

## ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета по вопросам государственной службы

г. Астана

21 апреля 2023 года

**Председательствовал: Нурашева Б.Ш.**

**Присутствовали:**

**Члены Общественного совета:** Әбіл Е.Қ., Баяжума А., Беркамалов С.Н., Жакыпов М. Х., Закиев Ә.Б., Курманова Б.Б., Кожатаева А.А., Муксимов С.С., Садык М.К., Ойшыбаева Ж.Б., Раисова Г.Б., Хасен Ж.Р.

### Повестка дня

О результатах общественного мониторинга качества оказания государственных услуг за 2022 год

---

*(Муксимов С.С., Касимов М.К., Т.С. Ахымбетов, Нурашева Б.Ш.,  
Жакыпов М. Х., Раисова Г.Б.)*

1. Информацию докладчиков принять к сведению.
2. Центральным государственным и местным исполнительным органам рекомендовать принятие мер по повышению качества оказания государственных услуг с учетом направленного Агентством по делам государственной службы заключения итогов общественного мониторинга за 2022 год.
3. Агентству по делам государственной службы:
  - доработать Методологию проведения общественного мониторинга качества оказания государственных услуг с учетом поступивших предложений членов Общественного совета;
  - продолжить работу по мониторингу исполнения государственным органами рекомендаций, данных по итогам общественного мониторинга качества оказания государственных услуг за 2022 год и провести реинжиниринг госуслуг, получивших низкие баллы в ходе общественного мониторинга.
4. Министерству цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности в целях противодействия имеющим латентный характер необоснованным отказом в оказании государственных услуг по обращениям граждан, не получивших регистрацию заявления, и защиты их прав рекомендовать рассмотрение вопроса по расширению понятия «услугополучатель» с указанием его намерения получить государственную услугу.

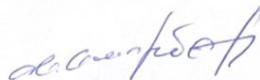
5. Министерству цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности совместно с АО «Национальные информационные технологии» рекомендовать принятие мер по доработке портала «электронного правительства» с учетом заключения итогов общественного мониторинга за 2022 год.

**Председатель  
Общественного совета**



**Б. Нурашева**

**Секретарь  
Общественного совета**



**М. Иманбаев**

## Мемлекеттік қызмет мәселелері жөніндегі Қоғамдық кеңес отырысының ХАТТАМАСЫ

Астана қаласы

2023 жылғы 21 сәуір

Төрағалық етті: **Б.Ш. Нұрашева**

### Қатысқандар:

**Қоғамдық кеңес мүшелері:** Әбіл Е.Қ., Баяжұма А., Беркамалов С.Н., Жақыпов М.Х., Закиев Ә.Б., Құрманова Б.Б., Қожатаева А.А., Муксимов С.С., Садық М.К., Ойшыбаева Ж.Б., Раисова Г.Б., Хасен Ж.Р.

### Күн тәртібі

2022 жылғы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің нәтижелері туралы

---

*(Муксимов С.С., Қасимов М.К., Ахымбетов Т.С., Нұрашева Б.Ш.,  
Жақытов М.Х., Раисова Г.Б.)*

1. Баяндамашылардың ақпараты назарға алынсын.
2. Орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдарға Мемлекеттік қызмет істері агенттігімен жолданған 2022 жылғы қоғамдық мониторингтеу нәтижелерінің қорытындыларын ескере отырып, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөнінде шаралар қабылдау ұсынылсын.
3. Мемлекеттік қызмет істері агенттігіне ұсынылсын:
  - Қоғамдық кеңес мүшелерінен түскен ұсыныстарды ескере отырып, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу әдістемесін жетілдіру;
  - мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына жүргізілген 2022 жылғы қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша берілген ұсыныстарды мемлекеттік органдардың орындауын мониторингтеу бойынша жұмысты жалғастыру және қоғамдық мониторинг барысында төмен балл алған мемлекеттік қызметтерге реинжиниринг жүргізу.
4. Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігіне мемлекеттік қызметтерді көрсетуде өтінімдері тіркелмеген азаматтардың арыздарын қарастырудан дәйексіз бас тартуларды болдырмау және олардың құқықтарын қорғау мақсатында азаматтардың мемлекеттік қызмет алу ниетіне сәйкес «қызмет алушы» ұғымын кеңейтуді қарастыру ұсынылсын.

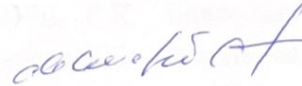
5. Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігіне «Ұлттық ақпараттық технологиялар» АҚ-мен бірлесе отырып, 2022 жылғы қоғамдық мониторингiнiң нәтижелерiнiң қорытындылары негiзiнде «электрондық үкiмет» порталын жетiлдiру ұсынылсын.

Қоғамдық кеңес  
төрағасы



Б. Нұрашева

Қоғамдық кеңес  
хатшысы



М. Иманбаев