

## **Контроль как метод управления качеством государственных услуг в Республике Казахстан**

**Майдырова Айгуль Булатовна**

Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан,  
Астана, Республика Казахстан, ул. Абая 33 «а».

***Аннотация.** Президент Республики Казахстан определил новые вызовы в системе управления, где особое место занимают вопросы управления качеством государственных услуг. В этом контексте актуализируются вопросы контроля за качеством государственных услуг. В статье контроль представлен как метод управления, дано определение, вопросы общности и различия категорий «государственные услуги» и «государственная функция»*

**Ключевые слова:** государственная услуга, государственная функция, оценка, регулирование, контроль.

**Keywords:** public service, public function, quality, regulation, control.

### **Введение**

На пути продвижения Казахстана в сообщество наиболее конкурентоспособных стран мира Глава государства Н.Назарбаев в Послании народу Казахстана «Новый Казахстан в новом мире» поставил задачу – двигаться к такой современной демократической форме власти, которая сможет обеспечить наиболее эффективную систему управления обществом и государством, одновременно сохраняя стабильность в стране и обеспечивая все конституционные права и свободы граждан [1]. Для реализации этой задачи в рамках проводимой административной реформы в стране идет выстраивание качественно новой модели государственного управления на принципах корпоративного управления, результативности, прозрачности и подотчётности. В этом направлении, в 2012 году, в Казахстане, произошли события, радикально изменившие общественно-политическую и социально-экономическую обстановку в нашем обществе, принята Стратегия «Казахстан 2050», где обозначены новые вызовы в системе государственного управления и государственной службы, в частности, в контексте управления качеством государственных услуг: «особый акцент необходимо сделать на повышение качества государственных услуг. Отойти от

односторонне-властных подходов во взаимоотношениях госаппарата с населением к эффективному оказанию госуслуг гражданам» [2]. Эти изменения подтвердили, что основным предназначением государства становится не властное воздействие, а удовлетворение требований главных потребителей государственных услуг.

### **Актуальность исследования, новизна, проблемы исследования**

Основы процесса управления качеством государственных услуг были заложены во второй половине 2005 года в Государственном стандарте Республики Казахстан СТ РК 1.13-2005 «Стандартизация государственных услуг. Основные требования», который был утвержден и введен в действие приказом Комитета по техническому регулированию и метрологии Министерства индустрии и торговли Республики Казахстан от 29.12.2005 года № 501[3].

В рамках концепции «управления качеством государственных услуг», 20 июля 2010 года вышло Постановление Правительства Республики Казахстан за №745 «Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам», где утверждены 211 видов государственных услуг; в ноябре 2010 г., Постановлением Правительства утвержден Типовой стандарт оказания государственных услуг в новой редакции; 19 марта 2010 года принят Указ Президента, который заложил основы комплексной системы мониторинга и оценки деятельности государственных органов[4]; разработаны ряд оценочных методик, в том числе методика оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы по оказанию государственных услуг, которая утверждена совместным приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы от «27» декабря 2010 года № 02-01-02/233 и Министра связи и информации Республики Казахстан от «27» декабря 2010 года № 362 [5]. Эти документы свидетельствуют о важном инновационном тренде в сфере управления государством. Последовательное и повсеместное внедрение системы оценки может способствовать переходу от ручного, реактивного к системному, превентивному управлению, от текущего к целевому, стратегическому управлению, от повседневного к целевому, периодическому контролю.

Вхождение термина «государственные услуги» в нашу жизнь – это не дань моде, не простое копирование зарубежного опыта: за этим стоят, гораздо более глубокие причины, связанные с изменением роли и задач государства в обществе, с утверждением новых ценностей и приоритетов. Сущность государства и его социальное назначение являются решающими в определении направленности его деятельности, целей и задач. В свою очередь, функции государства зависят от тех задач, которые стоят перед обществом на данном этапе развития. И задачи, и вытекающие из них функции не являются произвольными, они зависят от уровня развития общества, его экономических возможностей, потребностей и интересов населения и пр. Патерналистскому государству, которое «опекает» все сферы жизни, нет места

в гражданском обществе, оно преобразуется в «службу», выполняющего только необходимые и полезные для общества функции. В таком соотношении государства и общества именно гражданское общество должно определять, что является для него социально значимым, что оно поручает государству, какие функции на него возлагает. Только тогда «государственные услуги» станут действительной системой отношений личности и юридических лиц с государственными структурами. Все вышеперечисленное, определяет уровень актуальности исследования.

**Целью исследования** является необходимость изучения контроля как метода управления качеством государственных услуг и разработка практических рекомендаций по улучшению этого процесса.

**Задачи** конкретизируют цель исследования:

- определить сущность понятия «государственная услуга» и «государственная функция»;
- дать характеристику понятия «качество государственных услуг»;
- провести анализ процесса управления качеством государственных услуг и дать оценку.

**Методами** исследования являются анализ и синтез, статистический анализ, метод деконструкции, оценка.

### **Степень изученности вопроса**

Несмотря на значимость государственных устремлений по достижению качества и доступности государственных услуг, эффективности их оказания, теоретические основы, посвященные совершенствованию процессов оказания государственных услуг, в отечественной науке разработаны недостаточно. Проблемы совершенствования процессов оказания государственных услуг в Казахстане до настоящего времени не становились объектом специального комплексного исследования. Вместе с тем, проблемы отдельных видов государственных услуг, так и в целом сервисной деятельности разрабатывались многими исследователями. Среди авторов, в трудах которых были освещены проблемы отдельных видов государственных услуг, следует отметить таких ученых, как М.О. Антипов, Е.В. Морозова, В.Л.Тамбовцев, Р.Я. Факаева, Д.О.Цыремпилов и др. Отдельные аспекты в рамках дискуссии по вопросу толкования термина «государственная услуга» рассматривались в работах Г.И. Алькиной, Л.В. Бесчастновой, В.А. Гербы, С. Жаненовой, С.Г.Капарова, А.Б. Майдыровой, С.С. Мигина, А.В. Нестерова. Вопросы совершенствования процессов оказания государственных услуг в той или иной степени освещались в работах Белова С.А., Гинтовой М. А., Головщинского К.И., Елисеенко В.Ф., Жулина А. Б., Золоевой А.О., Золотникова С., Исуповой И.Н., Костырко А. А., Кристалльного Б. В., Малярчука Н., Плаксина С. М., Синятуллиной Л. Х. и др.

Научная новизна исследования заключается в определении основной роли общественного контроля в оценке качества государственных услуг, поскольку в этом заключается обеспечение обратной связи работы государственных органов. Это инструмент выявления целесообразности и потребности в тех или иных услугах,

приемлемости способов их оказания. Только посредством общественного контроля государство сможет работать для общества и на результат.

### **Теоретические аспекты качества государственных услуг и роль контроля как метода управления этим процессом.**

Новые отношения общества и государства, в контексте управления качеством государственных услуг, должны вызвать. Общество само должно быть готовым взять на себя те функции, которые ранее выполняло государство. Страны западной демократии прошли в этом направлении длительный путь развития, реформируя государственную власть, создавая негосударственные структуры, в том числе и саморегулируемые организации, выполняющие социально значимые функции. Подобные структуры формируются и у нас, но это - только начало пути, где не обходится без ошибок. Порой саморегулируемые организации оказывают такое давление, какого предпринимательские структуры не ощущали со стороны государства, и в этом случае приходится тормозить передачу государственных функций саморегулируемым организациям.

И в нашей стране, и за рубежом предоставление государственных услуг тесно связывается с государственной службой. И это не случайно, ведь государство оказывает услуги через специальный аппарат – государственных служащих, поэтому при изучении вопросов управления качеством государственных услуг в Республике Казахстан, основная сложность заключалась в необходимости более четкого разделения между понятиями «государственные функции» и «государственные услуги», а также определения места и роли государственных услуг и их качественное исполнение, а затем необходимость обратной связи, без которой невозможно говорить об эффективности деятельности государственного органа и государственного служащего.

Понятие «государственная услуга» имеет место в Законе РК «Об административных процедурах»: в подпункте 2.2 статьи 1 дается определение государственной услуги как деятельности государственных органов, их подведомственных организаций и иных физических и юридических лиц, являющаяся одной из форм реализации отдельных функций государственных органов, предусмотренная законодательством Республики Казахстан, направленная на удовлетворение потребностей физических и юридических лиц (за исключением государственных органов), носящая индивидуальный характер и осуществляемая по обращению физических и (или) юридических лиц (за исключением государственных органов) [6].

В соответствии с установившимися понятиями, государственная функция – это регулярно осуществляемая органом исполнительной власти деятельность по реализации или обеспечению реализации властных полномочий.

Существенный признак государственной услуги проистекает из принадлежности их к полномочиям исполнительных органов государственной власти. Финансирование государственных услуг осуществляется за счет средств центрального и местных бюджетов.

Государственная услуга и государственная функция отражают процессы взаимодействия государства и общества, их принципиальное различие - в инициаторе взаимодействия:

1) если инициатором взаимодействия является орган власти (например, осуществление контрольной проверки, расчет каких-либо общих тарифов и т.д.), то взаимодействие квалифицируется как государственная функция;

2) если инициатором взаимодействия является гражданин, организация (например, получение паспорта, лицензирование своей деятельности, расчет индивидуального тарифа, получение дубликата утерянного документа, запрос информации для СМИ), то такое взаимодействие является государственной услугой.

Государственные услуги непосредственным образом связаны с публичными функциями государства, их оказание государственными структурами основано на этих функциях и вытекает из них.

Принципиальным представляется следующее уточнение: не на любых государственных функциях могут основываться государственные услуги. Вероятно, там, где речь идет о властно-распорядительных полномочиях, не могут иметь место государственные услуги. Это, на взгляд отдельных экспертов, является еще одним признаком публичных, в том числе и государственных услуг. С этой точки зрения государственные функции следует разделить на две большие группы:

- 1) государственные функции, допускающие оказание государственных услуг и ориентированные на конечного пользователя - гражданина или юридическое лицо;
- 2) государственные функции, не связанные с оказанием государственных услуг [7].



*Рис. 1. Классификация услуг*

В зависимости от причины обращения за государственной услугой их можно разделить на вынужденные и добровольные услуги. Для случая вынужденного

обращения государственная услуга должна оказываться только на бесплатной основе за исключением государственных услуг, реализующих юридически значимые действия, когда взимается государственная пошлина.

Вышеприведенное определение дает представление о государственной услуге как определенной форме государственной функции, исполняемой не только государственным органом, но в тоже время имеется в виду, что государственная услуга есть отдельная функция государственного органа.

Что имеем в виду, когда говорим о качестве государственных услуг?

Это объективная определенность какого-либо объекта; это совокупность свойств конкретного объекта, благодаря которой он отличается от других объектов или схож с ними. Когда речь идет об управлении качеством государственных услуг, то имеется в виду восприятие каждым человеком качества предоставленной услуги и роль, которую он играет в процессе производства и потребления.

В управлении, качество услуги это:

1. Совокупность характеристик продукции (услуги), обуславливающая ее способность удовлетворять ожидаемые требования;

2. Степень соответствия присущих характеристик требованиям.

Качество должно соответствовать внутренним и внешним требованиям, т.е. соответствовать заданным организацией стандартам (правилам) и соответствовать требованиям потребителя услуг.

Принципами управления качеством государственных услуг являются:

1. Концентрация на потребителе.

2. Непрерывные улучшения.

3. Решения, основанные на фактах.

4. Процессный подход.

5. Вовлечение всех в обеспечение качества.

Для того, чтобы гарантировать права граждан по получению услуг, Закон РК «Об административных процедурах», устанавливает необходимость для государственным органам формировать стандарт по каждой государственной услуге, и при оказании услуг руководствоваться требованиями стандарта.

Цель стандартизации государственных услуг заключается в достижении оптимального уровня упорядочения взаимоотношений государственной власти и общества (населения), обеспечивающего защиту прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, проживающих и осуществляющих деятельность на территории Республики Казахстан. Однако, до настоящего времени имеются недостатки в их реализации на практике. Так, например, проведенные совместно с неправительственными организациями исследования выявили ряд нарушений по процедуре предоставления услуг, срокам их оказания, выяснилось, что имеющиеся стандарты и регламенты зачастую не соответствуют типовым требованиям. В Реестре госуслуг, насчитывается 572 наименования госуслуг, из них 101 – по выдаче лицензий, 74 – по выдаче разрешений, 21 – по согласованию, 4 – по аккредитации, а утверждено всего, порядка 200 стандартов, ведется работа по оптимизации бизнес-процессов оказания госуслуг, а также их перевод в электронный формат и в

ЦОН. В 2013 году все социально значимые услуги должны оказываться через портал «электронное правительство». Очевидно, что для анализа текущей ситуации и выработки механизмов повышения качества услуг необходим постоянный внешний мониторинг, который призван на ежегодной основе выявлять уровень компетенции каждого государственного органа по широкому спектру вопросов: от достижения стратегических целей до эффективности использования бюджетных средств. По итогам оценки будут сделаны выводы о результативности государственных органов, приняты рекомендации по улучшению их деятельности.

Органом, уполномоченным проводить оценку в данной сфере, является Агентство по делам государственной службы Республики Казахстан (далее – Агентство). В 2010 году Агентством были опрошены респонденты по услугам, оказываемым двумя пилотными органами – акиматом Акмолинской области и Министерством труда и социальной защиты населения. Анализ собранных материалов свидетельствует, что местными исполнительными органами Акмолинской области оказывались 34 вида государственных услуг. Всего было оказано 122,4 тыс. услуг, в том числе 1,5 тыс. через ЦОНЫ. Среди них наиболее актуальны – выдача актов на земельный участок (19,7%), назначение государственных пособий семьям, имеющим детей до 18 лет (14,4%), выдача справок о наличии личного подсобного хозяйства (13,8%), регистрация и постановка на учет безработных граждан (13%), регистрация детей дошкольного возраста (6,5%). В ходе опросов респонденты внесли предложения сократить сроки оказания услуг, улучшить разъяснительную работу, создать более благоприятные условия для получения услуг, а также увеличить численность работников, их оказывающих.

Теперь – что касается территориальных подразделений Министерства труда и социальной защиты Республики Казахстан. Количество потребителей превысило 1,7 млн. Наиболее востребованными услугами являются назначение пособий на рождение ребенка (32%), присвоение социального индивидуального кода (29%), назначение социальных выплат на случаи социальных рисков: утраты трудоспособности, потери кормильца, потери работы (15%), назначение базовой пенсионной выплаты (6%), назначение специальных государственных пособий (5,9%). Основными проблемными вопросами, с которыми сталкивается население, являются обустройство помещений (тесные и неудобные кабинеты, не способные принять большое количество посетителей), ограничение времени приема документов и другие. Результаты исследования, показывают, что значительная часть потребителей, – 40%, не удовлетворены сроками предоставления услуг, качеством, доступностью, стоимостью, вежливостью персонала [3].

В конце 2012 года (ноябрь), все государственные органы были вовлечены в процесс оценки качества услуг и эффективности деятельности. К сожалению, данные по результатам оценочной деятельности не опубликованы в СМИ. Отсутствие оперативной обратной связи государственных органов, зависимость услугополучателя от услугодателя приводит к нейтрализации любых мероприятий по достижению необходимого уровня оказания услуг. В этой связи, внедрение административных регламентов деятельности органов исполнительной власти, как процедур, кото-

рые создают препятствия к созданию ситуаций, когда возможно рентоориентированное поведение государственных служащих, позволит повысить эффективность государственного администрирования. Возможно, пришло время необходимости общественного воздействия на процессы исполнения как актов и решений официальных органов, так и обращений граждан. По мере открытости и доступности информации о решениях, влияющих на интересы граждан. Это говорит о возможности общественного контроля, который будет улучшаться по мере повышения статуса общественных объединений и развития их партнерских отношений с исполнительными органами в законодательных рамках. Однако, население в меньшей степени готово активно вмешиваться в ход решения государственных вопросов. Демократизация общества на практике не означает усиления политической и социальной функций государственных структур, это, все таки, максимальная самостоятельность большинства субъектов государственного управления, и большая самостоятельность и активность населения в делах, от которого зависит жизнедеятельность общества и его будущее.

В Казахстане за все прошедшие годы было сделано немало для развития сектора неправительственных организаций (НПО) и гражданского общества. И сегодня они готовы к участию в таких инициативах, как создание общественного мониторинга и стимулирование гражданского участия в стране. Пилотный проект по организации комитета общественного контроля реализуется во многих регионах. К ним можно отнести города Павлодар, Астану, Кентау, Шымкент. Комитет общественного доверия создан также при маслихате г. Караганды. Данный комитет, по сути, организует взаимодействие представителей общественности с депутатами и государственными органами. К сожалению, они натываются на непонимание со стороны государственных органов, потому что для нашего общества, для нашей гражданской культуры общественный мониторинг – это инновация. Мировой опыт учит, что общественный контроль выгоден как обществу, так и государственной власти. Действительно, он заставляет государство быть ответственным – обеспечивать работу закона, уважать и защищать права и свободы человека, а, следовательно, эффективно действовать на общее благо. Общественный контроль выгоден и самому государству, так как стимулирует его все время совершенствоваться.

Основная роль общественного контроля в оценке качества государственных услуг заключается в обеспечении обратной связи работы государственных органов. Это инструмент выявления целесообразности и потребности в тех или иных услугах, приемлемости способов их оказания. Только посредством общественного контроля государство сможет работать для общества и на результат.

Все это способствует созданию и развитию конкурентоспособной экономики, росту жизненного уровня народа, формированию сильного гражданского общества, укреплению национальной безопасности, повышению качества человеческого капитала. В конечном итоге, страна становится сильной, эффективной и процветающей, что и отражает ее национальные интересы. Опрос, проведенный в 2010 году, компаниями БРИФ и XsightsResearchCompanies, показывает, что



каждый третий (30%) удовлетворен уровнем госуслуг, в то время как каждый пятый (22%) считает эти услуги неудовлетворительными. Жителей Астаны более других госуслуги устраивают (52%), а в Алматы неудовлетворительную оценку государственным услугам ставит большее число опрошенных (31%) [8].

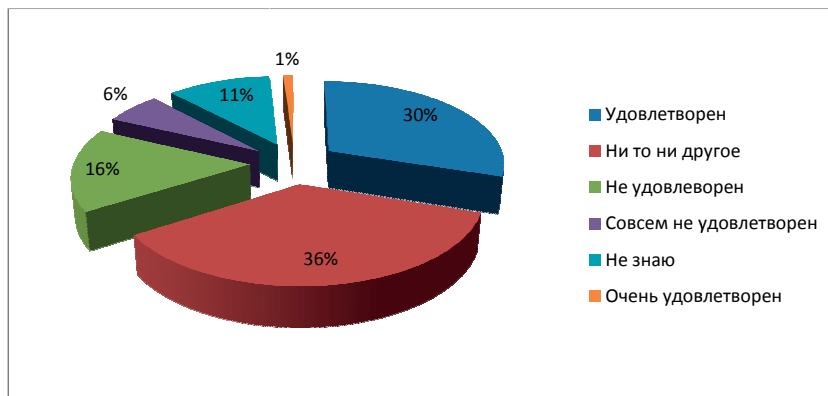


Рис. 2 Удовлетворенность государственными услугами [8].

	Удовлетво- рённость %	Неудовлетво- ренность %	Net satisfaction Ppt
Здравоохранение	15	56	-40
Социальная безопасность	7	21	-14
Снижение преступности / безопасность	7	20	-13
Управление экономикой страны	5	17	-12
Юстиция / Юридические службы	6	14	-8
Образование	21	27	-5
Транспорт	22	23	-1
Местное правительство	9	10	-1
Международные отношения	34	2	32
Национальная оборона	14	2	12

Рис. 3. Удовлетворенность по отраслям [8].

Здравоохранение – услуга, которой не удовлетворены больше всего респондентов; 55 % неудовлетворенных против 15%, кого эти услуги устраивают. Социальные услуги, снижение преступности и управление экономикой также

являются сферами, нуждающимися в улучшении. С другой стороны, респондентов, удовлетворенных внешней политикой и национальной безопасностью, больше, чем испытывающих беспокойство по этому поводу.

Каждая из государственных услуг по-разному влияет на удовлетворенность деятельностью правительства в целом.

Хотя экономика является основным объектом беспокойства, тем не менее, образование оказывается той сферой, которая оказывает самое сильное влияние на оценку работы правительства в целом. По степени воздействия за образованием следуют социальные службы, здравоохранение и местная власть. Эти направления являются наиболее приоритетными для казахстанцев.

Несмотря на проводимые исследования, процесс общественного контроля в Казахстане, сталкивается со следующими проблемами:

1. Затруднение доступа общественных объединений к необходимой информации.
2. Формализация, создание видимости учета общественного мнения;
3. Недостаточное, а порой и полное отсутствие обратного реагирования государственных органов на обращения граждан и общественных объединений.

В настоящее время, сложность общественной оценки заключается в необходимости выработки таких механизмов, которые исключали бы влияние внутренней нестабильности, противоречий интересов различных слоев населения и случайностей социального выбора.

В фокусе внимания общественного контроля должна находиться деятельность государственных органов или, что почти то же самое, проблемы, решением которых должны заниматься те или иные государственные органы.

Выгоды от общественного контроля получают, прежде всего, рядовые граждане. Общественный контроль отвечает на их ожидания: прекращения произвола в государственных (в частности, правоохранительных) органах, улучшения качества работы этих органов. Затем, уже во вторую очередь, пользу от общественного контроля получают сами государственные органы, работа которых становится более эффективной.

Общественный контроль, может быть сведен, в общем виде, к двум составляющим – наблюдению за проблемой и активным действиям. Информирование при общественном контроле, через средства массовой информации, должно вестись осторожно и, как правило, только в случае, когда переговоры не улучшают ситуацию – это ограничения, которые наработанный профессионализм накладывает на принцип публичности.

Принципиальность и публичность общественного контроля не имеют для его активистов политического характера, политизированность воспринимается ими как ненужная и даже вредная.

Результаты общественного контроля предлагают оценивать, улучшение ситуации в контролируемой сфере. Для оценки работы госорганов от лица общества, контроль будет проводиться на конкурсной основе через социальный заказ.

Актуальным вопросом является обеспечение достоверности общественной оценки. По определению общественное мнение – это проявление общественного сознания, характеризующее отношение к тому или иному явлению отдельных социальных групп. Поэтому в выборке должны присутствовать представители всех слоев населения со всех регионов страны, различного возраста и рода занятий. Здесь особую роль играют вопросы осведомленности граждан о полном перечне и стандартах государственных услуг. К примеру, в 2010 году провели исследование по оценке эффективности программных документов по решению проблем неблагополучных территорий Приаралья и бывшего Семипалатинского испытательного полигона. В результате социологического исследования выяснилось, что о существовании специальных программ по поддержке населения не знали 80% опрошенных, кому предназначалась гарантированная государством помощь [8].



Рис. 4. Знание об услугах государства [8].

Уровень информированности о государственных услугах сильно различается в разных регионах; среди жителей центрального Казахстана (50%) значительно больше доля знающих (очень хорошо или достаточно) об услугах, предоставляемых государством, чем среди жителей восточных регионов (15%) [8].

Разрабатывать программы, выделять на их финансирование деньги и не довести информацию о работе до конечных потребителей, на мой взгляд, хуже, чем реализовывать мероприятия не соответствующего качества. Контроль со стороны общества может иметь место только в том случае, если оно знает, какие меры предпринимает государство и какого качества должны быть услуги.

В последнее время все чаще наблюдаются инициативы политических партий и общественных объединений о необходимости использования возможностей общественности в процессах контроля исполнительской дисциплины в государственных органах и организациях в части соблюдения и защиты законных интересов субъектов общества. Пришло время для определения перечня и видов, оказываемых

населению государственных услуг, которых успешно можно было бы делегировать общественным объединениям, т.к. это приведет к повышению эффективности государственного управления. Передача некоторых видов услуг НПО, до конца 2012 года, приведет к экономии бюджетных средств.

Назрела необходимость введения административной ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязанностей государственными служащими в сфере государственных услуг. В Казахстане, в комитете партийного контроля НДП «Нур Отан» [7], инициировано создание Республиканского общественного совета по контролю и мониторингу за качеством и доступностью государственных услуг и разрешительных документов. Например, в партию поступали многочисленные обращения граждан с жалобами на качество и доступность государственных услуг в сферах образования и здравоохранения, поэтому в сфере здравоохранения создан «Общественный совет по защите прав пациентов».

### **Результаты темы исследования**

Изучение сложившейся практики по оказанию государственных услуг показало:

1) невнимательное отношение к обслуживанию населения со стороны руководителей государственных органов и учреждений (вопросы выполнения стандартов государственных услуг редко рассматриваются на собраниях трудовых коллективов, низка роль созданных дисциплинарных комиссий, в государственных органах и учреждений отсутствуют стенды, разъясняющие права потребителей услуг);

3) недостаточно четкое распределение функциональных обязанностей сотрудников (отсутствие регламентации процедур оказания государственных услуг, дублирование) и отсутствие строгого спроса за их выполнение;

4) высокую текучесть кадров в ЦОНах, низкую мотивацию в повышении качества обслуживания населения;

5) отсутствует тесная связь общественных объединений с государственными органами, поэтому нет доступа к необходимой информации;

6) учет общественного мнения зачастую формализован;

7) полное отсутствие обратного реагирования государственных органов на обращения граждан и общественных объединений.

В настоящее время, сложность общественной оценки заключается в необходимости выработки таких механизмов, которые исключали бы влияние внутренней нестабильности, противоречий интересов различных слоев населения и случайностей социального выбора.

**В заключение** хочу отметить, что в основе эффективной и результативной работы всегда была и есть ответственность. Если у государственных органов есть ответственность за оказание государственных услуг гражданам страны, то у общества должно быть понимание важности и ответственности за достоверную и объективную оценку работы государственных органов, и в этом роль общественного контроля неумолима.

**Литература**

1. Назарбаев Н.А. *Новый Казахстан в новом мире: Послание Президента РК народу Казахстана*, 2007, С.1-4.
2. Стратегия «Казахстан-2050» Новый политический курс состоявшегося государства (2012)- 14 декабря.
3. Общественный мониторинг как действенный механизм дальнейшего развития гражданского общества. Аналитический отчет «Оценка качества предоставления государственных услуг населению. Рейтинг административных барьеров. Методические рекомендации для пилотных органов»(2010), Алматы, 55 с.
4. Указ Президента РК «О Системе ежегодной оценки эффективности деятельности центральных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы» (2010)- №954.
5. Методика оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы по оказанию государственных услуг (2010)- № 02-01-02/233.
6. Закон Республики Казахстан «Об административных процедурах», 2000 N 107-П.
7. Услуги государственных органов должны быть качественными и своевременными (2009) - С. 10-11.
8. Чидем Пенн, Александр Рузанов.(2011) Государственные услуги в Казахстане: степень удовлетворенности и социальное самочувствие. -publication [14-02-11].

Aigul Mailyrova

**Kontrolė kaip viešųjų paslaugų kokybės kontrolės metodas  
Kazachstano Respublikoje**

Anotacija

Kazachstano Respublikos Prezidentas nurodė, kad viešųjų paslaugų augimas yra vienas iš svarbiausių valstybės prioritetų, o tai reiškia būtinybę sukurti visą kokybės ženklų sistemą. Svarbus viešųjų paslaugų reguliavimo mechanizmo aspektas yra „viešosios paslaugos“ ir „visuomenės funkcijos“ apibrėžimų supratimas.

Mailyrova Aigul

**Control as a Method for Ensuring Quality of Public Services  
in the Republic of Kazakhstan**

Abstract

As part of the administrative reform, Kazakhstan is building a qualitatively new model of governance on the principles of corporate governance, effectiveness, transparency and accountability. In this regard, significant events occurred in Kazakhstan in 2012 that changed the socio-political and socio-economic situation of our society radically. It is the adoption of the Strategy “Kazakhstan 2050”, where new challenges in the public administration and the civil service were identified.

These challenges were highlighted particularly in the context of management of the quality of public services, where strong emphasis was put on improving the quality of public services. These changes have confirmed that the primary role of the state is not overbearing impact but the welfare of its citizens through the satisfaction of its main customers. This is no accident, in the study of the quality management of public services in the Republic of Kazakhstan, due to the fact that the state provides services through a special institution – its civil servants, the main difficulty appears to be the need for a clear distinction between the concepts of “public functions” and “public services”. Moreover, difficulties are caused by the need for feedback, without which it is impossible to talk about the effectiveness of the public authority and public servant.

The new attitude of the society and the state should mature in the context of management of the quality of public services: the society itself must be prepared to take over the functions previously performed by the state. Therefore, as it provides feedback to the work of governmental agencies, the role of control in assessing the quality of public services is updated. Social control is a tool to identify the feasibility and need for certain services, and to detect the acceptable means of their delivery. Only by means of social control the state can work for the society and for the outcome.

In conclusion, I would like to note that responsibility has always been and will be the basis for effective and efficient operations. If the government is responsible for the delivery of governmental services to the citizens of the country, the society should understand the importance of and the responsibility for accurate and objective assessment of the work of state bodies, in which the role of public scrutiny is relentless.

*Aigul Mailyrova* – Viešojo administravimo akademijos prie Kazachstano Respublikos Prezidentūros Valstybės ir vietos valdymo katedros vedėja, ekonomikos mokslų daktarė, profesorė.  
E. paštas: [Maydirova2010@gmail.com](mailto:Maydirova2010@gmail.com)

*Майдырова Айгуль Булатовна* – доктор экономических наук, профессор.  
Заведующий кафедрой «Государственное и местное управление» Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан  
E-mail: [Maydirova2010@gmail.com](mailto:Maydirova2010@gmail.com)

*Mailyrova Aigul Bulatovna* – Doctor of Economic Sciences, Professor.  
Head of the State and Local Government Department of the Academy of Public Administration under the President of Kazakhstan  
E-mail: [Maydirova2010@gmail.com](mailto:Maydirova2010@gmail.com)

Straipsnis įteiktas redakcijai 2013 m. kovo mėn.; recenzuotas; parengtas spaudai 2013 m. balandžio mėn.