

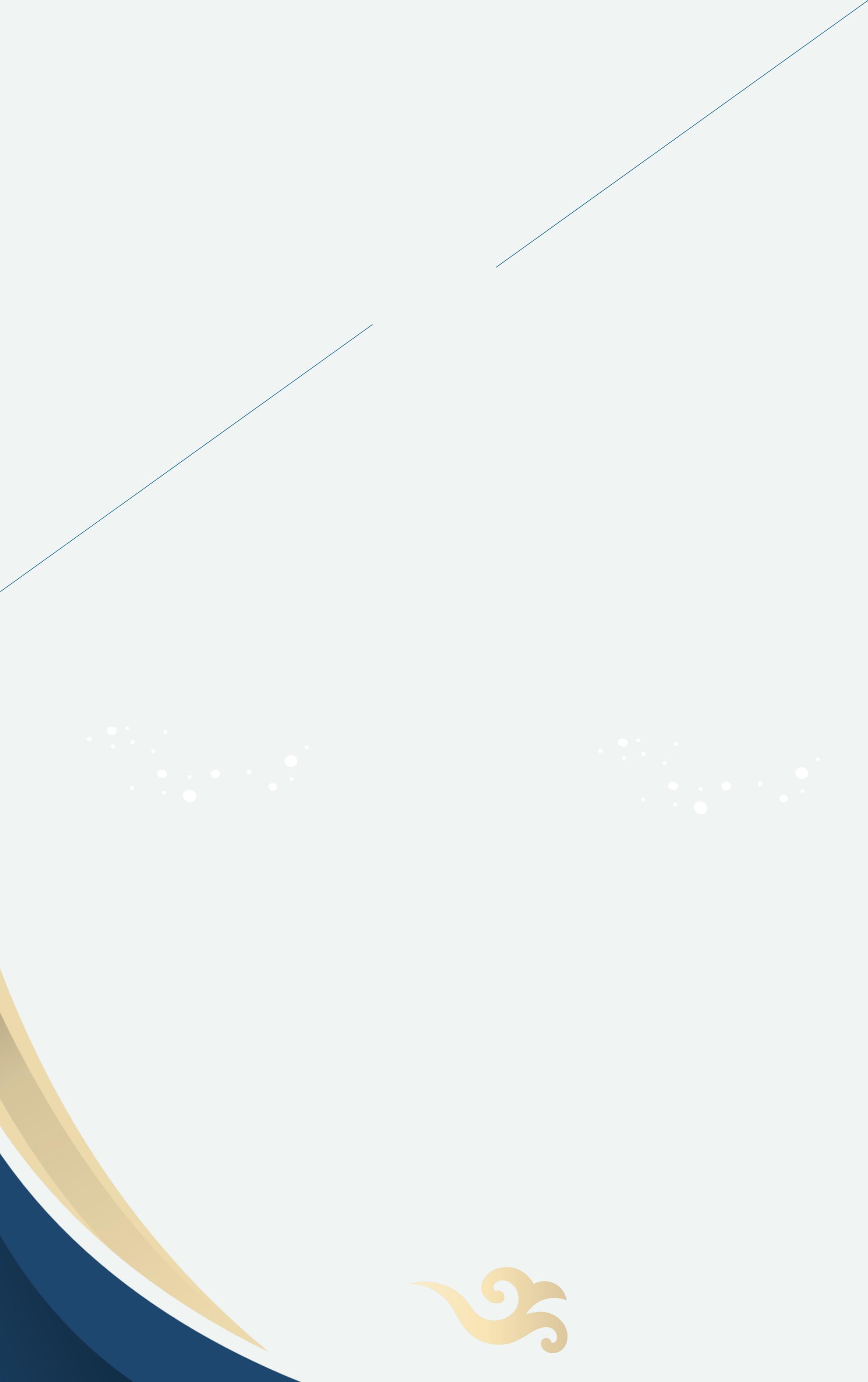


**Агентство Республики Казахстан
по делам государственной службы**

**ОБОБЩЕНИЕ
ЧАСТО ДОПУСКАЕМЫХ НАРУШЕНИЙ
ПРИ ОКАЗАНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**



город Астана, 2025 год



СОДЕРЖАНИЕ



ВВЕДЕНИЕ	4
ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	5
НАРУШЕНИЯ ПРИ ПРИЕМЕ И РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВЛЕНИЙ	8
НАРУШЕНИЯ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ЗАЯВЛЕНИЙ	12
НАРУШЕНИЯ ПРИ ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЙ И ФОРМИРОВАНИИ РЕЗУЛЬТАТОВ	16
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	21



ВВЕДЕНИЕ



Настоящее обобщение результатов контроля за качеством оказания государственных услуг проведено Агентством по делам государственной службы (далее – Агентство) в целях выявления причин, послуживших основанием для принятия услугодателями неправомерных решений, устранения недостатков в их деятельности и минимизации совершения правонарушений в будущем.

В обобщении приведены наиболее частые ситуационные примеры нарушений качества оказания государственных услуг и предусмотренные за их совершение виды ответственности, а также рассмотрены необходимые нормы поведения и действия должностных лиц при их оказании.

Согласно Концепции развития государственного управления до 2030 года необходимо формирование сервисной и «человекоцентричной» модели государственного управления, в которой главными ценностями являются граждане и их благополучие.

Повсеместное использование данного обобщения услугодателями будет способствовать обретению обществом и гражданами уверенности в честности и беспристрастности людей, служащих народу.

Агентство призывает услугодателей изучить данное обобщение, а службы внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг проводить соответствующие разъяснения для структурных подразделений через призму требований законодательства.



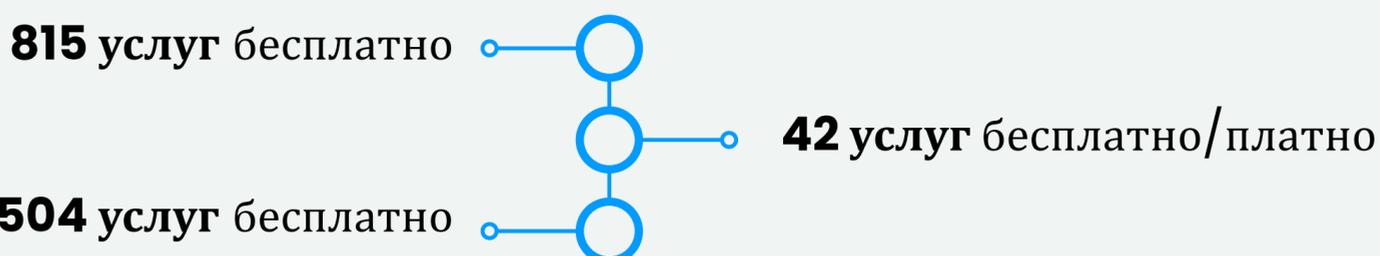
ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Реестр государственных услуг содержит **1 359 видов** государственных услуг (включая подвиды), **1 255** из которых доступны в электронном формате и **104** – в бумажном.

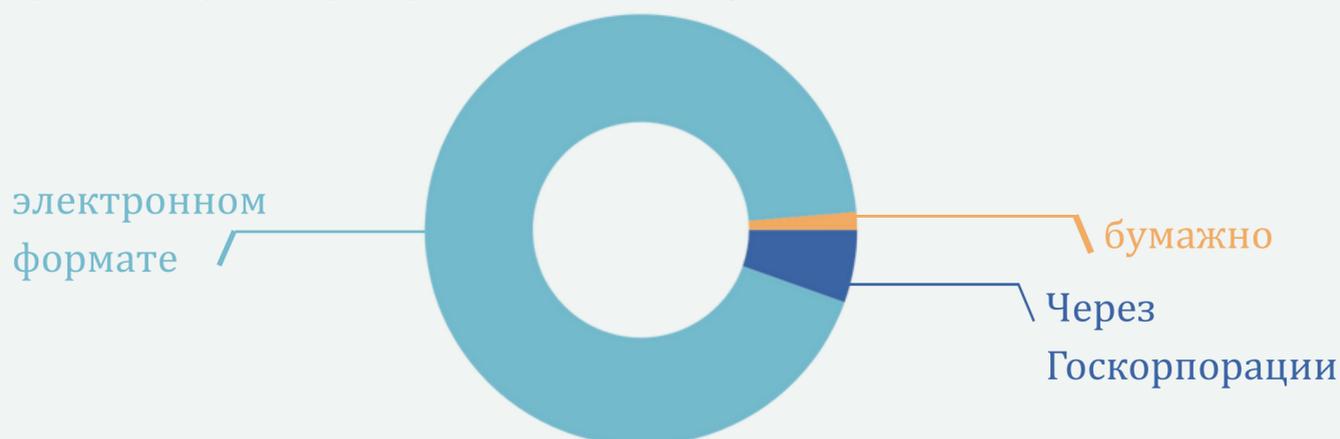
Также необходимо отметить, что **95%** из всех видов государственных услуг доступны для получения через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» (далее – госкорпорация).



В соответствии с реестром государственных услуг, 815 услуг предоставляются бесплатно, 504 – на платной основе, а 42 – как на платной, так и на бесплатной основе.



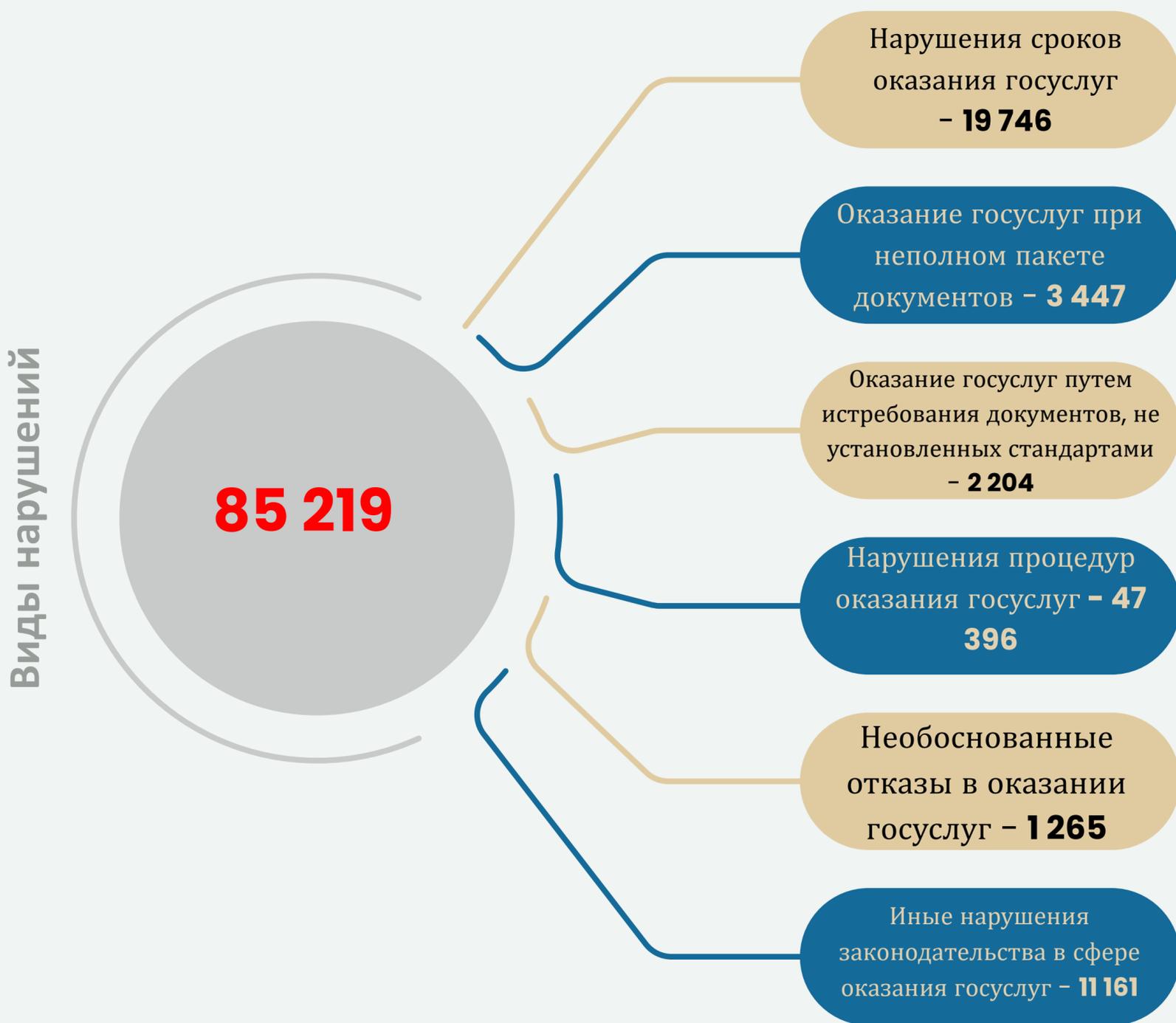
За 9 месяцев текущего года всего оказано **213 млн.** государственных услуг, **93%** из которых оказаны в электронном формате, **6%** – через государственную корпорацию и **1%** – бумажно.





Выявлено свыше **85 219** нарушений при оказании госуслуг, из них в центральных госорганах и их ведомствах – **15 426**, в местных исполнительных органах – **69 793**.

При этом **55,6%** выявленных нарушений являются нарушениями порядка оказания государственных услуг.



ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ



Важные аспекты, регулирующие оказание государственных услуг



- **Тайминг и сроки:** Согласно законодательству, для каждой услуги устанавливается четкий срок оказания услуги. Сроки предоставления определяются в нормативных правовых актах



- **Прозрачность и доступность:** Все услуги должны быть доступны и прозрачны для граждан. Вся информация о процессах получения услуги (пошлины, документы, сроки) публикуется на официальных платформах.



- **Электронное правительство:** Большое внимание уделяется развитию электронных услуг, чтобы снизить бюрократическую нагрузку и сделать процесс получения госуслуг удобным для граждан и бизнеса.



- **Услугодатели обязаны:** оказывать государственные услуги в соответствии с подзаконными нормативными правовыми актами, создавать необходимые условия для лиц с ограниченными возможностями при получении ими государственных услуг, предоставлять полную и достоверную информацию о порядке оказания государственных услуг, рассматривать жалобы услугополучателей и информировать их о результатах рассмотрения в сроки, установленные Законом Республики Казахстан "О государственных услугах", обеспечивать бесперебойное функционирование информационных систем и т.д.

НАРУШЕНИЯ ПРИ ПРИЕМЕ И РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВЛЕНИЙ

Этап приема заявлений и документов — это первый и очень важный контакт заявителя с услугодателем. Именно на этом этапе формируется общее впечатление граждан о государственном органе, его компетентности и готовности помогать. Негативный опыт в начале взаимодействия может не только вызвать недовольство, но и подорвать доверие к государственному аппарату.

Если заявитель сталкивается с некорректным поведением, избыточными требованиями или необоснованным отказом на начальном этапе, он воспринимает это как показатель общей неэффективности государства. Также ошибки в принятии документов или их неправильное оформление могут привести к отказу на следующих этапах или необходимости переподачи документов.

При этом чаще всего на данном этапе несвоевременно осуществляется регистрация поступивших электронных заявлений, что в свою очередь может привести к более серьезным нарушениям.

Возможные виды нарушений:



Нарушение порядка оказания госуслуг



Нарушение срока оказания госуслуг



Сбой маршрутизации заявления



Отсутствии регистрации бумажных заявлений в АРМ ГО ИИС ЦОН;



Истребование излишних документов



НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА ОКАЗАНИЯ ГОСУСЛУГИ



Нарушение порядка оказания государственной услуги — это отклонение от установленных законодательством или нормативными актами процедур, которые регулируют процесс предоставления услуги. Такие нарушения могут включать несоблюдение последовательности действий, игнорирование обязательных этапов оказания услуги и любое другое отклонение от правил.

К примеру, упомянутая выше несвоевременная регистрация заявлений.

Компания подала электронное заявление на размещение наружной рекламы вдоль городской автодороги. По правилам, заявление должно быть зарегистрировано в день поступления. Однако сотрудник канцелярии городского отдела транспорта зарегистрировал его только через 3 рабочих дня. Поскольку срок оказания услуги составляет всего 5 рабочих дней, ответственный сотрудник был вынужден срочно рассмотреть документы и выдать результат в оставшееся время.

Несмотря на то, что результат услуги был предоставлен вовремя, задержка с регистрацией заявления является нарушением порядка оказания государственной услуги. Так как эта услуга не относится к разрешительным, сотрудник канцелярии, допустивший нарушение, был привлечен к дисциплинарной ответственности.

НАРУШЕНИЕ СРОКА ОКАЗАНИЯ ГОСУСЛУГИ



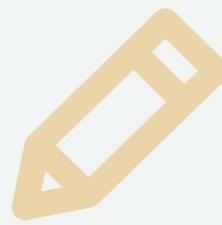
В некоторых случаях несвоевременная регистрация заявлений приводит к нарушению общего срока оказания госуслуги.

Так, в одном из сельских акиматов заявление на выдачу постановления о предоставлении ранее одобренного земельного участка было зарегистрировано только на 4-й рабочий день, тогда как общий срок оказания госуслуги составляет 3 рабочих дня.

То есть в данном случае нарушение порядка оказания услуги привело к нарушению общего срока. При этом учитывая, что результат услуги относится к разрешениям второй категории аким сельского округа был привлечен к административной ответственности в виде штрафа в размере 10 МРП (в порядке сокращенного производства).



СБОЙ МАРШРУТИЗАЦИИ ЗАЯВЛЕНИЯ



Иногда нарушения связаны с техническими причинами.

Услугополучатель посредством веб-портала «электронного правительства» направил заявление на участие в конкурсе на присуждение международной стипендии «Болашак». Однако, не получив в установленные сроки ответа от услугодателя он обратился с жалобой в Агентство.

При выяснении обстоятельств установлено, что произошел технический сбой при маршрутизации и данное заявление вовсе не поступило в информационную систему услугодателя.

Правила данной госуслуги предусматривают определенный период для направления заявок, который к моменту выявления проблемы истек. В этой связи доступ на веб-портале был закрыт, соответственно услугополучатель лишился возможности переподдачи своего заявления и упустил возможность участия в конкурсе по присуждению стипендии.

Учитывая технический характер проблемы, нарушений со стороны услугодателя нет, тем не менее права услугополучателя были ущемлены. В связи с чем ему был предоставлен разовый индивидуальный доступ на веб-портале для повторной подачи заявки.

Следует отметить, что в результате услугополучателю удалось не только подать заявку на участие в конкурсе, но и успешно пройдя его получить стипендию «Болашак».

Этот случай показывает, как, казалось бы, незначительная техническая проблема могла лишить человека больших возможностей. Решить ситуацию удалось только благодаря поданной жалобе.

ОТСУТСТВИЕ РЕГИСТРАЦИИ БУМАЖНЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ В «АРМ ГО» ИИС ЦОН:



Согласно подпункту II) пункта 2 статьи 5 Закона «О государственных услугах» услугодатель обязан обеспечивать внесение данных в информационную систему мониторинга оказания госуслуг о стадии оказания госуслуги в порядке, установленном уполномоченным органом в сфере информатизации. Однако, при оказании бумажных госуслуг некоторыми услугодателями данное требование не соблюдается.

Так, сотрудниками территориального департамента государственных доходов не зарегистрировано заявление и не внесены данные об оказании госуслуги «Апостилирование официальных документов, исходящих из структурных подразделений Министерства финансов Республики Казахстан и (или) их территориальных подразделений» в ИИС ЦОН «АРМ ГО».

В этой связи услугополучатель утратил возможность отслеживания статуса рассмотрения своего заявления, то есть нарушен принцип открытости.



ИСТРЕБОВАНИЕ ИЗЛИШНИХ ДОКУМЕНТОВ



Несмотря на наличие в правилах исчерпывающего перечня документов, необходимых для получения госуслуг, все еще имеют место факты истребования излишних документов на этапе принятия заявлений.

Например, согласно правилам услуги «Изготовление и выдача идентификационного документа на земельный участок», сведения о документе, удостоверяющем личность, услугодатель должен получать через сервис цифровых документов. Однако во время проверки филиала Госкорпорации были выявлены случаи, когда у граждан требовали копии удостоверений личности. Это вынуждало заявителей повторно обращаться за услугой, теряя время по необоснованным причинам.

Нарушение имело массовый характер. В результате к дисциплинарной ответственности были привлечены руководители отделов обслуживания населения, через которые подавались заявления.

РЕКОМЕНДАЦИИ

Несмотря на частоту поступающих заявлений, а также возможное множество информационных систем необходимо обеспечить периодическую проверку каждой из них на наличие поступивших заявлений.

Кроме того, владельцам информационных систем следует периодически проводить плановое обновление и тестирование информационных систем для выявления и устранения возможных ошибок в маршрутизации заявлений.

В случае же подачи бумажного заявления данный этап становится не просто техническим процессом, но и важной частью коммуникации между государством и гражданином. Эффективное, прозрачное и уважительное взаимодействие на этом этапе не только упрощает процесс предоставления услуги, но и формирует положительное отношение граждан к государственным органам в целом.

При этом во избежание истребования излишних документов следует разработать соответствующие чек-листы для каждого вида госуслуги.

Также необходимо обеспечить регистрацию всех заявлений по госуслугам, которые оказываются в бумажном формате, в ИИС ЦОН АРМ ГО. Это важно не только для обеспечения открытости перед услугополучателями но и для внутреннего контроля сроков.



НАРУШЕНИЯ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ЗАЯВЛЕНИЙ

Данный этап является ключевым в процессе предоставления государственных услуг, так как именно здесь формируются решения, влияющие на удовлетворение запроса заявителя. На этом этапе важно обеспечить точное соблюдение всех норм законодательства и исключить факторы, которые могут повлиять на объективность рассмотрения заявлений.

Ошибки или нарушения на этапе рассмотрения заявлений могут привести к задержкам, необоснованным отказам, конфликтам с заявителями и потере доверия к услугодателю. Поэтому важно, чтобы все действия на этом этапе соответствовали принципам прозрачности, объективности и оперативности.

Именно он определяет успех всего процесса предоставления госуслуги. Его значение выходит за рамки технического выполнения – это индикатор работы всей системы. Компетентное и добросовестное выполнение задач на данном этапе гарантирует удовлетворенность граждан и укрепление авторитета государственных органов.



НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА ОКАЗАНИЯ ГОСУСЛУГИ



В некоторых случаях нарушение порядка оказания госуслуги может стать причиной более серьезных правонарушений, а следовательно, и последствий. Примером такого нарушения может быть предоставление услуги вне очереди.

Согласно закону «О жилищных отношениях», жилье из государственного жилищного фонда должно предоставляться строго по очереди, исходя из списка граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий.

В нарушение указанной нормы, заявителю было предоставлено жильё при том, что он был 308-м в очереди. Более того, этот заявитель оказался руководителем отдела жилищного хозяйства и одновременно председателем жилищной комиссии, что создает очевидный конфликт интересов.

Такое нарушение не только подрывает принцип справедливости при предоставлении госуслуг, но и повышает риск коррупции. В результате было возбуждено уголовное дело, а незаконно выделенное жилье возвращено в государственный жилищный фонд.

ИСТРЕБОВАНИЕ ИЗЛИШНИХ ДОКУМЕНТОВ



Истребование документов, не предусмотренных правилами, возможно и на этапе рассмотрения заявлений.

К примеру, при оказании госуслуги «Выдача лицензии на выполнение работ и оказание услуг в области охраны окружающей среды» сотрудники территориального подразделения услугодателя должны проверить, соответствует ли заявитель квалификационным требованиям.

В одном из таких случаев проверяющий сотрудник для подтверждения стажа работников компании запросил выписки из пенсионного фонда, хотя у заявителя уже были предоставлены трудовые договоры. Согласно статье 35 Трудового кодекса, трудовой договор сам по себе является достаточным документом для подтверждения трудовой деятельности, и дополнительной информации не требовалось.

Поскольку заявитель отказался предоставлять необоснованно запрашиваемые документы, ему отказали в выдаче лицензии. Однако, после вмешательства Агентства нарушение было выявлено, заявителю выдали лицензию, а ответственный сотрудник был привлечен к дисциплинарной ответственности



ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ПРИ НЕПОЛНОМ ПАКЕТЕ ДОКУМЕНТОВ



Оказание госуслуги при неполном пакете документов является таким же нарушением, как и истребование излишних документов, так как может привести к последствиям для самого заявителя, а также создать риски для других людей, чьи права могут быть затронуты. В качестве примера предлагаем рассмотреть следующий случай.

Согласно Правилам оказания госуслуги «Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)» в случаях, если проект предполагает изменение помещений, которое затрагивает интересы третьих лиц, необходимо получить их письменное согласие, заверенное нотариусом в электронной форме.

Несмотря на указанное требование в ходе проверки в городском отделе архитектуры и градостроительства выявлен факт оказания госуслуги предпринимателю, который решил осуществить перепланировку помещения в многоквартирном жилом доме при отсутствии письменного согласия соседей.

Этот случай показал, как отсутствие необходимого документа привело к нарушениям прав соседей. Из-за этого исходные материалы для перепланировки были признаны незаконными, а руководитель отдела, допустивший ошибку, был оштрафован на 30 МРП.

Таким образом, неправомерные действия должностных лиц нанесли убытки для всех сторон: в виде временных затрат, штрафов, а также затрат на восстановление помещения в изначальное положение.

НАРУШЕНИЕ СРОКА ОКАЗАНИЯ ГОСУСЛУГИ



Нарушение срока оказания госуслуги чаще всего допускается именно на этапе рассмотрения заявления.

К примеру, услугодателю посредством «Е-Лицензирование» поступило заявление на получение заключения для ввоза образцов незарегистрированных средств защиты растений (пестицидов) для проведения испытаний.

Само заявление было зарегистрировано вовремя, но его рассмотрение и выдача результата заняли 5 рабочих дней, хотя по правилам срок должен быть не более 2 рабочих дней. То есть, госуслуга была оказана с опозданием на 3 рабочих дня.

Учитывая, что её результатом является разрешение второй категории, на первого руководителя органа-услугодателя наложен административный штраф в размере 10 МРП (в порядке сокращенного производства).



НЕСОБЛЮДЕНИЕ СРОКА ОТКАЗА



Многие услугодатели при оказании госуслуг ориентируются лишь на требования по общему сроку. Вместе с тем, некоторыми правилами определен срок в 2 рабочих дня для отказа в рассмотрении заявлений в случае представления заявителем неполного пакета документов. Это необходимо для того, чтобы он успел собрать недостающие документы и подал заявление заново.

Примером нарушения является случай, когда городской отдел архитектуры отказал в рассмотрении заявления на предоставление исходных материалов для проектов строительства и реконструкции из-за неполного пакета документов только на 5-й рабочий день. В результате услугополучатель потерял важное время, которое мог бы потратить на доработку документов и повторную подачу заявления.

За допущенное нарушение к дисциплинарной ответственности привлечен ответственный сотрудник услугодателя, поздно проверивший полноту документов, приложенных к заявлению.

РЕКОМЕНДАЦИИ

Для предотвращения нарушений на этапе рассмотрения заявлений важно обеспечить строгий контроль соблюдения установленных процедур оказания государственных услуг. Ответственные лица, участвующие в процессе, должны быть хорошо информированы о законодательных нормах и правилах, регулирующих оказание каждой конкретной услуги, включая порядок очередности, перечень требуемых документов и сроки предоставления услуги или отказа.

Необходимо исключить возможность конфликтов интересов, особенно в ситуациях, когда услугополучатель и услугодатель могут оказаться в одной и той же структуре. Это требует внедрения прозрачных процедур рассмотрения заявлений и принятия решений, а также независимого контроля за процессом.

Для минимизации случаев оказания услуги при неполном пакете документов или напротив истребования излишних документов следует использовать чек-листы для определения полноты пакета документов перед началом их рассмотрения. Это также будет способствовать предотвращению нарушений сроков отказов.

Для обеспечения соблюдения сроков оказания госуслуг следует проводить соответствующий периодический контроль в информационных системах. При оказании госуслуг в бумажном формате можно использовать ИИС ЦОН «АРМ ГО». В тех же целях службы внутреннего контроля могут использовать ИИС ЦОН «АРМ Мониторинг».

Главное — ориентировать свою деятельность на заявителя, понимая, что ошибки и задержки в процессе могут приводить к значительным потерям времени и ресурсов для граждан и бизнеса, подрывая доверие к государственным органам.



ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ И ФОРМИРОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ

Данный этап является решающим в процессе предоставления государственных услуг, поскольку на нем итоговое решение утверждается или отклоняется, что определяет результат обращения услугополучателя. Этот этап напрямую связан с реализацией прав граждан и доверия к государственным органам.

На этом этапе итоговый результат госуслуги формируется на основе анализа предоставленных заявителем данных и требований законодательства. Он включает как юридическое решение, так и его документальное оформление, будь то выдача справки, лицензии, разрешения, либо письменный отказ.

Возможные виды нарушений:



Необоснованный отказ в оказании госуслуги



Непроведение процедуры заслушивания



Предоставление отказа без указания конкретных причин



Нарушение срока оказания госуслуги



Подписание результата услуги третьими лицами





НЕОБОСНОВАННЫЙ ОТКАЗ В ОКАЗАНИИ ГОСУСЛУГИ



Данное нарушение является наиболее серьезным, поскольку оно прямо ущемляет права граждан и подрывает доверие к государству. Отказ может быть связан с попыткой вымогательства или создания условий для получения выгоды. Однако зачастую причины нарушения кроются в банальной халатности или недостаточной квалификации сотрудников, которые могут ошибочно трактовать нормы законодательства.

К примеру случай, связанный с изменением законодательства. В июне текущего года в статью 73 Закона «О гражданской защите» внесены изменения: из перечня объектов, требующих экспертизы промышленной безопасности, исключили юридические лица. Раньше результаты данной экспертизы использовались для аттестации организаций, имеющих право работать в области промышленной безопасности.

Суть изменений в том, что проверка соответствия требованиям промышленной безопасности теперь проводится не через экспертизу, а в формате проверок со стороны органов промышленной безопасности.

Однако новые правила оказания госуслуги начали действовать только с сентября. В течение трех месяцев, пока старый порядок оставался в силе, всем заявителям с приложенными заключениями экспертизы отказывали в услуге, ссылаясь на то, что такие заключения больше не имеют юридической силы.

При этом услугодатель не учел важный момент: юридическую силу потеряли только те заключения экспертизы, которые были выданы после вступления изменений в Закон. Следовательно отказы по заявлениям с заключениями, выданными до июня, необоснованны.

В результате реагирования Агентства все заявления были пересмотрены, а руководство услугодателя привлечено к ответственности.



ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТКАЗА БЕЗ УКАЗАНИЯ КОНКРЕТНЫХ ПРИЧИН



Согласно пункту 1 статьи 19-1 Закона «О государственных услугах» при отказе в оказании госуслуги услугодатель направляет услугополучателю ответ с указанием причин отказа. В соответствии со статьей 3 Закона, госуслуги оказываются на основе принципа недопустимости проявлений бюрократизма и волокиты при оказании госуслуг.

То есть, при отказе в оказании госуслуги услугодатель обязан указать исчерпывающие причины и замечания, послужившие основанием для предоставления отказа.

Однако, некоторые услугодатели не указывают каких-либо причин отказа или ограничиваются ссылкой на нормы законодательства, охватывающие широкий спектр требований.

К примеру, городским отделом архитектуры в качестве причины отказа в предоставлении архитектурно-планировочного задания указано на нарушение требований статьи 17 Закона «Об архитектурной, градостроительной и строительной деятельности». При этом данная статья предусматривает 15 видов нарушений и неясно какой из них был допущен услугополучателем.

За допущенное нарушение виновное лицо привлечено к дисциплинарной ответственности.

НЕПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ЗАСЛУШИВАНИЯ



Данное нарушение затрагивает один из ключевых принципов открытости в оказании госуслуг. Следует понимать, что процедура заслушивания — это не формальность, а важный этап принятия решения. Она позволяет избежать ошибок в виде указанных выше видов нарушений.

Еще одна проблема — это потеря времени и ресурсов как для получателя услуг, так и для самого услугодателя. Неправомерный отказ часто ведет к обжалованиям, дополнительным рассмотрениям, а иногда и судебным разбирательствам. Это увеличивает нагрузку на госорганы, снижает их эффективность и создает излишнюю бюрократию. Вместо того чтобы избежать нарушений, ресурсы уходят на устранение их последствий.

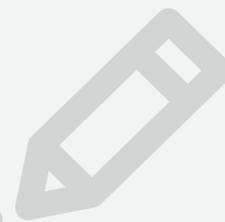
К примеру случай, когда районный отдел архитектуры без проведения процедуры заслушивания отказал в согласовании эскизного проекта строительства по причине предоставления заявителем неполного пакета документов. В последующем выяснилось, что заявителем был представлен полный пакет документов и данный отказ был признан необоснованным.

В результате услугодатель был вынужден пересмотреть свое решение и выдать соответствующее согласование.





НАРУШЕНИЕ СРОКА ОКАЗАНИЯ ГОСУСЛУГИ



В некоторых случаях нарушение срока допускается по причине задержки в согласовании результата госуслуги со стороны подписывающего должностного лица.

К примеру, инспекцией транспортного контроля выдано свидетельство о допуске транспортного средства к перевозке опасных грузов в международном сообщении на 4-й рабочий день. Тогда как, согласно правилам, срок выдачи данного свидетельства составляет 2 рабочих дня.

При этом, по сведениям из информационной системы «Е-лицензирование» поступившая заявка обработана ответственным сотрудником услугодателя на 2-ой рабочий день, то есть срок был нарушен на этапе подписания результата услуги.

ПОДПИСАНИЕ РЕЗУЛЬТАТА УСЛУГИ ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ



Подписание результата госуслуги третьими лицами с использованием электронной подписи должностного лица — это серьезное нарушение, которое может привести к юридическим последствиям. Это нарушение затрудняет установление подлинности документа, поскольку возникает вопрос о том, кто действительно принимал решение или выносил заключение по конкретному делу. Также возникает риск нарушения принципа личной ответственности должностных лиц за свои действия, что может привести к коррупционным рискам, поскольку возможна манипуляция процессом подписания документов.

Ярким примером служат выявленные факты предоставления 12 земельных участков путем электронного подписания соответствующих постановлений от имени акима сельского округа во время его нахождения в трудовом отпуске.





РЕКОМЕНДАЦИИ

:

Для предотвращения нарушений на данном этапе необходимо сосредоточить усилия на строгом соблюдении установленных сроков и процедур. Первостепенной задачей является автоматизация процессов принятия решений, что позволит минимизировать влияние человеческого фактора. Электронные системы должны включать контрольные механизмы, напоминания и ограничения, исключающие превышение установленных сроков оказания услуги.

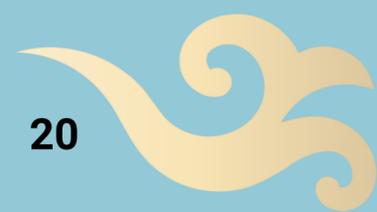
Для обеспечения обязательного проведения процедуры заслушивания заявителей в тех случаях, где это предусмотрено, необходимо разработать четкие регламенты, а также создать удобные инструменты для организации заседаний и уведомления участников. Протоколы заслушиваний должны быть фиксированы и доступны для проверки, чтобы предотвратить возможность их игнорирования.

Предотвращение необоснованных отказов требует повышения уровня подготовки специалистов, принимающих решения. Они должны быть ознакомлены с нормативной базой и критериями, на основании которых выносится решение. Для этого можно организовать регулярные тренинги и разъяснительные сессии.

Проблема отказов без указания конкретных причин может быть решена через унификацию формулировок и требований. Важно, чтобы отказ содержал четкое и исчерпывающее объяснение оснований, а также рекомендации для заявителя по устранению замечаний. Услугодателям следует установить жесткий контроль за качеством подготовки подобных решений.

Для исключения случаев подписания результата услуги третьими лицами необходимо ограничить доступ к системам электронного документооборота и использования ЭЦП. Только уполномоченные лица, указанные в правилах, должны иметь право подписывать результаты оказания госуслуг. Регулярный аудит подписанных документов поможет выявлять и предотвращать подобные нарушения.

Дополнительно рекомендуется вести мониторинг жалоб заявителей и быстро реагировать на любые замечания, связанные с нарушениями на этом этапе. Прозрачность процедур, открытость информации о ходе оказания услуги и оперативная обратная связь с гражданами помогут минимизировать риски и укрепить доверие к системе госуслуг.



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного обобщения демонстрируют, что ключевыми факторами для повышения качества государственных услуг являются строгое соблюдение нормативных требований, своевременность и прозрачность процессов, а также ориентированность на потребности граждан.

Несмотря на достижение высоких показателей в цифровизации услуг и внедрение современных технологий, остается ряд проблем, связанных с организацией процессов на различных этапах. Частые нарушения, такие как несвоевременная регистрация заявлений, истребование излишних документов, необоснованные отказы и нарушения сроков, негативно влияют на права и доверие граждан.

Для предотвращения таких ситуаций важно наладить понятные и прозрачные процессы, внедрить современные технологии для упрощения работы и обеспечить постоянное развитие профессиональных навыков сотрудников. Услугодатели должны сосредоточиться на проактивной и «человекоцентричной» модели работы, где основным приоритетом является удовлетворение запросов и интересов граждан.

Системные меры, включающие внедрение единого подхода, регулярного мониторинга и использования эффективных инструментов управления качеством, поможет существенно повысить уровень предоставления услуг. Особое внимание стоит уделить работе с жалобами и оперативной их обработке для восстановления прав граждан.

Повышение стандартов качества оказания госуслуг, учет интересов граждан и устранение нарушений станут основой для укрепления доверия к государственной системе и повышения ее эффективности.



ИНАЯ ИНФОРМАЦИЯ



ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ:

- Закон "О государственных услугах"



- Закон "О разрешениях и уведомлениях"



- "Правила государственного контроля за качеством оказания государственных услуг"



- "Реестр государственных услуг"



- Кодекс "Об административных правонарушениях"



- Закон "Об электронном документе и электронной цифровой подписи"



- Закон "О доступе к информации"

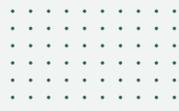
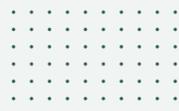


- Закон "Об электронном документе и электронной цифровой подписи"



- "Правила функционирования государственной информационной системы разрешений и уведомлений"

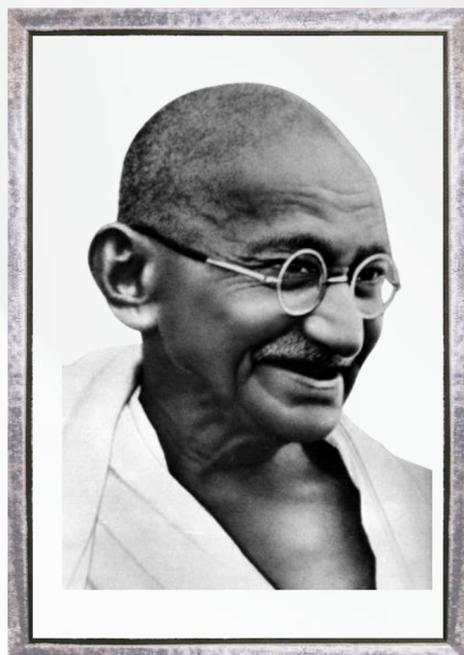






Шәкәрім Құдайбердіұлы:

“Адалдық – адамның ең асыл қасиеті, адал қызмет ету – сол қасиеттің жемісі»



Махатма Ганди:

“Истинный государственный служащий — это тот, кто служит народу, не ожидая взамен ничего для себя”



Нельсон Мандела:

“Государственная служба — это привилегия, а не право. Это обязанность перед народом, и каждый служащий должен уважать и защищать интересы своих граждан”

Об Агентстве

Агентство осуществляет руководство в сфере государственной службы, оценку и государственный контроль за качеством оказания государственных услуг.



<https://www.gov.kz>



qyzmet_news



qyzmet.kz



ҚР МҚІА / АДГС РК
@elge_qyzmet5328



elgeqyzmet.gov.kz