**МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТІҢ ТИІМДІЛІГІН БАҒАЛАУ ЖҮЙЕСІ**

Амандыкова М.Т.

Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ, Экономика және Бизнес Жоғары Мектебі

«Мемлекеттік және жергілікті басқару» мамандығының 2-курс магистранты

Ғылыми жетекші

Смагулова Г.С.

э.ғ.к.,доцент

Бағалау жүйесі – мемлекеттік органның тиімділігі және оған әсер ететін факторлар туралы ақпарат жинауға бағытталған іс-шаралар кешені.

Бағалау жүйесі мемлекеттік басқаруды жетілдіруге бағытталған реформа болып табылады. Оның түпкілікті мақсаты мемлекеттік басқару тетіктерін жетілдіріп қана қоймай, сонымен қатар мемлекеттік аппараттың жұмысын бағалау жүйесін дамыту, мемлекеттік органдардың қоғамға есеп беруін қамтамасыз ету, халықтың мемлекеттік билік органдарына сенім деңгейін арттыру болмақ [1].

ҚР Президентінің 2007 жылғы «ҚР мемлекеттiк басқару жүйесiн жаңғырту жөнiндегi шаралар туралы» Жарлығына сәйкес жүйенің тиімділігі мемлекеттік қызмет жұмысын кешенді бағалаумен қамтамасыз етілді. Бастапқы енгізу сатысында бағалау негізінен мемлекеттік органдар ішіндегі процестерге назар аударды. Аталмыш кезеңде Бағалау жүйесі негізгі 7 бағытты қамтыды. Бағалау жүйесі бағыттардың саны 2015 жылы 5-ке дейін азайды. Ұлт жоспарын іске асыру аясында мемлекеттік басқару жүйесін одан әрі реформалау жүрді. Басты өзгерістер мемлекеттік органдар қызметінің ашықтығы мен айқындылығына, негізгі функцияларды одан әрі оңтайландыру мен автоматтандыруға, бюджетті әзірлеу сапасына және оның нақты нәтижеге бағдарлануына қатысты болуы тиіс. Осыған байланысты бағалау жүйесін жетілдіру жүзеге асты.

Ұлт жоспары «100 қадамның» аудит пен мемлекеттік аппарат жұмыстарын бағалаудың жаңа жүйесін енгізу бойынша 93-қадамын іске асыру аясында мемлекеттік органдарды бағалаудың жаңа моделі әзірленді [2].

Бюджет қаражатты басқару

Стратегиялық мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізу

2011-

2014

Актілер мен тапсырманы орындау

Мемлекеттік қызметтер көрсету

Персоналды басқару

Ақпараттық технологияларды қолдану

Құқықтық қамсыздандыру

2016

Мем. қызмет көрсету

Стр. мақсаттар мен міндетке қол жеткізу

Алынып тасталды

Ақпараттық технологияларды қолдану

Персоналды басқару

Бюджет қаражатты басқару

Мемлекеттік қызметтер көрсету

2017

Ұйымдық даму

Азаматтармен өзара іс-қимыл

Мақсаттарға қол жеткізу және бюджеттік бағдарламаларды іске асыру

Шағымдарды қарау

Мемлекеттік органның ашықтығы

Cурет 1 – Мемлекеттік қызмет тиімділігін бағалау жүйесінің бағыттары [1]

1-суреттен көріп отырғанымыздай, мемлекеттік басқару жүйесін реформалау нәтижесінде 2017 жылға қарай мемлекеттік қызметті бағалау 3 бағыт негізінде жүргізіледі. Оларға «Мақсаттарға қол жеткізу және бюджеттік бағдарламаларды іске асыру», «Азаматтармен өзара іс-қимыл», «Ұйымдық дамуды» жатқызамыз.

*Мақсаттарға қол жеткізу және бюджеттік бағдарламаларды іске асыру бағыты* орталық мемлекеттік органдар (ОМО) және жергілікті атқарушы органдарда (ЖАО) бөлек жүргізіледі. Осы блок бойынша бағалау бюджет қаражатын пайдалану тиімділігін ескере отырып, орталық меморгандардың мақсаттарға қол жеткізуіне бағытталған.

2016 жылы 91 ОМО мақсатының 56-сы толық орындалған. Бұл 61% құрап отыр. Бұл мақсаттар барлығы 507 нысаналы индикатор негізінде бағаланды. Ал, жергілікті атқарушы органдар бойынша бағалау 1454 нысаналы индикатор негізінде жүзеге асты. 373 ЖАО мақсатының 200-не толық қол жеткізілді, ол 54%-ды құрайды.

1-кестеде мақсаттарға қол жеткізу бағытының мемлекеттік органдардағы орындалу деңгейі көрсетілген. ОМО-да жалпы 507 нысаналы индикатор бойынша бағаланды.. Жергілікті атқарушы органда жалпы 1454 нысаналы индикатор негізінде бағаланды.

Кесте 1 - 2016ж мақсаттарға қол жеткізу бағытының нысаналы индикаторлар негізінде жүзеге асуының көрсеткіштері

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Орындалу деңгейі | Толық орындалған | | Ішінара орындалған | | Қол жеткізілмеген | | Деректер жоқ | |
| көлемі | пайызы | көлемі | пайызы | көлемі | пайызы | көлемі | пайызы |
| Орталық мемлекеттік органдар | 350 | 69% | 26 | 5,1% | 95 | 19% | 36 | 7% |
| Жергілікті атқарушы органдар | 1059 | 73% | 229 | 16% | 1 | 1% | 165 | 11% |
| *Еcкерту: [1] әдебиет негiзiнде aвтoр құрacтырғaн* | | | | | | | | |

Бюджеттік бағдарлама нәтижелерінің 100% орындалмауының себептеріне актілердің болмауы немесе актілерге уақытылы қол қоймауды, мемлекеттік сатып алудың орындалмауын және мемлекеттік сатып алу мерзімдерінің бұзылуын атап өтуге болады. Сонымен қатар, ЖАО-ның әр үшінші бюджеттік бағдарламасы өлшемсіз көрсеткіштермен әзірленген. Мемлекеттік аудитпен 65,9 % қаржылық бұзушылық анықталған.

*«Азаматтармен өзара іс-қимыл» бағыты* министрліктер мен әкімдіктердің халықпен жұмысының үш түйінді аймағын бағалайды – мемлекеттік органдар мемлекеттік қызметтерді қалай көрсетеді, шағымдар мен өтініштерге қалай жауап береді және олар өз жұмысында қаншалықты ашық. Мемлекеттік органдардың ашықтығы олардың Ашық деректер, Ашық нормативтік-құқықтық актілер, Ашық бюджеттер, Ашық диалог ақпараттық порталдарындағы белсенділігі арқылы бағаланады [3].

Азаматтармен өзара іс-қимыл блогында мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасының артқандығын байқауға болады. 2016 жылы мемлекеттік органдар143,7 млн мемлекеттік қызмет көрсетті. 73% көрсетілетін қызметті алушылар қызмет көрсету сапасына толықтай қанағаттанған. Мемлекеттік органдар көрсетілетін қызметтерді көрсету процестерін тұрақты оңтайландыруда:

1. Тізілімнің көрсетілетін қызметтерінің 50% астамы автоматтандырылған және электронды түрде және 75 %-дан астамы «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетіледі;
2. Қызмет көрсетуге арналған күндердің саны мен талап етілетін құжаттар саны азайды.

Азаматтармен өзара іс-қимыл блогындағы азаматтардың өтініштері мен шағымдарын қарау нәтижелерін талдасақ.

2-сурет. Азаматтардан келіп түсетін шағымдар мен өтініштер саны

*Еcкерту: [1] әдебиет негiзiнде aвтoр құрacтырғaн*

2-суретте көрсетілгендей 10 жыл ішінде азаматтармен өзара тиімді іс-қимыл орнатудың арқасында шағымдар мен өтініштердің көлемі 18 есеге қысқарды. 2007жылы 23 млн шағым мен өтініштер түскен. 2013 жылы 10,8 млндай шағым мен өтініш қаралған. Ал 2016 жылы меморган 1,3 млн шағым мен өтініштерді қарады, олардың 50 пайызы қанағаттандырылды. 6325 шағым мен өтініш заңнамамен белгіленген мерзімдері бұзылып қаралған.

Азаматтармен өзара іс-қимыл бағытының кемшіліктерінің себептеріне ашық деректерді белсенді пайдаланбауын, мемлекеттік органдардың интернет ресурстарын толтыру нашарлауын (92%-дан 82%-ға төмендеген) жатқызамыз.

Министрліктер мен әкімдіктер – бұл ұйымдар және кез келген ұйымдағыдай оларда жұмыс тиімділігін арттырудың ішкі факторлары бар. *«Ұйымдық даму»* бағыты осындай ішкі факторларды ынталандыру үшін құрылған. Қазіргі уақытта бұл блокта мемлекеттік органның өз жұмысында ақпараттық технология (АТ) жүйесін қалай пайдаланатыны және персоналды қалай басқаратыны бағаланады.

Мемлекеттік органдар өздерінің АТ жүйелері мен деректер базасын әзірлеуді және біріктіруді іс жүзінде аяқтады. Осы бағыт негізінде ақпараттық жүйелерді сапалы пайдалануға және мемлекеттік пайдаланудың АТ-архитектурасын құруға көшу жоспарланды. АТ пайдалану тиімсіздігінің негізгі себептері:

1. АТ-жүйелерінің жұмыста жиі істен шығуы және тоқтап қалуы;
2. Деректер базасында қателерге жол беру;

Қарастырылып отырған мәселені тұжырымдайтын болсақ, мемлекеттік қызмет тиімділігін бағалау жүйесін дамытуға бірнеше ұсыныстар бере кетсек:

1. Бағалау жарияланған деректерді талқылаудың төмен деңгейін көрсеткендіктен, азаматтарды «ашық үкімет» мүмкіндіктері туралы кең ақпараттандыру қажет;
2. Әкімдіктерге бюджеттік жоспарлау сапасын да, бюджетті атқару кезінде қаржылық тәртіпті де арттыру қажет;
3. Ұйымдастырушылық даму жұмыс процестерін оңтайландыру және жеделдету қажет;

Қорытындылай келе, бағалау - бұзушылықтар мен олардың себептерін анықтауға, сондай-ақ мемлекеттік органдардың жұмысындағы кемшіліктерді жоюға бағытталған. Мемлекеттік органдарға бағалау жүргізілген жылдары жүйе елеулі өзгерістерге ұшырады.

Пайдаланылған әдебиеттер

1. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасын бағалау жүйесінің ресми сайты [Электронды ресурс]. Қол жеткізу тәртіптемесі – <http://www.bagalau.kz>
2. Ұлт жоспары - Н.Назарбаевтың бес институционалдық реформасын жүзеге асырудың 100 қадамы, - Астана, 2012. - 1 б.
3. «Ашық үкімет» порталының ресми сайты [Электронды ресурс]. Қол жеткізу тәртіптемесі – <http://www.evaluation.egov.kz>

***Регистрационная форма участника:***

**ФИО (полностью):** Амандыкова Маржан Тілеуханқызы

**Место учебы или работы:** Казахский Национальный Университет им. аль-Фараби

**Должность (для студентов - курс), учёная степень:** магистрант 2-го курса

**Контактные телефоны:** 8 778 101 68 28

**Адрес электронной почты (е-mail):** marjan\_mari\_94@mail.ru

**Почтовый адрес, по которому Вам можно выслать опубликованные материалы:** marjan\_mari\_94@mail.ru

**Секция конференции:** 4. Эффективное управление в условиях цифровой трансформации экономики Республики Казахстан

**Устное сообщение или стендовый доклад:** стендовый доклад

**Технические средства, необходимые для демонстрации доклада:**