных услуг являются важными инструментами для повышения эффективности работы государственных органов и удовлетворенности граждан. Они позволяют не только выявлять слабые места в системе предоставления услуг, но и формировать стратегию их улучшения.

Государственные органы должны быть ответственны за качество своих услуг перед гражданами, так как открытая информация о качестве услуг способствует укреплению доверия граждан к государственным органам.

Систематический мониторинг позволит оперативно обнаружить и устранить недостатки в предоставлении услуг.

Существует несколько подходов к мониторингу и оценке качества государственных услуг:

1. Опросы, интервью позволяют получить детальное представление о мнении граждан о качестве услуг.
2. Использование статистических данных для анализа времени ожидания, количества обращений и других показателей.
3. Сравнение с аналогичными услугами в других регионах или странах для выявления лучших практик.

Качество оказания, каких государственных услуг не устраивает казахстанцев, изучили аналитики Ranking.kz.

Так по данным, в марте 2024 года Агентство по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан провели опрос респондентов о качестве уровня жизни населения, в котором учитывалось множество сфер, в том числе государственные услуги.

Согласно опросу о качестве государственных услуг, уровень удовлетворенности граждан в целом вырос по сравнению с прошлым годом. В частности, удовлетворенность услугами государственной корпорации «Правительство для граждан» увеличилась на 4,4 п.п., составив 52,2%, услугами налоговых служб - на 3,5 п.п., до 49,7%; услугами полиции - на 3,5 п.п., до 50,4%; услугами центров скорой медицинской помощи - на 4,2 п.п., до 60,3%; услугами пожарной службы - на 5,4 п.п., до 58,6%; услугами других государственных служб - на 4,2 п.п., до 48,1%.

Частично удовлетворены услугами государственной корпорации «Правительство для граждан» 35,5% респондентов, услугами налоговых служб - 37,7%, услугами полиции - 36,9%, услугами центров скорой медицинской помощи - 33,7%, услугами пожарной службы - 28,5%, услугами других государственных служб - 33,6%.

Создание онлайн-систем для сбора обратной связи от граждан и анализа данных, также применение алгоритмов для автоматизации

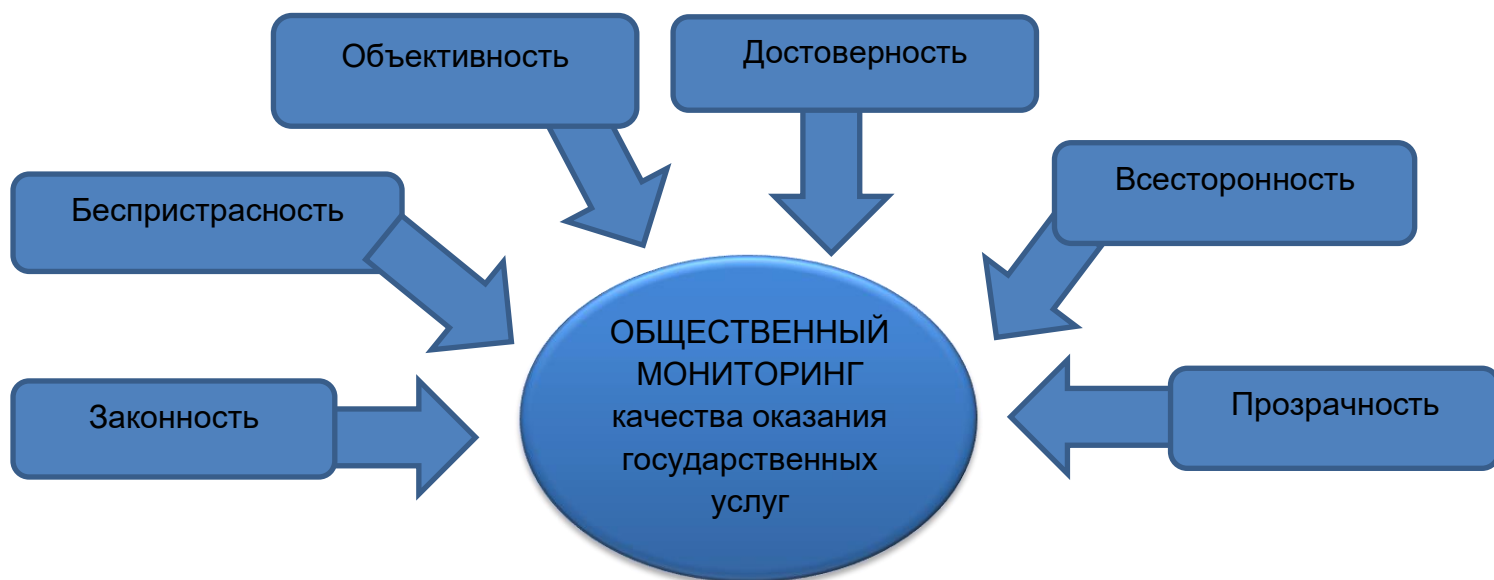
процессов оценки и анализа качества могут значительно повысить эффективность мониторинга и оценки.

Для повышения эффективности мониторинга и оценки качества государственных услуг можно предпринять следующие шаги:

- Создание унифицированных критериев и методик для оценки качества всех государственных услуг.
- Обеспечение регулярного обновления и анализа данных для оперативного реагирования на выявленные проблемы.
- Проведение тренингов для сотрудников государственных органов по методам мониторинга и оценки качества.
- Установление простых и доступных каналов для граждан, чтобы они могли делиться своим мнением о качестве услуг.

Мониторинг и оценка качества государственных услуг являются необходимыми условиями для повышения их эффективности и удовлетворенности граждан. Реализация предложенных мер поможет создать более прозрачную и ответственную систему предоставления государственных услуг, что, в свою очередь, повысит доверие населения к государственным органам и улучшит качество жизни в обществе.

Таким образом, вышеуказанные шаги помогут обеспечить высокий уровень качества государственных услуг и способствовать их постоянному улучшению.



1. <https://chatgpt.com/>
2. <https://kapital.kz/gosudarstvo/129932/kachestvo-okazaniya-kakikh-gosuslug-ne-ustrayayet-kazakhstantsev.html>