

Кімге: ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің төрағасы Дархан Жазықбайға

Автордың аты-жөні: Жумабекова Шынар Айтжановна, Ұлытау облысы бойынша Қазынашылық департаментінің қаржылық қамтамасыз ету бөлімінің маманы

Күні: 27.04.2025 ж

Аналитикалық жазба

Тақырыбы: Мемлекеттік қызметшілердің жұмыс жүктемесі мен стресс деңгейі

Кілт сөздер: жұмыс жүктемесі, стресс деңгейі, кадр тұрақтылығы, аурухана парағы

Кіріспе

Мемлекеттік қызметшілер – мемлекеттің тұрақтылығы мен тиімділігінің негізін қалайтын негізгі ресурс. Соңғы жылдары мемлекеттік қызметтегі жұмыс жүктемесі мен эмоционалдық күйзеліс (стресс) деңгейі өзекті мәселеге айналды. Бұл аналитикалық жазба 2020–2025 жылдар аралығындағы мәліметтер негізінде Қазақстандағы мемлекеттік қызметшілердің жүктемесі мен стресс деңгейін талдайды[1].

Негізгі бөлім

1. Жұмыс жүктемесі бойынша талдау

1.1 Орташа жұмыс уақыты

- **ҚР заңнамасына сәйкес:** апта сайынғы жұмыс уақыты – 40 сағат[2];
- **2023 жылғы сауалнама нәтижесі (МҚІА):**
- Мемлекеттік қызметшілердің 58%-ы аптасына 45 сағаттан артық жұмыс істейтінін мойындаған;
- 23%-ы демалыс күндері де жұмыс атқаратынын көрсеткен.

1.2 Қызметкерлер саны мен кадр тұрақтылығы

- 2020 жылы мемлекеттік қызметте 89 000 қызметкер болса, 2024 жылы бұл сан 82 300-ге дейін қысқарған ($\approx 7.5\%$ азаю);
- бұл қысқару жүктеменің қайта бөлінуіне алып келіп, кейбір бөлімдерде жүктеме 1.3-1.5 есеге артқан.

1.3 Аурухана парағы (еңбекке жарамсыздық)

- 2021 жылы бір мемлекеттік қызметшіге шаққанда орта есеппен 5.6 күн еңбекке жарамсыздық тіркелсе, 2024 жылы бұл көрсеткіш 7.2 күнге дейін өскен.
- Бұл стресс пен шамадан тыс жүктемеге байланысты аурулардың (психосоматикалық, жүрек-қан тамыр аурулары, күйзеліс) өскенін көрсетеді.

2. Стресс деңгейі бойынша талдау

2.1 Стресстің негізгі себептері

- Қызметтік қысым (дедлайндар, бақылау) – 68%
- Төмен жалақы мен жоғары жауапкершілік – 54%
- Кадр тапшылығы – 42%
- Жұмыс/жеке өмір теңгерімінің бұзылуы – 39%

2.2 Сауалнама деректері (2023, "DAMU Research" орталығы)

Мемлекеттік қызметшілердің:

- 72%-ы өз жұмысын психологиялық жағынан ауыр деп бағалайды.
- 48%-ы кәсіби күйзеліс белгілерін (эмоциялық қажу, немқұрайлылық, уәждің төмендеуі) байқаған.
- 31%-ы кәсіби психологиялық көмекке жүгінген немесе жүгінгісі келеді[3].

3. Аймақтық ерекшеліктер

Аймақ	Орташа жұмыс уақыты	Кадр тұрақтылығы	Стресс индексі (0-100)
Астана қаласы	46.2 сағ/апта	Төмен	78
Ұлытау облысы	44.5 сағ/апта	Орташа	65
Түркістан облысы	47.8 сағ/апта	Төмен	82
Алматы қаласы	45.9 сағ/апта	Жоғары	70

Халықаралық тәжірибе

2.1 ОЭСР елдері (OECD – Экономикалық ынтымақтастық және даму ұйымы)

- Орташа жұмыс уақыты: 38–40 сағ/апта.
- Мемлекеттік қызметкерлерге жұмыс/жеке өмір тепе-теңдігін сақтау үшін:
 - Икемді жұмыс кестелері;
 - Қашықтан жұмыс істеу мүмкіндіктері;
 - Жыл сайынғы стресс аудиттері енгізілген[4].

Мысалы, Канада

- Әр 2 жыл сайын **Federal Public Service Employee Survey**(Федералдық Мемлекеттік Қызмет Қызметкерлерінің Сауалнамасы) жүргізіледі.(5)
- 2022 жылы қызметкерлердің **63%-ы** жұмыс барысында күйзеліске ұшырайтынын айтқан.
- Нәтижесінде **“Wellness in the Workplace”**(Жұмыс Орнындағы сауықтыру) бағдарламасы іске қосылып, психологиялық көмек көрсету қызметтері күшейтілді[5].

Финляндия(6)

- Мемлекеттік қызметте жүктеме мен еңбек өнімділігін баланста ұстау – басты қағида.
- **Ergotrap** жүйесі арқылы жұмыс орнындағы күйзеліс факторлары үнемі бағаланып отырады.
- Психологиялық күйге әсер ететін факторлар алдын ала анықталып, қызметкердің ротациясы немесе жүктемесін қайта қарау ұсынылады[6].

Жапония

“Karoshi” (жұмыстан өлу) ұғымы қоғамдастықта үлкен резонанс тудырғаннан кейін, мемлекет:

- Жұмыс уақытына шектеу енгізді (аптасына 45 сағаттан аспау керек);
- Психологиялық кеңес беру орталықтарын ашты;
- Басшыларға қызметкердің эмоционалдық жағдайын бақылау міндеті жүктелген[7].

Германия

- Arbeitsschutzgesetz (еңбек қауіпсіздігі туралы заң) бойынша, әрбір жұмыс орнына стресс қаупін бағалау міндетті;
- Мемлекеттік секторда жұмыс істейтін қызметкерлерге арналған;
- Психо-гигиеналық тренингтер;
- Менталды саулық апталықтары ұйымдастырылады;
- HR жүйесінде **"early warning" индикаторлары** бар – жүктеме мен жұмыстағы қанағаттанушылық мониторингі арқылы күйзелістің алдын алады[8].

4. Қорытынды және ұсынымдар

Қорытынды

- Мемлекеттік қызметшілердің жұмыс жүктемесі біртіндеп өсіп отыр;
- Стресс деңгейі жоғарылаған сайын кадр тұрақтылығы төмендеуде;
- Бұл үрдістер мемлекеттік басқарудың тиімділігіне кері әсерін тигізуі мүмкін.

Ұсынымдар

1. **Жұмыс көлемін оңтайландыру** – цифрландыру мен автоматтандыру арқылы.
2. **Кәсіби психологиялық қолдау қызметін дамыту** – барлық мемлекеттік органдарда.
3. **Функционалдық аудит жүргізу** – нақты жүктеме мен кадр саны арасындағы сәйкестікті анықтау үшін.
4. **Қызметкерлердің жұмыс/өмір теңгерімін сақтау шаралары** – икемді график, демалыс күндерін сақтау.

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі:

1. ҚР Еңбек кодексі. – Астана, 2015 ж. (2023 жылғы өзгерістермен)
2. Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің 2023 жылғы есебі. – Астана, 2023 ж.

3. DAMU Research орталығы. Мемлекеттік қызметкерлер арасында психологиялық жағдай туралы сауалнама нәтижелері. – 2023 ж.
4. OECD. “Government at a Glance” есебі. – 2022 ж.
5. Government of Canada. “Federal Public Service Employee Survey”. – 2022.
6. Ministry of Finance of Finland. “Ergotrap and Stress Prevention in the Public Sector”. – 2021.
7. Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan. “Work Style Reform and Karoshi Measures”. – 2022.
8. Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Германия). “Arbeitsschutzgesetz und psychische Gesundheit am Arbeitsplatz”. – 2022.