

СОВРЕМЕННОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ ГОСУДАРСТВО

«Наша общая задача – воплотить в жизнь концепцию «Слышащего государства», которое оперативно и эффективно реагирует на все конструктивные запросы граждан. Только путем постоянного диалога власти и общества можно построить гармоничное государство, встроенное в контекст современной геополитики»

*Из Послания Главы государства К. Токаева
народу Казахстана от 2 сентября 2019 года*

АДГСПК	Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции (после реорганизации – АДГС)
БОР	Бюджет, ориентированный на результат
ВКО	Восточно-Казахстанская область
ГИК ВЭФ	Глобальный индекс конкурентоспособности Всемирного экономического форума
Госкорпорация	НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»
ГП	Генеральная прокуратура Республики Казахстан
ДОДС ВС	Департамент по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде Республики Казахстан
ИКТ	Информационно-коммуникационные технологии
ЗКО	Западно-Казахстанская область
ИТ	Информационные технологии
КПСиСУ ГП	Комитет по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан
МВД	Министерство внутренних дел Республики Казахстан
МЗ	Министерство здравоохранения Республики Казахстан
МИД	Министерство иностранных дел Республики Казахстан
МИИР	Министерство индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан
МИК	Министерство информации и коммуникаций Республики Казахстан
МИО	Местный исполнительный орган
МКС	Министерство культуры и спорта Республики Казахстан
МНЭ	Министерство национальной экономики Республики Казахстан
МО	Министерство обороны Республики Казахстан
МОАП	Министерство оборонной и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан
МОН	Министерство образования и науки Республики Казахстан
МОР	Министерство общественного развития Республики Казахстан
МСХ	Министерство сельского хозяйства Республики Казахстан
МТСЗН	Министерство труда и социальной защиты населения Республики Казахстан
МФ	Министерство финансов Республики Казахстан
МЭ	Министерство энергетики Республики Казахстан
МЮ	Министерство юстиции Республики Казахстан
НБ	Национальный Банк Республики Казахстан
НПА	Нормативный правовой акт
ОСМС	Обязательное социальное медицинское страхование
ПРТ	Программа развития территорий
Реестр	Реестр государственных услуг
СКО	Северо-Казахстанская область
СКУД	Система контроля и управления доступом
СГП	Система государственного планирования
СП	Стратегический план
ЦГО	Центральный государственный орган
Центр оценки	Центр оценки эффективности деятельности государственных органов
ЦИ	Целевой индикатор
ЦОН	Центр обслуживания населения
ЭЦП	Электронная цифровая подпись

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
Методология и процесс проведения оценки эффективности деятельности государственных органов.....	8
Результаты оценки эффективности деятельности государственных органов.....	13
БЛОК 1: Достижение целей	14
БЛОК 2: Взаимодействие с гражданами.....	20
БЛОК 3: Организационное развитие.....	26
Приложение	
Результаты оценки в разрезе центральных государственных органов	32
Агентство по делам государственной службы и противодействию коррупции	33
Генеральная прокуратура.....	34
Департамент по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде	35
Министерство внутренних дел.....	36
Министерство здравоохранения.....	37
Министерство иностранных дел.....	38
Министерство промышленности и инфраструктурного развития	39
Министерство информации и коммуникаций	40
Министерство культуры и спорта.....	41
Министерство национальной экономики.....	42
Министерство обороны.....	43
Министерство оборонной и аэрокосмической промышленности	44
Министерство образования и науки	45
Министерство общественного развития.....	46
Министерство сельского хозяйства.....	47
Министерство труда и социальной защиты населения	48
Министерство финансов.....	49
Министерство энергетики.....	50
Министерство юстиции	51
Национальный Банк	52

Результаты оценки в разрезе местных исполнительных органов	53
Акимат Акмолинской области	54
Акимат Актюбинской области.....	55
Акимат Алматинской области.....	56
Акимат Атырауской области.....	57
Акимат Восточно-Казахстанской области.....	58
Акимат Жамбылской области	59
Акимат Западно-Казахстанской области.....	60
Акимат Карагандинской области.....	61
Акимат Костанайской области.....	62
Акимат Кызылординской области	63
Акимат Мангистауской области.....	64
Акимат Павлодарской области	65
Акимат Северо-Казахстанской области	66
Акимат Туркестанской области	67
Акимат г. Алматы	68
Акимат г. Нур-Султан	69
Акимат г. Шымкент.....	70

Введение



Система ежегодной оценки госорганов внедрена в 2010 году Указом Президента в целях повышения эффективности их деятельности. Оценка позволяет отслеживать ход реализации реформ и ключевых функций и задач госорганов. Задача Системы оценки состоит в анализе результатов деятельности госорганов по таким ключевым направлениям деятельности, как достижение стратегических целей, взаимодействие с населением и организационное развитие.

Несмотря на различия в организационной структуре и задачах, госорганы оцениваются по единым стандартам и показателям. Критерии оценки унифицированы для всех госорганов, как для отраслевых министерств и акиматов, так и для агентств и правоохранительных органов.

При этом оценка не ограничивается только анализом результатов – она также нацелена на совершенствование работы госаппарата путем выработки конкретных выводов и предложений по решению системных проблем.

С момента внедрения оценка стала действенным инструментом последовательного продвижения реформ в госуправлении и привела к значительному повышению эффективности работы госаппарата. Так, например, за годы оценки удалось поднять на качественно новый

уровень оказания госуслуг, успешно внедрить в госорганах полный электронный документооборот, значительно снизить переработки госслужащих, улучшить финансовую дисциплину в госорганах и многое другое.


Система оценки была разработана с учетом передового опыта зарубежных стран. Ряд подходов, используемых в международной практике, был адаптирован к казахстанским реалиям и включен в методики оценки. Вместе с тем, важные аспекты этих методик разрабатывались в непосредственной привязке к особенностям казахстанской системы госуправления, что сделало нашу Систему оценки в определенной степени уникальной.

В данном сборнике вкратце описывается методологическая основа Системы оценки и процедура проведения оценки, а также приведены основные результаты оценки эффективности деятельности госорганов за 2018 год. Результаты оценки представлены по трем блокам, а также в разрезе оцениваемых госорганов в виде графических материалов.

МЕТОДОЛОГИЯ И ПРОЦЕСС
ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ
ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ



Оценка проводится по трем блокам: достижение целей, взаимодействие с гражданами и организационное развитие госоргана

	<p>ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ</p>	<p>ДОСТИЖЕНИЕ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ЦЕЛЕЙ</p> <p>ЭФФЕКТИВНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БЮДЖЕТА</p>
	<p>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ГРАЖДАНАМИ</p>	<p>КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ ГОСУСЛУГ</p> <p>ОТКРЫТОСТЬ РАБОТЫ ГОСОРГАНОВ</p> <p>РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ</p>
	<p>ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ</p>	<p>УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ</p> <p>ПРИМЕНЕНИЕ ИТ</p>

В рамках **первого блока** оценивается достижение годовых показателей деятельности, установленных в стратегических планах и программах развития территорий, а также эффективность использования бюджета в достижении целей.

В рамках **второго блока** анализируется взаимодействие госорганов с населением в части оказания госуслуг, рассмотрения жалоб и заявлений и обеспечения открытости посредством порталов «Открытого правительства».

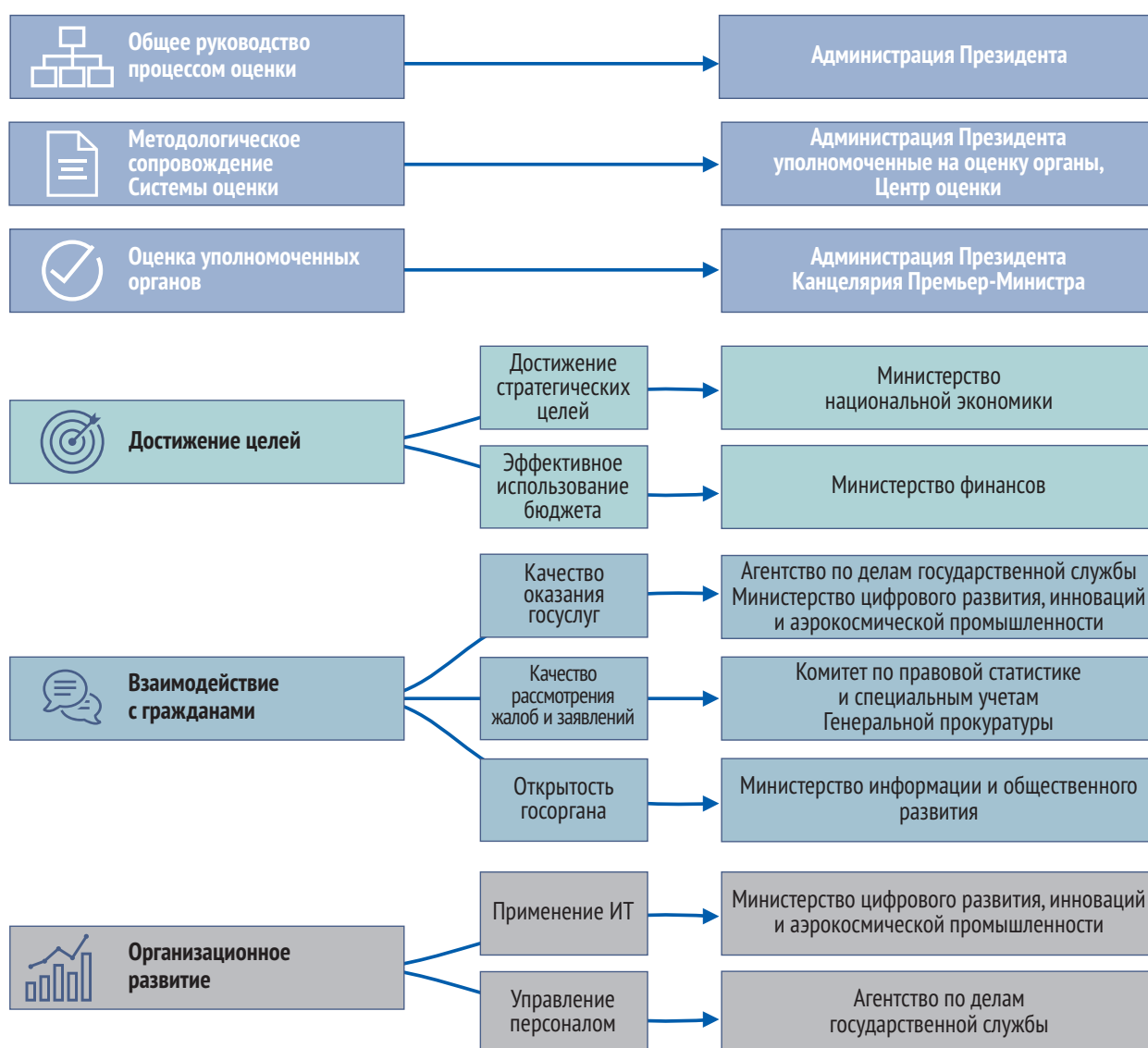
Третий блок направлен на оценку внутренних процессов – анализируется эффективность управления персоналом и применения информационных технологий в работе.



Система уполномоченных на оценку органов

Система уполномоченных на оценку органов составлена с учетом компетенций и курируемых сфер. Так, например, оценку по направлению «Управление персоналом» проводит АДГС, осуществляющее руководство в сфере государственной службы, работу госорганов с обра-

ниями оценивает КПСиСУ ГП, ответственный за координацию работы госорганов с обращениями, и так далее. При этом оценку уполномоченных органов осуществляет Администрация Президента и Канцелярия Премьер-Министра.



Методология Системы оценки

На начальном этапе внедрения Системы оценки госорганы оценивались по отдельным направлениям, между ними не было взаимосвязи. Всего направлений было шесть: «Достижение стратегических целей и задач», «Управление бюджетными средствами», «Управление персоналом», «Применение ИТ», «Оказание госуслуг», «Правовое обеспечение» и «Исполнение актов и поручений».

Критерии оценки в каждом из направлений разрабатывались исходя из текущих задач уполномоченных госорганов в курируемых сферах. Так, к примеру, в самом начале реализации реформы сферы оказания госуслуг было необходимо научить госорганы стандартизировать оказание госуслуг и повысить информированность граждан об этих стандартах. В связи с чем в Методику включались такие критерии, как «Утверждение стандартов и регламентов оказания услуг», «Публикация стандартов и регламентов на официальных Интернет-ресурсах госорганов» и др.

В 2017 году в рамках реализации 93 шага Плана нации «100 шагов» по внедрению новой системы аудита и оценки работы госаппарата была разработана новая модель оценки госорганов. Новая модель предполагала объединение направлений в блоки, в первую очередь, это было сделано, чтобы уполномоченные органы разных, казалось бы, направлений работали над совместной задачей, в связке. Так, например, такие направления как «Достижение стратегических целей и задач» и «Управление бюджетными средствами» были объединены в блок «Достижение целей». Кроме того, новая модель отказалась от оценки ряда внутренних процедур и сфокусировалась на оценке результатов.

К примеру, был внедрен внешний экспертный опрос по ключевым сферам деятельности госорганов, опрос госслужащих, ежегодно проводится замер уровня удовлетворенности населения качеством оказания госуслуг, что позволило измерить реальный эффект от проводимой работы.

Методики оценки по блокам разрабатываются и утверждаются уполномоченными на оценку госорганами. В рамках формирования методик учитываются предложения всех заинтересованных сторон и участников Системы оценки: Администрации Президента, Центра оценки, внешних экспертов, а также оцениваемых госорганов.

Методики оценки динамичны, что позволяет их совершенствовать с учетом текущих задач государства и специфики работы госорганов.

Процесс оценки

По завершению года уполномоченные на оценку госорганы осуществляют сбор отчетной информации, проверяют ее на полноту и достоверность. На следующем этапе формируются заключения по результатам деятельности по каждому направлению оценки. Затем следует процесс обжалования первичных результатов, в ходе которого госорганы могут представить дополнительные подтверждающие материалы и оспорить отдельные выводы. С учетом процесса обжалования госорганам направляются итоговые общие заключения по блокам оценки. Систематизированные выводы и рекомендации по блокам оценки отражаются в экспертных заключениях, которые формируются Отделом стратегического планирования Администрации Президента. Экспертные заключения рассматриваются Комиссией по оценке эффективно-

сти деятельности госорганов, возглавляемой Руководителем Администрации Президента, после чего Главе государства вносится доклад о результатах оценки.

В целом, основная часть оценки длится порядка 6 месяцев, после чего следуют этапы мониторинга исполнения поручений и рекомендаций,

выработанных по итогам оценки, совершенствование методологии и публикация результатов. Методологическим, аналитическим и организационным сопровождением на всех этапах оценки занимается Центр оценки.



РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ



БЛОК 1. ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

Продолжается реализация Стратегического плана развития Республики Казахстан до 2025 года. Для мониторинга реализации СП-2025 утверждена Стратегическая карта ключевых национальных индикаторов, по итогам 2018 года сформирована первая отчетность по ним.

За оцениваемый период произошли изменения в структуре и процедурах СГП: передача функций на уровень Правительства, упразднение отраслевых программ и ревизия государственных программ. Однако, несмотря на постепенное совершенствование, в обществе и в экспертных кругах растет запрос на результативность СГП.

В части управления бюджетом оценка фокусируется на анализе взаимосвязи бюджетных затрат и достижения результатов. При этом отмечается развитие практик по открытости бюджетной информации и повышению прозрачности бюджетных потоков.

Так, прошедший год характеризовался внедрением практик «открытого» бюджетирования: рост активности на портале «Открытые бюджеты», открытая публикация бюджетов школ и больниц (пилот в отдельных регионах), публикация гражданских бюджетов, пилотирование «партиципативного бюджетирования» (бюджет участия).

В текущем году по данному блоку оценивались стратегические планы шестнадцати центральных госорганов, которые включали реализацию 86 целей и 405 целевых индикаторов.

По результатам оценки установлено, что из 405 целевых индикаторов полностью достигнут 321 (79,3%), частично – 45 (11,1%), не достигнуты – 3

(0,7%), не взяты в расчет ввиду отсутствия данных на момент проведения оценки – 36 (8,9%). Таким образом, наблюдается положительная динамика достижения целевых индикаторов по сравнению с 2017 годом, когда из 489 ЦИ полностью были достигнуты 324 (66,3%), частично – 29 (5,9%), не достигнуты – 61 (12,5%) и не взяты в расчет – 75 (15,3%).

В целом, отмечено улучшение в достижении целей (с 63,8% в 2017 году до 68,6%), с 4 до 6 увеличилось количество ЦГО с высоким уровнем эффективности.

Анализ также показал снижение в более чем 17 раз доли недостигнутых индикаторов. Улучшению способствовало исключение из расчета показателей международных рейтингов. Так, в 2017 году большая часть недостигнутых индикаторов приходилась на ЦИ ГИК ВЭФ.

При этом по ЦГО сохраняется разрыв между результатами достижения целей и освоения выделенных средств – предусмотренные средства освоены на 99,98%, а цели достигнуты на 86,3%.

В целом, по эффективности исполнения бюджетных программ ЦГО отмечается отрицательная тенденция. Несмотря на высокий процент освоения бюджетных средств (99,98% от 6,6 трлн тенге), уровень эффективности исполнения бюджетных программ составил 96,08% против 96,49% в 2017 году.

В достижение стратегических целей предусматривалась реализация 210 бюджетных программ. При этом отмечается снижение доли полностью достигнутых намеченных результатов бюджетных программ с 81,1% до 77,6%,

что соответственно повлияло на снижение эффективности исполнения бюджетных программ в достижении целей (96,1% против 96,5% в 2017 г.). В то же время, повысилось среднее значение взаимосвязи показателей бюджетных программ с целями и целевыми индикаторами по всем ЦГО с 86% в 2017 году до 92% в 2018 г. Однако, данный результат свидетельствует о сохранении проблем качества разработки показателей бюджетных программ, увязанных с целями и ЦИ Стратпланов. В 13 ЦГО отмечено отсутствие взаимосвязи в 72 показателях 34 бюджетных программ.

Касательно достижения целей ПРТ в регионах за оцениваемый период наблюдается следующая тенденция: в полном объеме достигнуто 61,7% целей (в 2017 г. – 54,8%), частично достигнуто – 33,2% (в 2017 г. – 40,2%), не достигнуто – 0,3% (в 2017 г. – 0), не взято в расчет ввиду отсутствия статистических данных на момент проведения оценки – 4,8% (в 2017 г. – 5%). По результатам оценки акиматов выявлено 115 фактов перевыполнения показателей на 25% и более (в 2017 г. – 146).

По итогам оценки за 2018 год по бюджетному компоненту в целом в деятельности акиматов наметились некоторые положительные тенденции. Бюджет развития (816 бюджетных программ развития) составил в сумме 1,09 трлн тенге. При этом по сравнению с прошлым отчетным периодом отмечается незначительное увеличение доли освоенной суммы до 99,5% (98,9% в 2017 г.).

Отмечена положительная динамика по соблюдению акиматами бюджетного законодательства. Доля нарушений, выявленных органами

госаудита, снизилась в 1,8 раза (21,1% против 38,67% в 2017 г.). Вместе с тем, доля нарушений все еще превышает допустимое пороговое значение в 15%.

По сравнению с прошлым годом отмечается улучшение средней результативности (86,1% против 80,1% в 2017г.) и эффективности исполнения бюджетных программ развития (86,8% против 81,1% в 2017г.).

Отмечено увеличение доли программ с полностью достигнутыми намеченными результатами (59% против 50,5% в 2017 году).

Несмотря на положительные тенденции, финансовая дисциплина, достижение намеченных результатов и эффективность исполнения бюджетных программ развития все еще остаются на низком уровне.

Оцениваемый ЦГО	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
МИД	97,8	1 3 ^
МОАП	97,8	2 9 ^
АДГСПК	93,5	3 2 v
МТСЗН	93,1	4 12 ^
МФ	91,2	5 7 ^
МЗ	90,2	6 11 ^
НБ	89,4	7 6 v
МИК	89,2	8 16 ^
МСХ	85,0	9 8 v
МОН	84,5	10 10 —
МКС	84,2	11 5 v
МЭ	83,9	12 4 v
МИИР	78,1	13 13 —
МНЭ	76,5	14 15 ^
МЮ	74,1	15 14 v
МОР	72,6	16 1 v

Необходимо внедрение в систему государственного планирования инструментов «Доказательной государственной политики», предполагающих планирование на основе анализа статистических данных и результатов научно-обоснованных и специализированных исследований, опросов общественного мнения, включая анализ эффективности уже реализованных мер.



ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

Оценивается уровень реализации целей стратегического плана

86 ЦЕЛЕЙ ЦГО | Полностью достигнуто **59**

405 ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



НЕГАТИВНЫЕ АСПЕКТЫ:

ЦГО выставляют заниженные плановые значения целевых индикаторов

по **32 ЦИ** плановые значения перевыполнены на 25% и более

по **21 ЦИ** плановые значения скорректированы на понижение

УПРАВЛЕНИЕ БЮДЖЕТНЫМИ СРЕДСТВАМИ

На реализацию 210 бюджетных программ предусмотрено **6,6 ТРЛН ТЕНГЕ**

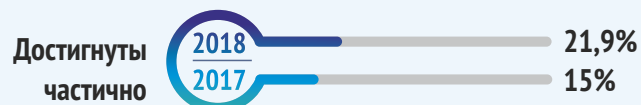
99,9 % выделенных бюджетных средств освоено

Степень взаимосвязи показателей прямых и конечных результатов бюджетных программ со стратегическими целями ЦГО



Рекомендуется рассмотреть целесообразность отхода от БОР с переходом на более эффективные меры бюджетного планирования

РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ БЮДЖЕТНЫХ ПРОГРАММ:



Необходимо внесение изменений в Методику, предусматривающих новые критерии оценки в части управления бюджетными средствами

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ МЕСТНЫХ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ

2018

Оцениваемый МИО	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Акимат г. Алматы	87,2	1 1 —
Акимат г. Нур-Султан	85,7	2 3 ^
Акимат Атырауской обл.	84,8	3 9 ^
Акимат г. Шымкент	83,1	4 - —
Акимат Актюбинской обл.	82,9	5 8 ^
Акимат ВКО	82,8	6 7 ^
Акимат Павлодарской обл.	79,6	7 5 v
Акимат Костанайской обл.	79,0	8 2 v
Акимат Туркестанской обл.	78,1	9 4 v
Акимат Кызылординской обл.	77,7	10 16 ^
Акимат Жамбылской обл.	77,7	11 10 v
Акимат ЗКО	77,3	12 12 —
Акимат Алматинской обл.	74,3	13 6 v
Акимат Карагандинской обл.	72,1	14 13 v
Акимат Мангистауской обл.	68,6	15 14 v
Акимат Акмолинской обл.	66,1	16 15 v
Акимат СКО	65,6	17 11 v

*В 2018 году акимат г. Шымкент оценивался впервые

**Для сравнения результатов акимата Туркестанской области были использованы результаты акимата Южно-Казахстанской области за 2017 год

СТРАТЕГИЧЕСКИЙ КОМПОНЕНТ

Структура Базового перечня показателей:



373 ЦЕЛИ МИО

1511 ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ

230 достигнуто полностью (61,7%)

2017: 54,8%

124 достигнуто частично (33,2%)

2017: 40,2%

1 не достигнута (0,3%)

2017: 0%

18 не взято в расчет (4,8%)

2017: 5%



ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ

Увеличен уровень достижения целевых индикаторов



2017



2018



ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ

Низкое качество планирования и прогнозирования

115 ЦИ перевыполнены на 25% и более

Низкое качество формирования отчетности

37 ФАКТОВ размещения недостоверной информации

Принимаемые по ряду индикаторов меры недостаточно эффективны

33 ЦИ не достигают плановые значения последние 3 года подряд

БЮДЖЕТНЫЙ КОМПОНЕНТ



ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ

1,09 ТРЛН ТЕНГЕ предусмотрено на реализацию 816 бюджетных программ

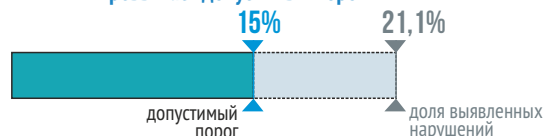
99,5% ОСВОЕНО

Повысился уровень достижения прямых результатов бюджетных программ развития акиматов:



ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ

Доля нарушений, выявленных в рамках госаудита, превышает допустимый порог



Достигнутые результаты БП не коррелируют с освоением средств



ПРОБЛЕМНЫЕ ВОПРОСЫ ПО БЛОКУ

Необходимость реформирования ключевых процедур госпланирования и внедрение инструментов «Доказательной госполитики» (Evidence-based Public Policy)

Оценка деятельности госорганов сопровождала СГП практически на всех этапах ее развития, фиксировала положительные технические изменения, но на текущий момент можно сделать вывод, что СГП является перегруженной системой со слабой способностью претворять в жизнь глубокие качественные изменения.

Во-первых, в процессе разработки документов СГП фактически не учитываются факторы анализа ситуации и потребностей клиентов госорганов – граждан и бизнеса, которые применяются в международной практике: нет исследований и оценки нужд населения, нет четкого пула внешних экспертов и дискуссионных площадок, нет оценки достижений и ошибок прошлых периодов.

Во-вторых, в СГП значения индикаторов устанавливаются госорганами преимущественно с учетом их текущих возможностей и не направлены на достижение более амбициозных целей. Планирование будущих показателей основано не на инструментарии прогнозирования и моделирования, а на незначительном приращении или экстраполяции к имеющемуся уровню.

В-третьих, не получили развития инструменты мониторинга и оценивания программ и политик, принятые в развитых странах. Текущий подход, когда проводится «оценка документов планирования», базирующаяся только на отчетных данных госорганов, снижает эффективность СГП.

Неэффективность механизмов бюджета, ориентированного на результат

Реформа по внедрению архитектуры увязки стратпланов с бюджетными программами была проведена в 2015 году, в течение последующих трех лет проводилась оценка их взаимосвязи. К сожалению, несмотря на техническое исполнение реформы, она не дала ожидаемого эффекта по повышению отдачи от затрат бюджета в целом по госсектору.

Изначальная идея внедрения БОР – распределение бюджета по приоритетам политик для максимизации общественных выгод от бюджетных затрат. Однако на практике подобного распределения не происходит, во многом это обусловлено тем, что результаты для сравнения с затратами берутся из отчетов госорганов, а не из реальной оценки реформ и политик.

Открытость как критический фактор эффективности бюджетного процесса

Эффективность использования бюджетных средств обеспечивается не только надлежащими процедурами, но и открытостью бюджетного процесса.

С 2018 года госорганы обязаны публиковать гражданские бюджеты, разработаны Правила составления и представления гражданского бюджета на стадиях бюджетного планирования и исполнения. При этом правильность размещения, содержательность информации и соблюдение указанных правил все еще не на должном уровне. Отмечается отсутствие комплексного подхода к бюджетной прозрачности и взаимодействия с населением.

В этой связи, целесообразно на системной основе внедрять механизм прямого участия общества в формировании бюджетов госорганов (особенно на региональном уровне), а также в обеспечении контроля за эффективностью осуществленных затрат и мониторинге госзакупок.

Бюджетное планирование – вопрос качества

На низкий уровень разработки бюджетных программ ЦГО указывают факты многократных изменений объемов расходов по бюджетным программам без изменения показателей результатов, либо наоборот.

Кроме того, почти по всем ЦГО сложилась практика мобилизации «сэкономленных» расходов в конце года на подпрограмму 100 (обеспечение деятельности уполномоченного органа), где аккумулируются средства на содержание аппарата. Это приводит к заведомому завышению реальной стоимости мероприятий при планировании и, как правило, увеличению расходов на содержание аппарата (надбавки, премии).

По МИО остается большой разрыв между исполнением бюджета и достижением намеченных результатов. Так, бюджеты развития исполнены в среднем на 99,5%, а уровень достижения результатов составила всего 86,1%.

Формальный характер региональных программ развития территорий

Анализируя реализацию ПРТ с 2011 года, можно признать, что подход по унификации задач и показателей деятельности МИО не сработал. В настоящее время региональные ПРТ разрабатываются произвольно «по своему усмотрению»

различными структурами в каждом регионе без учета единого видения. Отчасти по этой причине, акиматы уже разрабатывают собственные программные документы для повышения качества реализации региональной политики (Меморандумы по реализации ключевых показателей, комплексные планы, мастер-планы, стратегии развития городов).

Экспресс-анализ показал, что в действующих программах развития местных сообществ отсутствуют показатели, ориентированные на результат, а установлены только мероприятия и предполагаемый объем выделяемых средств на их реализацию. При этом мероприятия носят организационный характер и в большинстве случаев направлены на благоустройство улиц, в том числе очистку территорий, ремонт дорог на небольших участках и другое.

БЛОК 2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ОРГАНА С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

По качеству оказания госуслуг

В 2018 году госорганы оказали 152,6 млн госуслуг, что практически на том же уровне, что и в 2017 году (154,4 млн). Наблюдается снижение объема услуг, оказанных через веб-портал «электронного правительства» – с 34,1 млн до 28,5 млн.

Повышается исполнительская дисциплина сотрудников при оказании госуслуг. Так, продолжается сокращение нарушений сроков – по сравнению с 2017 годом количество несвоевременно оказанных услуг уменьшилось на 21% (4,9 тыс. против 6,2 тыс.), а в сравнении с 2010 годом – в 101 раз. В более чем 2 раза (с 87,7 тыс. до 42,3 тыс.) сократилось и количество нарушений других требований стандартов и регламентов, связанных с перечнем запрашиваемых документов, соблюдением бизнес-процессов, обоснованностью отказов в оказании услуг и др.

Положительные изменения отразились и на уровне удовлетворенности населения качеством оказания госуслуг – по итогам общественного мониторинга доля полностью удовлетворенных услугополучателей составила 72,4% (в 2017 году – 65,9%).

Проведена существенная работа по оптимизации и автоматизации госуслуг путем сокращения сроков оказания, перечня запрашиваемых документов и перевода в электронный формат. В результате рассмотрения на Межведомственной комиссии, а также самостоятельно госорганы выявили резервы и упростили процессы оказания 196 услуг. Выявленные в ходе ана-

лиза функций госорганов «скрытые» услуги были включены в Реестр (59 услуг), тем самым обеспечив регламентацию процессов при взаимодействии с населением. Таким образом, на конец 2018 года Реестр состоял из 750 видов госуслуг, 504 из них доступны через веб-портал «электронного правительства».

По итогам ревизии Реестра на предмет выявления промежуточных и сопутствующих услуг (оказываемых в рамках одной жизненной ситуации) расширен перечень композитных услуг, оказываемых в электронной форме на основании одного заявления (с 4 в 2017 году до 8 в 2018 году).

В целом, сфера оказания госуслуг динамично развивается – появляются новые, более упрощенные каналы предоставления госуслуг онлайн, такие как мобильное приложение «mGov», telegram-бот «EgovKzBot» и др. Также разработаны сервисы, позволяющие оценить качество оказания услуг в онлайн-режиме (DigitalAgent).

По качеству рассмотрения жалоб и заявлений

Госорганами в 2018 году рассмотрено 1,62 млн обращений, что незначительно меньше, чем в 2017 году (1,68 млн).

Также несущественно уменьшилось количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков (с 2,37 тыс. в 2017 году до 2,32 тыс. в 2018 году). При этом если в ЦГО количество нарушений сроков сократилось в 1,5 раза (с 1463 до

931), то в МИО в той же степени увеличилось (с 904 до 1388), что свидетельствует об ухудшении исполнительской дисциплины в акиматах.

При повторном рассмотрении госорганами удовлетворено 678 жалоб и заявлений, в судебном порядке пересмотрены и удовлетворены 77 обращений.

В рамках нового критерия по оценке внутреннего контроля установлено, что лишь по 46% обращений, рассмотренных с нарушением сроков, госорганами приняты меры дисциплинарного характера.

В работе госорганов с обращениями также уделяется особое внимание повышению удобства, расширению охвата вопросов и требований граждан и бизнеса. Создаются и развиваются современные площадки взаимодействия с населением, такие как контакт-центры, мобильные приложения и сервисы, а также аккаунты госорганов и их руководителей в соцсетях.

По обеспечению открытости госоргана

Госорганами в рамках реализации Плана нации продолжается работа по обеспечению открытости и прозрачности перед обществом.

Объем публикаций на портале «Открытые данные» увеличился на 24% до 2,6 тыс. (в 2017 году – 2,1 тыс.). При этом доля актуализированных данных увеличилась с 30% в 2017 году до 80% в 2018 году.

На портале «Открытые бюджеты» в 2018 году опубликовано 3,5 тыс. проектов бюджетных

программ, на которые поступило всего 95 комментариев и предложений.

Для публичного обсуждения в 2018 году размещено 15,8 тыс. проектов НПА (в 2017 году – 3,9 тыс.), на которые поступило 10,9 тыс. комментариев и предложений. Госорганами предоставлены ответы на 71% поступивших комментариев и предложений.

Повышается активность граждан на портале «Открытый диалог». За 2018 год на портал поступило 29,2 тыс. вопросов и обращений, на 98% которых даны ответы. При этом созданные блоги первых руководителей практически не ведутся. Публикации в блогах в оцениваемый период разместили лишь некоторые руководители госорганов.

Оцениваемый ЦГО	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
АДГСПК	91,6	1 2
ГП	90,5	2 12
МИК	83,2	3 3 —
МКС	82,1	4 14
МТСЗН	79,4	5 7
МЮ	78,2	6 11
ДОДС ВС	77,3	7 9
МОАП	76,7	8 1
МИД	74,2	9 5
МОР	74,1	10 4
МЭ	73,9	11 16
МВД	70,6	12 13
НБ	68,0	13 8
МФ	65,9	14 6
МНЭ	64,8	15 10
МИИР	62,1	16 15
МСХ	59,4	17 18
МОН	57,0	18 17
МЗ	48,7	19 19 —
МО	48,0	20 20 —

Оцениваемый МИО	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Акимат ВКО	91,8	1 3
Акимат г. Шымкент*	79,6	2 - —
Акимат Кызылординской области	76,8	3 13
Акимат Павлодарской области	76,7	4 2
Акимат Акмолинской области	72,6	5 1
Акимат СКО	63,2	6 4
Акимат Атырауской области	62,2	7 8
Акимат Костанайской области	60,9	8 11
Акимат г. Алматы	57,1	9 5
Акимат г. Нур-Султан	55,5	10 14
Акимат Карагандинской области	55,0	11 12
Акимат Актюбинской области	53,6	12 9
Акимат Туркестанской области**	53,0	13 7
Акимат Жамбылской области	51,8	14 10
Акимат Алматинской области	45,8	15 15 —
Акимат ЗКО	45,5	16 6
Акимат Мангистауской области	44,4	17 16

*В 2018 году акимат г. Шымкент оценивался впервые

**Для сравнения результатов акимата Туркестанской области были использованы результаты акимата Южно-Казахстанской области за 2017 год

КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

ОБЪЕМ
ОКАЗАННЫХ
УСЛУГ

65%
(99,8млн)



ЧЕРЕЗ ГОСОРГАНЫ
(в том числе
ИС госорганов)

4,67
балла

16%
(24,3млн)



ЧЕРЕЗ ФИЛИАЛЫ
ГОСКОРПОРАЦИИ
(ЦОНЫ)

4,64
балла

19%
(28,5млн)

e.gov

ЧЕРЕЗ ВЕБ-ПОРТАЛ
«ЭЛЕКТРОННОГО
ПРАВИТЕЛЬСТВА»

4,64
балла

УРОВЕНЬ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ
(из 5 баллов)

Отмечаются системные проблемы при оказании услуг через филиалы Госкорпорации «Правительство для граждан»



84 тыс.

нарушений
сроков



1,8 тыс.

фактов принятия неполного
пакета документов



1,6 тыс.

часов
технических сбоев

Продолжается истребование справок и сведений, которые можно получить из информационных систем



14 млн

адресных справок
выдано в 2018 г.

Доля услуг, полученных на портале, остается низкой (19%)

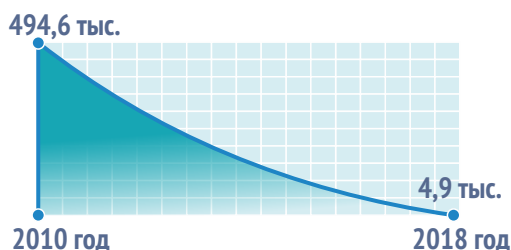
Например, по электронным услугам «Вызов врача на дом» и «Запись на прием к врачу»:



94%
оказано через приемные
медучреждений



6%
оказано
через портал



За годы
оценки
количество
нарушений
сроков
сократилось
в **101 раз**

Большинство нарушений стандартов и регламентов приходится на МИО

ЦГО	МИО	
31%	69%	Нарушения сроков оказания
6%	94%	Неполный пакет документов
27%	73%	Истребование излишних документов
18%	82%	Нарушения бизнес-процессов

КАЧЕСТВО РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ЗАЯВЛЕНИЙ

**1,62 млн**жалоб и заявлений
рассмотрели госорганы

в 2017 г.

1,68 млн

ЦГО

МИО

40%

60%

Нарушения сроков в 2018 г. (2,3тыс.)

62%

38%

Нарушения сроков в 2017 г. (2,4тыс.)

по **46%**обращений, рассмотренных с нарушением
сроков, приняты дисциплинарные меры

ОТМЕЧАЕТСЯ НИЗКОЕ КАЧЕСТВО И ФОРМАЛЬНОСТЬ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ

**9,2 тыс.**жалоб и заявлений
рассмотрено повторно**678**обращений удовлетворено
при повторном рассмотрении**77**обращений удовлетворено
в судебном порядкеНеобходимо разработать соответствующий механизм анализа
и контроля за качеством ответов на жалобы и заявления.В ГОСОРГАНЫ ПОСТУПИЛО **26,2 ТЫС.** ОБОСНОВАННЫХ ЖАЛОБ ПО СЛЕДУЮЩИМ ВОПРОСАМ:Действие (бездействие)
должностных лиц

5764

4234

Экономика
и бюджетное
планированиеСледствие
и дознание

3303

Здравоохранение

1784

Правосудие

1066

Труд, социальное
и пенсионное
обеспечение

1034

9034

Иные

ОТКРЫТОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННОГО ОРГАНА

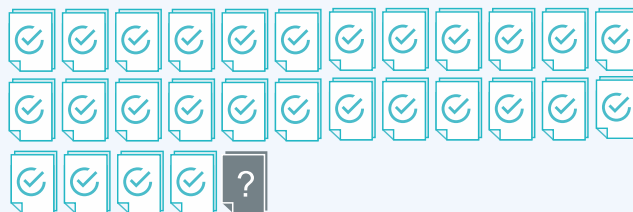


ОТКРЫТЫЕ ДАННЫЕ

Растет количество наборов открытых данных

**99%** наборов открытых данных размещено**80%** наборов актуализировано**54%** наборов размещено некорректно

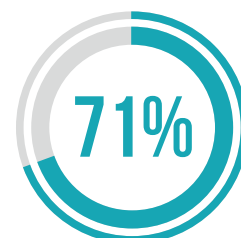
ОТКРЫТЫЙ ДИАЛОГ

**29,2 тыс.**обращений поступило
на блог-платформы
первых руководителей**98%**получили
ответы

ОТКРЫТЫЙ БЮДЖЕТ

Размещено
3,5 тыс.
проектов
бюджетных
программПоступило
95
комментариевкомментариев
получили ответы

ОТКРЫТЫЕ НПА

Размещено
15,8 тыс.
проектов НПАПоступило
10,9 тыс.
комментариевкомментариев
получили ответы

⚠ Нет оповещений о начале публичного обсуждения проектов БП

ПРОБЛЕМНЫЕ ВОПРОСЫ ПО БЛОКУ

Несистемность мер по автоматизации госуслуг

Несмотря на особый акцент госорганов на автоматизацию в последние годы, видимые результаты перевода госуслуг в электронный формат все еще неудовлетворительны. Так, если в начале 2018 года через веб-портал «электронного правительства» населению было доступно 60% (или 447 из 746) видов услуг, реальный объем полученных через портал госуслуг составил всего 18,7% от общего объема (28,5 млн из 152,6 млн), при этом половина из них приходится на адресную справку.

Ряд госуслуг, несмотря на доступность на портале, население получило преимущественно в госорганах. Так, недостаточно популярны на портале услуги по записи на прием к врачу и вызову врача на дом (только 6% оказано через портал), которые обычно предоставляются посредством телефонной связи и ручного занесения данных пациента в информсистемы. Это не исключает человеческий фактор, подразумевает трудозатраты с обеих сторон и противоречит принципам автоматизации. Аналогичная ситуация с услугой по приему документов и зачислению в школу – 84% от общего объема по данной госуслуге было оказано в бумажном виде.

Низкая популярность веб-портала «электронного правительства» могла быть вызвана техническими проблемами и сложностями работы на портале. В СМИ и соцсетях, а также в рамках общественного мониторинга отмечаются регулярные технические сбои и процедурные сложности при авторизации на портале с использованием ЭЦП.

В этой связи, необходимо систематизировать меры по популяризации портала, исключению

трудоемкой альтернативы оказания через госорганы, при этом обеспечив полноценную работоспособность портала.

Системные проблемы при оказании госуслуг в Госкорпорации

С момента создания в 2016 году Госкорпорация стала крупным услугодателем и уже оказывает полным циклом 23 услуги (в сферах недвижимости, пенсионного обеспечения, земельных отношений, ОСМС), планируется оказание услуг по регистрации актов гражданского состояния, юридических лиц, а также услуг квазигосударственного сектора.

Однако деятельность ЦОНов все еще остается предметом множества жалоб и нареканий со стороны населения, в частности касающихся компетентности и профессионализма сотрудников, очередей и ненадлежащих условий ожидания. Так, в 2018 году в АДГС на неправомерные действия сотрудников и некачественное оказание услуг в Госкорпорации поступило 41 обращение. По причине принятия сотрудниками ЦОНов неполного пакета документов отказано и приостановлены сроки по 1,8 тыс. госуслуг.

Актуальной остается проблема регулярных технических сбоев, в связи с чем усложняется своевременное оказание госуслуг. Общая продолжительность сбоев в 2018 году составила 1,6 тыс. часов, в связи с техническими проблемами (отсутствие электроэнергии, неполадки связи, модема, проблемы доставки Казпочтой и др.) нарушены сроки оказания 84 тыс. госуслуг.

Помимо вышеуказанных, отмечается ряд других проблемных вопросов, в том числе касающихся организационной структуры, информационной безопасности, рациональности административ-

но-хозяйственных расходов, автоматизации внутренних процессов, которые требуют оперативного решения. Необходим комплексный анализ деятельности и достижений Госкорпорации с конкретными выводами и рекомендациями.

Истребование госорганами промежуточных справок и сведений

Ряд госуслуг текущего Реестра представляют собой услуги административного характера – это сведения и справки, необходимые не населению, а госорганам для реализации регулирующих функций.

Однако госорганы продолжают практику истребования справок и сведений от услугополучателей, которые можно получить из информсистем при надлежащей интеграции. Наибольшее количество обращений граждан по подобным операциям в 2018 году поступали по выдаче адресной справки (свыше 14 млн) и справки о судимости (1,3 млн), сведения по которым можно получить через государственные базы данных путем интеграции информсистем.

В целях повышения удобства населения и снижения нагрузки на ЦОНЫ рекомендуется провести ревизию всех стандартов госуслуг на наличие таких справок в перечнях истребуемых документов и в дальнейшем исключить их истребование от услугополучателей.

Низкое качество предоставляемых ответов на обращения

Низкое качество и формальность ответов госорганов на обращения являются одной из основных причин недовольства населения. Ответы с отсылками на НПА и сложными формулировками не всегда понятны заявителям. Кроме того, имеются факты предоставления ответов без ин-

формации о конечном результате рассмотрения.

Так, в 2018 году госорганами при повторном рассмотрении удовлетворено 678 жалоб и заявлений, в судебном порядке обжалованы и удовлетворены требования 77 обращений, что в том числе свидетельствует о низком качестве разрешения вопросов при первичном рассмотрении.

В целях улучшения взаимодействия с населением необходимо разработать соответствующий механизм анализа и контроля за качеством предоставляемых ответов на обращения.

Неэффективность текущего формата реформы «Открытое правительство»

Оценка показала, что реформа реализуется формально и фрагментированно. Формальность реализации выражается в низком качестве размещаемой информации – при высоком уровне размещения данных (95%), 22,4% из них не актуализируются, 54% данных размещено некорректно.

Популярность двух порталов – «Открытые НПА» (10 865 комментариев и предложений) и «Открытый диалог» (29 187 обращений) находится на удовлетворительном уровне, в то время как на порталах «Открытые бюджеты» и «Открытые данные» размещено всего 95 и 10 комментариев соответственно.

Целесообразно рассмотреть вопрос передачи координации работы порталов в отраслевые госорганы, провести работу по популяризации порталов среди граждан. Сами порталы нуждаются в модернизации как в части функциональности, так и в части стабильности и производительности.

БЛОК 3. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ОРГАНА

По управлению персоналом

Меры по повышению эффективности персонала и реформы госслужбы показывают положительный системный эффект.

На умеренном уровне сохраняется отток кадров из системы госслужбы. Так, если в 2016 и 2017 гг. уровень оттока составил 6,3% и 7% соответственно, то в 2018 году он равен 6,77%. Продолжилась практика проведения выходных интервью с госслужащими для выявления причин увольнения – в 2018 году выходными интервью охвачены 97% сотрудников (в 2017г. – 82%).

В госорганах на высоком уровне соблюдается принцип меритократии. В 2018 году 95% конкурсных процедур по отбору претендентов на госслужбу проведены с участием независимых наблюдателей. В целях прозрачности вводится обязательное требование по сопровождению конкурсных процедур видео и аудио записью.

Также 88% опрошенных государственных служащих считают, что смогут получить повышение по службе в своем госоргане в случае своевременного и качественного исполнения своих должностных обязанностей.

Продолжается развитие карьерной модели госслужбы. По результатам конкурсов 88% госслужащих были назначены на вышестоящие должности (2017 г. – 68%). Также 90% опрошенных госслужащих отметили, что в их госоргане повышение получают достойные работники (2017 г. – 77,7%).

В текущем цикле оценки впервые применен показатель «Гендерный состав». Параметры заданы с учетом реализации Концепции семей-

ной и гендерной политики до 2030 года в части обеспечения 30-процентного представительства женщин на уровне принятия решений в исполнительных, представительных и судебных органах власти. Так, доля женщин на руководящих должностях составила 47%, при этом на региональном уровне женщины реже занимают руководящие должности (43,4%), чем в ЦГО (48,77%).

Госорганы в основной массе провели запланированное повышение квалификации и переподготовку своих сотрудников (ЦГО – 99,7%, МИО – 97%). 91% опрошенных госслужащих, прошедших курсы повышения квалификации и обучения, отметили, что их устроила программа обучения (содержание курса, лекции, материала). Впервые проведена оценка по использованию системы «Е-қызмет». Результаты показали, что ряд госорганов не использует данную систему в полной мере. Так, по ЦГО в среднем на одного сотрудника в год приходится по 8 подготовленных документов в системе «Е-қызмет», в МИО – по 10 документов.

По итогам анонимного опроса госслужащих отмечается положительное отношение к внедренной автоматической программе отключения компьютеров после окончания рабочего времени «ForcedShutdown». Так, 88,08% опрошенных госслужащих отметили, что не задерживаются на работе после окончания рабочего времени, 88,97% не выходят на работу в выходные или праздничные дни. Также 90,21% респондентов отметили, что располагают достаточным количеством времени для сохранения баланса между работой и личной жизнью.

При этом доля респондентов, считающих, что в их государственном органе поручения рас-

пределяются эффективно между сотрудниками, составляет 88,46%.

В целом, повысилась степень удовлетворенности работой среди опрошенных госслужащих с 90% в 2017 году до 93% в 2018 году.

По применению ИТ

В ходе оценки применения ИТ было обследовано 362 информсистемы госорганов (в 2017 году – 512 систем). При этом на архитектурном портале 23% систем не имеют описания, у 30% систем не указан статус жизненного цикла, ни по одной системе нет размещенных актов или иных документов о вводе в эксплуатацию, у 40% систем отсутствует техническая документация.

В 2019 году в оценку применения ИТ введены новые критерии «Функциональная работоспособность информационных систем» и «Эффективность информационных систем государственных органов». На период проведения оценки функциональная работоспособность информсистем в среднем составила 60,35%, а их эффективность – 58,31%.

В целом, оценка показала недостаточный уровень качества работ при планировании информсистем. Так, размытость описания функций информсистем приводит к их реализации не должным образом или отсутствию реализации вовсе.

Уровень автоматизации функций госорганов составил 61% (в 2017 году – 57%). При этом ЦГО повысили уровень автоматизации с 85% в 2017 году до 91% в 2018 году, тогда как в МИО уровень автоматизации снизился с 40% до 38%. В целом, одной из причин такого разрыва является разница в ресурсных возможностях ЦГО

и МИО, в том числе в наличии ИТ-специалистов.

Оценка показала недостаточный уровень наполнения архитектурного портала – только 27,9% всех информсистем имеют полный пакет технической документации.

Впервые проведена оценка по показателю «Использование Интранет-портала государственных органов», которая была направлена на сокращение внутреннего документооборота путем размещения ведомственной статистики и иной информации на Интранет-портале в модуле «Библиотека» для доступа всех госслужащих.

Анализ результатов оценки по данному показателю выявил, что только 16 из 32 оцениваемых госорганов обеспечили 100-процентную наполняемость модуля. Кроме того, несмотря на наличие опубликованной информации на Интранет-портале, госорганы по-прежнему отдают предпочтение официальным запросам.

Оцениваемый ЦГО	Оценка по блоку	Позиция в рейтинге 2018 2017	Оцениваемый МИО	Оценка по блоку	Позиция в рейтинге 2018 2017
МТСЗН	89,9	1 3	Акимат г. Алматы	96,2	1 1
АДГСПК	88,6	2 4	Акимат Кызылординской области	91,6	2 3
МЮ	85,7	3 6	Акимат ВКО	89,8	3 4
МЭ	85,5	4 1	Акимат Атырауской области	85,1	4 6
МОАП	84,0	5 15	Акимат Карагандинской области	80,5	5 5
МНЭ	80,1	6 14	Акимат СКО	79,9	6 9
МФ	77,9	7 8	Акимат г. Шымкент*	75,2	7 -
МОН	74,8	8 11	Акимат г. Нур-Султан	66,3	8 8
МИК	71,8	9 2	Акимат Жамбылской области	64,9	9 14
МСХ	65,1	10 12	Акимат ЗКО	64,8	10 11
МИИР	62,0	11 13	Акимат Актюбинской области	64,8	11 16
МКС	56,8	12 9	Акимат Туркестанской области**	59,5	12 2
МЗ	56,0	13 7	Акимат Костанайской области	56,8	13 13
МОР	52,6	14 5	Акимат Павлодарской области	50,7	14 15
МИД	39,5	15 10	Акимат Мангистауской области	49,2	15 12
			Акимат Акмолинской области	43,1	16 10
			Акимат Алматинской области	41,1	17 7

*В 2018 году акимат г. Шымкент оценивался впервые

**Для сравнения результатов акимата Туркестанской области были использованы результаты акимата Южно-Казахстанской области за 2017 год

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

В основе оценки управления персоналом – ключевые реформы государственной службы:



Соблюдаются принципы меритократии при отборе кадров

95% доля участия наблюдателей и экспертов в конкурсных процедурах (в 2017г. – 89%)

Прозрачность конкурсных процедур в МИО значительно выше:

ЦГО 2018 – 91,3%
2017 – 82%

МИО 2018 – 99,6%
2017 – 99%



Продолжается развитие карьерной модели госслужбы

88% госслужащих, принявших участие в конкурсах, назначены на вышестоящие должности (2017 – 68%)

Назначения на руководящие должности чаще получают сотрудники ЦГО:

ЦГО 2018 – 89%
2017 – 75,5%

МИО 2018 – 85%
2017 – 52%



Оптимизируются бизнес-процессы госорганов



МФ внедряет единую систему госзакупок по принципу централизованной службы



МЮ централизует юридические службы



АДГСПК запустил единую службу управления персоналом



Сохраняется умеренный уровень оттока кадров из госслужбы:



2017



2018

93% степень удовлетворенности своей работой среди госслужащих (2017 – 90%)

ЦГО 2018 – 92%
2017 – 89%

МИО 2018 – 96%
2017 – 91%

97% госслужащих отмечают соблюдение руководством этических норм (2017 – 87%)

ЦГО 2018 – 97%
2017 – 87%

МИО 2018 – 98%
2017 – 90%



Снижается уровень переработки госслужащих



88,5% госслужащих

располагают достаточным временем для сохранения баланса между работой и личной жизнью

В рамках опроса госслужащие отметили следующие негативные аспекты:

- дежурства в госорганах
- практика ожидания ухода руководителя по окончании рабочего времени
- срочные запросы информации в конце рабочего дня

ПРИМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ



ПЛАН ИНТЕГРАЦИЙ ИС ГОСОРГАНОВ

Есть риск несвоевременного исполнения Плана

252 интеграции по плану (2018-2020)

НА 2018 ГОД – 67:
(реализовано – 17,
исключено – 11)

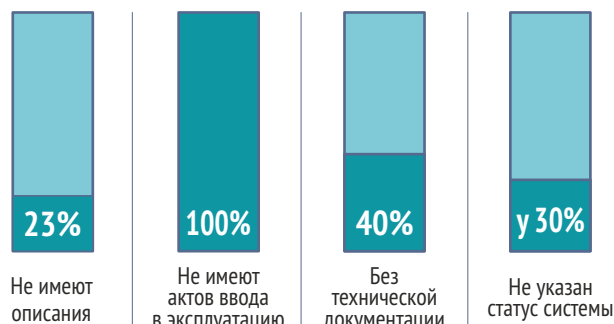
НА 2019 ГОД – 196
(перенесено с 2018 – 30)

НА 2020 ГОД – 39
(перенесено с 2018 – 9)



НАПОЛНЕНИЕ АРХИТЕКТУРНОГО ПОРТАЛА

Из всех информационных систем:



АВТОМАТИЗАЦИЯ ФУНКЦИЙ

Автоматизировано 61% функций госорганов (в 2017г. – 57%, в 2016г. – 80%)



МЕСТНОЕ СОДЕРЖАНИЕ В ЗАКУПКАХ ИТ

Госорганами декларируется высокий уровень местного содержания (80% и более), однако

Фактически доля МС:

в закупках госорганов **54%**

в закупках нацкомпаний **44%**

ПРОБЛЕМНЫЕ ВОПРОСЫ ПО БЛОКУ

Неэффективность системы повышения компетенций госслужащих и подготовки кадров

В настоящее время значительно меняются организация и условия труда госслужащих: снижаются переработки, создана карьерная модель продвижения, улучшается соцпакет. Теперь необходимо повышать качественный состав госорганов – до сих пор мерилом профессионализма выступает только стаж госслужбы.

Несмотря на четкую отраслевую специфику ряда госорганов, по-прежнему нет ограничения найма по профильным специальностям и опыту работы (список специальностей кандидатов включает как профильные, так и непрофильные). Необходимо отметить, что на сегодняшний день госорганы самостоятельно формируют квалификационные требования, в связи с чем допускают специальности, не соответствующие направлениям работы госоргана. Так, к примеру, только 2/3 сотрудников отраслевых подразделений МСХ имеют профильное образование, в МИК эта доля равна 1/3. В отдел планирования акимата Акмолинской области могут допускаться кандидаты со специальностями «журналистика» или «психология», что не соответствует функциональным обязанностям.

В русле данной проблемы, АДГС разработана единая рамка компетенций для качественного отбора кадров на госслужбу. Однако данный инструмент включает только общие личностные характеристики, такие как добропорядочность, ориентация на потребителей, ответственность, инициативность, стрессоустойчивость. При этом рамка профессиональных компетенций должна определять, какими именно специальными

знаниями и навыками работы должны обладать сотрудники данной профессии.

Более того, отсутствие моделей профессиональных компетенций госслужащих по ключевым сферам госуправления не позволяет проводить эффективную оценку самих госслужащих, а также создавать программы подготовки и переподготовки кадров госслужбы. Так, типовая учебная программа по специальности «Государственное и местное управление» на 70% состоит из общеобразовательных курсов, а практические навыки, требуемые на госслужбе – только в 30% программы.

Таким образом, вопрос профессионализации госслужбы необходимо рассматривать в комплексе: от выработки моделей профессиональных компетенций, адаптации к ним типовых учебных программ по специальностям госуправления и обновления компетенций госслужбы за счет программ зарубежного обучения, до отхода от использования стажа госслужбы как показателя профессионализма и внедрения оценки компетенций и навыков госслужащих.

Необходимость дальнейшего снижения переработок и непродуктивной нагрузки госслужащих

Так, в 2018 году удалось сократить среднюю продолжительность ежедневных переработок госслужащих на 20 минут. Следует отметить, что в результате комплексной работы за последние 3 цикла оценки уровень переработок стремительно снижается. Так, по данным опроса госслужащих, в 2016 году перерабатывали 56% госслужащих, в 2017 году – 36%, а в 2018 году всего 12% отметили, что задерживаются на работе.

АДГС выстроил работу как контрольного (рейды с участием телевидения и общественности, привлечение госслужащих к ответственности), так и превентивного характера (обучение более 300 человек руководящего звена госслужащих по программе «Управление временем»). Также активно используется и потенциал автоматизации в управлении трудовым временем госслужащих через внедрение программы отключения компьютеров после окончания рабочего времени «ForcedShutdown».

Госслужащие подтверждают положительный эффект от принимаемых мер. Так, 89% опрошенных госслужащих отметили, что располагают достаточным временем для сохранения баланса между работой и личной жизнью.

Тем не менее, работу следует продолжить, так как в ряде регионов все еще не установлена обновленная программа «ForcedShutdown» и не автоматизирована выгрузка данных из СКУД.

Остается нерешенным вопрос непродуктивной нагрузки госслужащих, исходящая из некоторых устоявшихся практик работы. Так, в рамках опроса госслужащие отметили практику ожидания ухода руководителя по окончании рабочего времени, дежурства, срочные запросы информации, поступающие в конце рабочего дня, частые совещания и др.

В связи с этим, следующим этапом после успешного снижения переработки госслужащих должно стать искоренение их непродуктивной занятости. Стартовой точкой должно стать глубинное обследование причин непродуктивной нагрузки госслужащих и источников работы за пределами нормальной продолжительности рабочего времени.

Неэффективное использование бюджетных средств при проведении работ по информатизации

В рамках оценки выявлены дублирующие информсистемы, что приводит к необходимости работы в нескольких системах и неоптимальному расходу бюджетных средств. Необходима координация работ по информатизации госорганов.

При этом такая координация затруднена в силу отсутствия необходимой документации на архитектурном портале. МИО не согласовывают технические документы на этапе проектирования ИКТ-систем с уполномоченным органом. Необходимо усиление контроля за разработкой и внедрением информсистем госорганов и подведомственных организаций.

Низкая доля местного содержания в закупках ИТ

Экспресс-анализ государственных закупок показал, что доля местного содержания в закупках ИТ госорганов составила всего 54%. По данным NADLoC, доля местного содержания в закупках ИКТ национальных компаний в 2017 году составила 44%, то есть более 40,3 млрд. тенге уходят на развитие зарубежных ИТ-компаний. Необходимо принимать меры по увеличению реальной доли местного содержания в закупках ИКТ товаров и услуг.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ
В РАЗРЕЗЕ ЦЕНТРАЛЬНЫХ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ



РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ АГЕНТСТВО РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН ПО ДЕЛАМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ КОРРУПЦИИ

2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	93,5	3 2
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	91,6	1 2
Организационное развитие госоргана	88,6	2 4

По итогам оценки за 2018 год госорган показал высокоэффективную деятельность в части достижения целей и взаимодействия с физическими и юридическими лицами. При этом по блоку «Организационное развитие» отмечена среднеэффективная деятельность.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

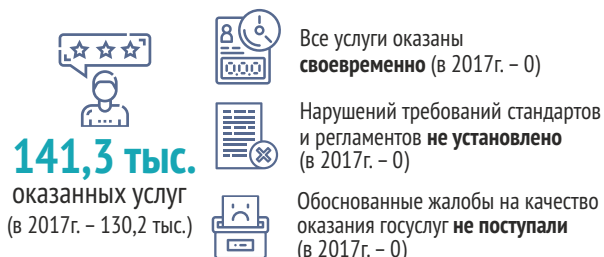


Бюджет в 2018 г.: 12 млрд тг.

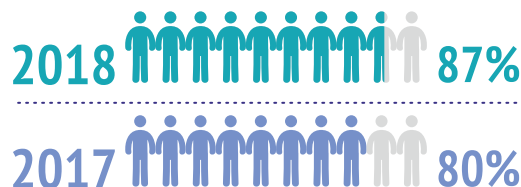


ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



Применение информационных технологий



РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ ГЕНЕРАЛЬНАЯ ПРОКУРАТУРА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

2018

По сравнению с 2017 годом госорган значительно улучшил результат по блоку «Взаимодействие с физическими и юридическими лицами». Наиболее эффективная работа проведена по рассмотрению жалоб и заявлений и оказанию государственных услуг. Деятельность госоргана по открытости государственного органа оценена как среднеэффективная.

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ	90,5	2 12 ^

*В соответствии с Указом Президента РК от 19 марта 2010 года №954 в отношении ГП оценка проводится только по блоку «Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами»

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ



ОКАЗАНИЕ ГОСУСЛУГ



2,7 млн
оказанных услуг
(в 2017г. – 3,3 млн)



37 оказано с нарушением сроков (в 2017г. – 75)

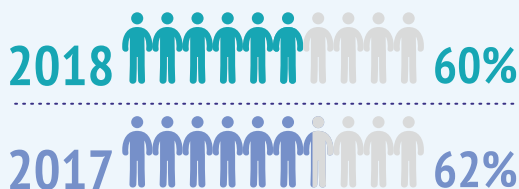


Нарушений требований стандартов и регламентов **не установлено** (в 2017г. – 0)



Обоснованные жалобы на качество оказания госуслуг **не поступали** (в 2017г. – 0)

Уровень удовлетворенности
услугополучателей



ОТКРЫТОСТЬ ГОСОРГАНА



97%
наборов открытых данных
опубликовано
(из 34, в 2017г. – 97%)



71%
уровень **наполняемости**
портала «Открытые бюджеты»
(в 2017 г. – 100%)



100%
уровень **активности** на портале
«Открытые НПА» (даны ответы на 24
из 24 предложений, в 2017 г. – 38%)



33%
уровень **активности** на портале
«Открытый диалог» (даны ответы
на 5 обращений)



РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И ЗАЯВЛЕНИЙ



77,8 тыс.
рассмотренных жалоб
и заявлений
(в 2017 г. – 79,9 тыс.)



2 обращения
рассмотрены
несвоевременно
(в 2017г. – 71)



5 обращений
удовлетворено при
повторном рассмотрении



Отсутствуют обращения,
пересмотренные
и удовлетворенные
в **судебном** порядке (в 2017г. – 0)

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ ДЕПАРТАМЕНТ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СУДОВ ПРИ ВЕРХОВНОМ СУДЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

2018

По итогам 2018 года Департамент показал среднюю степень эффективности взаимодействия с физическими и юридическими лицами. Наиболее высокий результат отмечен в части обеспечения открытости государственного органа.

Блок
оценки

Оценка
по блоку

Позиция по блоку
2018 | 2017

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ
С ФИЗИЧЕСКИМИ
И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

77,3

7 | 9 ^

*В соответствии с Указом Президента РК от 19 марта 2010 года №954 в отношении ДОДС ВС оценка проводится только по блоку «Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами»

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ



ОКАЗАНИЕ ГОСУСЛУГ



751

оказанная услуга
(в 2017г. – 1,4 тыс.)



Все услуги оказаны
своевременно (в 2017г. – 0)



Нарушений требований стандартов
и регламентов **не установлено**
(в 2017г. – 0)



Обоснованные жалобы на качество
оказания госуслуг **не поступали**
(в 2017г. – 0)

Уровень удовлетворенности
услугополучателей

2018 74%

2017 65%



ОТКРЫТОСТЬ ГОСОРГАНА



100%

наборов открытых данных
опубликовано
(из 71, в 2017г. – 100%)



83%

уровень **наполняемости**
портала «Открытые бюджеты»
(в 2017 г. – 99%)



100%

уровень **активности** на портале
«Открытые НПА» (предложения
не поступали, в 2017 г. – 33%)



Обращения не поступали



РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И ЗАЯВЛЕНИЙ



20,6 тыс.

рассмотренных жалоб
и заявлений
(в 2017 г. – 20,2 тыс.)



36 обращений
рассмотрены
несвоевременно
(в 2017г. – 89)



1 обращение
удовлетворено при
повторном рассмотрении



Отсутствуют обращения,
пересмотренные
и удовлетворенные
в судебном порядке (в 2017г. – 0)

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

2018

По итогам 2018 года Министерство показало среднюю степень эффективности взаимодействия с физическими и юридическими лицами. Наиболее высокий результат отмечен в части обеспечения открытости государственного органа.

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ	70,6	12 13 [^]

*В соответствии с Указом Президента РК от 19 марта 2010 года №954 в отношении МВД оценка проводится только по блоку «Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами»

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ



ОКАЗАНИЕ ГОСУСЛУГ

26,7 млн
оказанных услуг
(в 2017г. – 33,7 млн)



60 оказано с нарушением сроков (в 2017г. – 582)

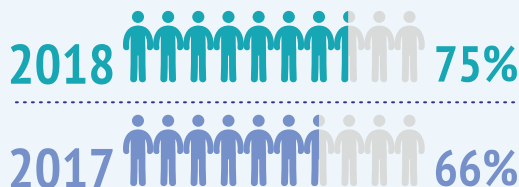


2 тыс. нарушений требований стандартов и регламентов (в 2017г. – 5,7 тыс.)



29 жалоб на качество оказания госуслуг (в 2017г. – 19)

Уровень удовлетворенности
услугополучателей



ОТКРЫТОСТЬ ГОСОРГАНА



100%

наборов открытых данных опубликовано (из 30, в 2017г. – 100%)



76%

уровень **наполняемости** портала «Открытые бюджеты» (в 2017 г. – 100%)



83%

уровень **активности** на портале «Открытые НПА» (даны ответы на 119 из 143 предложений, в 2017 г. – 75%)



99%

уровень **активности** на портале «Открытый диалог» (даны ответы на 9250 обращений)



РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И ЗАЯВЛЕНИЙ



357 тыс.
рассмотренных жалоб и заявлений
(в 2017 г. – 313,7 тыс.)



161 обращение рассмотрено **несвоевременно**
(в 2017г. – 293)



116 обращений удовлетворено при **повторном** рассмотрении



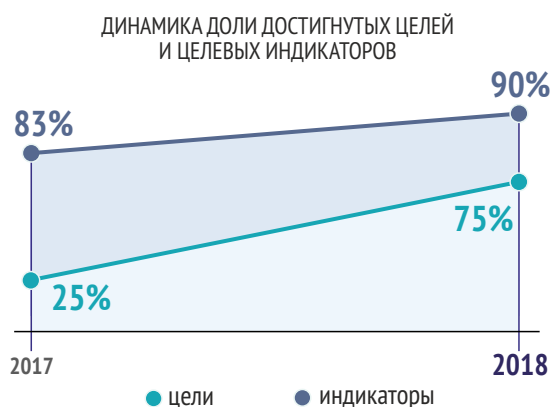
7 обращений пересмотрено и удовлетворено **в судебном** порядке (в 2017г. – 2)

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН 2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	90,2	6 11
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	48,7	19 19
Организационное развитие госоргана	56,0	13 7

По итогам оценки за 2018 год высокоэффективную деятельность Министерство показало по блоку «Достижение целей», в то время как по взаимодействию с физическими и юридическими лицами и организационному развитию деятельность госоргана оценивается как неэффективная и низкоэффективная, соответственно.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ



Бюджет в 2018 г.: 1056,4 млрд тг.

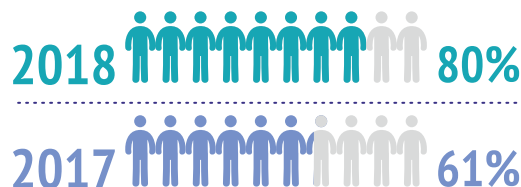


ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



Применение информационных технологий



РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ МИНИСТЕРСТВО ИНОСТРАННЫХ ДЕЛ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	97,8	1 3
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	74,2	9 5
Организационное развитие госоргана	39,5	15 10

По итогам 2018 года наиболее высокий результат госорган показал по блоку «Достижение целей». При этом по взаимодействию с физическими и юридическими лицами отмечена среднеэффективная, а по организационному развитию неэффективная деятельность.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

*Стратегический план МИД является документом, на который распространяются требования защиты служебной или иной охраняемой законом тайны.

**В соответствии с Указом Президента РК от 19 марта 2010 года №954 опубликование результатов оценки МИД по блоку «Достижение целей» не представляется возможным.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



153,5 тыс.
оказанных услуг
(в 2017г. – 193,4 тыс.)



4 оказано с нарушением сроков (в 2017г. – 0)



1 нарушение требований стандартов и регламентов (в 2017г. – 0)



Обоснованные жалобы на качество оказания госуслуг **не поступали** (в 2017г. – 0)

Уровень удовлетворенности услугополучателей

2018 83%

2017 94%

Открытость госоргана



100%

наборов открытых данных опубликовано (из 16, в 2017г. – 100%)



90%

уровень **наполняемости** портала «Открытые бюджеты» (в 2017г. – 100%)



70%

уровень **активности** на портале «Открытые НПА» (даны ответы на 7 из 10 предложений, в 2017г. – 93%)



100%

уровень **активности** на портале «Открытый диалог» (даны ответы на 145 обращений)

Рассмотрение жалоб и заявлений



2,1 тыс.
рассмотренных жалоб и заявлений
(в 2017г. – 836)



1 обращение рассмотрено **несвоевременно** (в 2017г. – 2)



Отсутствуют обращения, удовлетворенные при **повторном** рассмотрении



Отсутствуют обращения, пересмотренные и удовлетворенные **в судебном** порядке (в 2017г. – 0)



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



97%
госслужащих получили **повышение внутри госоргана** (в 2017г. – 90%)

88%
опрошенных госслужащих **удовлетворены** своей работой (в 2017г. – 86%)



4%
уровень **оттока кадров** с госслужбы (в 2017г. – 5%)



30%
опрошенных госслужащих **не перерабатывают** (в 2017г. – 81%)

Применение информационных технологий



Документы по **2** ИТ-системам не были размещены на архитектурном портале (в 2017г. – 0 по 3 ИТ-системам)

Работоспособность ИС не подтверждена

Эффективность ИС не подтверждена

26% функций **автоматизировано** (22 из 85, в 2017г. – 100%, 10 из 10)

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ МИНИСТЕРСТВО ИНДУСТРИИ И ИНФРАСТРУКТУРНОГО РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	78,1	13 13 —
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	62,1	16 15 ▼
Организационное развитие госоргана	62,0	11 13 ▲

В 2018 году средняя степень эффективности отмечена по достижению целей. При этом менее удовлетворительные результаты госорган показал по блокам «Взаимодействие с физическими и юридическими лицами» и «Организационное развитие».

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

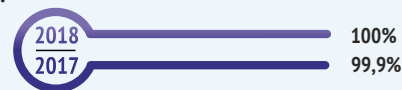
ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: **930** млрд тг.



Освоение бюджетных средств



Эффективность исполнения



Взаимосвязь с целями



Средний показатель достижения прямых и конечных результатов



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



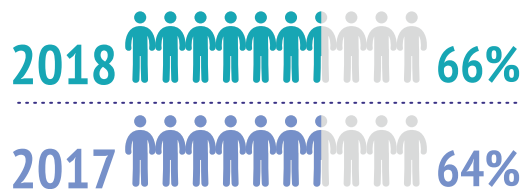
125,6 тыс. оказанных услуг (в 2017г. – 134,7 тыс.)

55 оказано с нарушением сроков (в 2017г. – 52)

149 нарушений требований стандартов и регламентов (в 2017г. – 28)

14 жалоб на качество оказания госуслуг (в 2017г. – 3)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



Применение информационных технологий



52% документов размещено на архитектурном портале по **21** IT-системе (в 2017г. – 33% по 24 IT-системам)

На **10%** обеспечена функциональная работоспособность ИС

Достигнуты **19%** эффектов, заложенных в функционал IT-систем

100% функций автоматизировано (233 из 233, в 2017г. – 42%, 99 из 233)

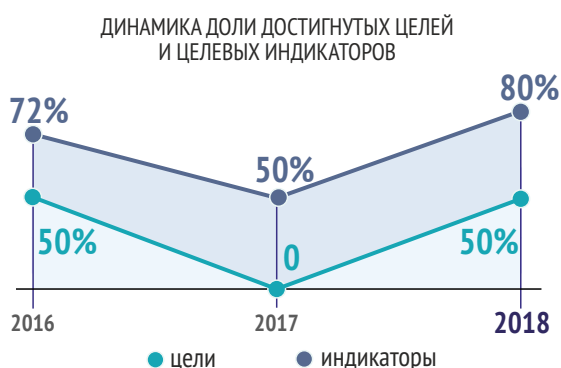
РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ МИНИСТЕРСТВО ИНФОРМАЦИИ И КОММУНИКАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	89,2	8 16
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	83,2	3 3
Организационное развитие госоргана	71,8	9 2

По итогам 2018 года Министерство показало среднеэффективную деятельность по всем блокам. При этом по организационному развитию отмечено значительное ухудшение результатов по сравнению с 2017 годом.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ



Бюджет в 2018 г.: **114,9** млрд тг.



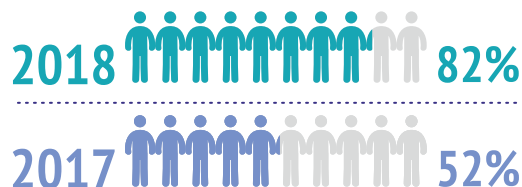
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



11,7 млн оказанных услуг (в 2017г. – 8,9 млн)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



100% наборов открытых данных опубликовано (из 41, в 2017г. – 100%)



92% уровень наполняемости портала «Открытые бюджеты» (в 2017 г. – 100%)



Активность на портале «Открытые НПА» не наблюдается (1 поступившее предложение осталось без ответа, в 2017 г. – 0%)



100% уровень активности на портале «Открытый диалог» (даны ответы на 669 из 670 обращений)

Рассмотрение жалоб и заявлений



1,9 тыс. рассмотренных жалоб и заявлений (в 2017 г. – 2 тыс.)



Все обращения рассмотрены **своевременно** (в 2017г. – 0)



10 обращений удовлетворено при **повторном** рассмотрении



Отсутствуют обращения, пересмотренные и удовлетворенные **в судебном порядке** (в 2017г. – 0)

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



65% госслужащих получили **повышение внутри госоргана** (в 2017г. – 71%)



12% уровень **оттока кадров** с госслужбы (в 2017г. – 11%)

96% опрошенных госслужащих **удовлетворены** своей работой (в 2017г. – 90%)



86% опрошенных госслужащих **не перерабатывают** (в 2017г. – 83%)

Применение информационных технологий



75% документов размещено на архитектурном портале по **17** IT-системам (в 2017г. – 93% по 15 IT-системам)

На **69%** обеспечена **функциональная работоспособность ИС**

Достигнуты **59%** эффектов, заложенных в функционал IT-систем

100% функций **автоматизировано** (234 из 234, в 2017г. – 100%, 257 из 257)

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И СПОРТА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН 2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	84,2	11 5
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	82,1	4 14
Организационное развитие госоргана	56,8	12 9

В 2018 году среднеэффективная деятельность отмечена по блокам «Достижение целей» и «Взаимодействие с физическими и юридическими лицами». При этом менее удовлетворительные результаты госорган показал по организационному развитию.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

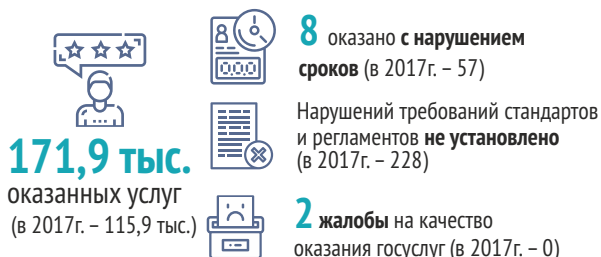


Бюджет в 2018 г.: 112,3 млрд тг.

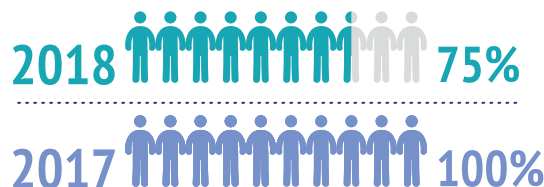


ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



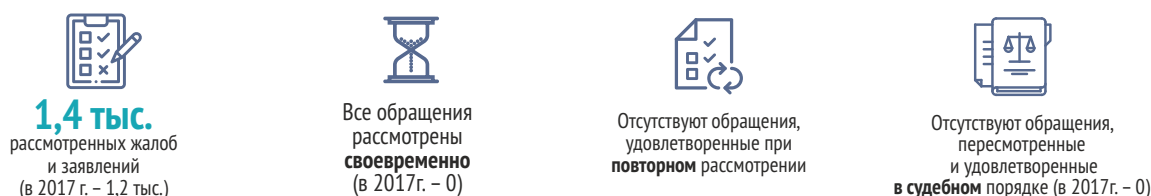
Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



Применение информационных технологий



РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ МИНИСТЕРСТВО НАЦИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

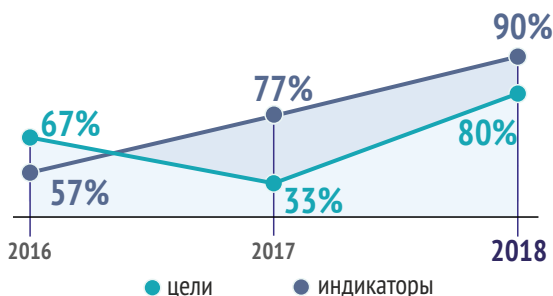
2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	76,5	14 15
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	64,8	15 10
Организационное развитие госоргана	80,1	6 14

По итогам 2018 года среднеэффективная деятельность отмечена по блокам «Достижение целей» и «Организационное развитие». При этом по взаимодействию с физическими и юридическими лицами госорган показал низкую степень эффективности.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: **87,1** млрд тг.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



19,8 тыс. оказанных услуг (в 2017г. – 45,2 тыс.)



6 оказано с нарушением сроков (в 2017г. – 4)

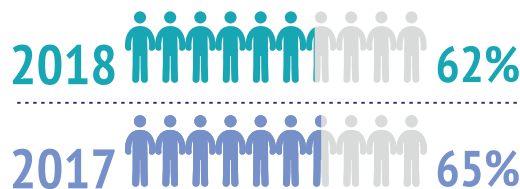


Нарушений требований стандартов и регламентов **не установлено** (в 2017г. – 0)



Обоснованные жалобы на качество оказания госуслуг **не поступали** (в 2017г. – 0)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



100% наборов открытых данных опубликовано (из 244, в 2017г. – 100%)



92% уровень наполняемости портала «Открытые бюджеты» (в 2017г. – 99%)



78% уровень активности на портале «Открытые НПА» (даны ответы на 116 из 149 предложений, в 2017г. – 27%)



100% уровень активности на портале «Открытый диалог» (даны ответы на 696 обращений)

Рассмотрение жалоб и заявлений



7,2 тыс. рассмотренных жалоб и заявлений (в 2017г. – 7,2 тыс.)



11 обращений рассмотрены несвоевременно (в 2017г. – 4)



20 обращений удовлетворено при повторном рассмотрении



Отсутствуют обращения, пересмотренные и удовлетворенные в судебном порядке (в 2017г. – 0)

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



90% госслужащих получили повышение внутри госоргана (в 2017г. – 85%)



6% уровень оттока кадров с госслужбы (в 2017г. – 6%)



98% опрошенных госслужащих удовлетворены своей работой (в 2017г. – 94%)



98% опрошенных госслужащих не перерабатывают (в 2017г. – 97%)

Применение информационных технологий



75% документов размещено на архитектурном портале по 5 IT-системам (в 2017г. – 33% по 6 IT-системам)

На **50%** обеспечена функциональная работоспособность ИС

Достигнуты **67%** эффектов, заложенных в функционал IT-систем

100% функций автоматизировано (326 из 326, в 2017г. – 48%, 172 из 357)

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ

МИНИСТЕРСТВО ОБОРОНЫ

РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

2018

По итогам 2018 года Министерство показало неэффективную работу по взаимодействию с физическими и юридическими лицами. При этом наиболее высокий результат отмечен в части обеспечения открытости государственного органа.

Блок
оценки

Оценка
по блоку

Позиция по блоку
2018 | 2017

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ
С ФИЗИЧЕСКИМИ
И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

48

20 | 20 –

*В соответствии с Указом Президента РК от 19 марта 2010 года №954 в отношении МО оценка проводится только по блоку «Взаимодействие государственного органа с физическими и юридическими лицами»

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ



ОКАЗАНИЕ ГОСУСЛУГ



298,4 тыс.
оказанных услуг
(в 2017г. – 219,8 тыс.)



21 оказано с нарушением
сроков (в 2017г. – 1,5 тыс.)



49 нарушений требований
стандартов и регламентов
(в 2017г. – 1,6 тыс.)



Обоснованные жалобы на качество
оказания госуслуг **не поступали**
(в 2017г. – 0)

Уровень удовлетворенности
услугополучателей

2018 72%

2017 68%



ОТКРЫТОСТЬ ГОСОРГАНА



100%

наборов открытых данных
опубликовано
(из 15, в 2017г. – 100%)



100%

уровень **наполняемости**
портала «Открытые бюджеты»
(в 2017г. – 0%)



91%

уровень **активности** на портале
«Открытые НПА» (даны ответы на 32
из 35 предложений, в 2017г. – 97%)



100%

уровень **активности** на портале
«Открытый диалог» (даны ответы
на 259 обращений)



РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И ЗАЯВЛЕНИЙ



5,7 тыс.
рассмотренных жалоб
и заявлений
(в 2017г. – 5,4 тыс.)



3 обращения
рассмотрены
несвоевременно
(в 2017г. – 0)



7 обращений
удовлетворено при
повторном рассмотрении



4 обращения
пересмотрены и удовлетворены
в судебном порядке (в 2017г. – 5)

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ МИНИСТЕРСТВО ОБОРОННОЙ И АЭРОКОСМИЧЕСКОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	97,8	2 9
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	76,7	8 1
Организационное развитие госоргана	84,0	5 15

В 2018 году Министерство значительно ухудшило результаты по блоку «Организационное развитие». Вместе с тем, по достижению целей отмечается высокая степень эффективности.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

*Стратегический план МОАП является документом, на который распространяются требования защиты служебной или иной охраняемой законом тайны.

**В соответствии с Указом Президента РК от 19 марта 2010 года №954 опубликование результатов оценки МОАП по блоку «Достижение целей» не представляется возможным.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



171

оказанная услуга
(в 2017г. – 4)



12 оказано с нарушением сроков (в 2017г. – 0)



Нарушений требований стандартов и регламентов не установлено (в 2017г. – 0)



4 жалобы на качество оказания госуслуг (в 2017г. – 0)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



100%

наборов открытых данных опубликовано (из 30, в 2017г. – 100%)



100%

уровень наполняемости портала «Открытые бюджеты» (в 2017г. – 99%)



78%

уровень активности на портале «Открытые НПА» (даны ответы на 18 из 23 предложений, в 2017г. – 93%)



51%

уровень активности на портале «Открытый диалог» (даны ответы на 215 обращений)

Рассмотрение жалоб и заявлений



148

рассмотренных жалоб и заявлений (в 2017г. – 73)



Все обращения рассмотрены своевременно (в 2017г. – 0)



Отсутствуют обращения, удовлетворенные при повторном рассмотрении



Отсутствуют обращения, пересмотренные и удовлетворенные в судебном порядке (в 2017г. – 0)

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



62% госслужащих получили повышение внутри госоргана (в 2017г. – 23%)



9% уровень оттока кадров с госслужбы (в 2017г. – 5%)



90% опрошенных госслужащих удовлетворены своей работой (в 2017г. – 77%)



78% опрошенных госслужащих не перерабатывают (в 2017г. – 68%)

Применение информационных технологий



100% документов размещено на архитектурном портале по 1 IT-системе (в 2017г. – 0% по 1 IT-системе)

На 100% обеспечена функциональная работоспособность ИС

Достигнуты 100% эффектов, заложенных в функционал IT-систем

100% функций автоматизировано (58 из 58, в 2017г. – 51%, 33 из 65)

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	84,5	10 10 —
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	57,0	18 17 ▼
Организационное развитие госоргана	74,8	8 11 ▲

По итогам 2018 года среднеэффективная деятельность отмечена по блокам «Достижение целей» и «Организационное развитие». При этом по взаимодействию с физическими и юридическими лицами госорган показал низкую степень эффективности.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: 422,5 млрд тг.



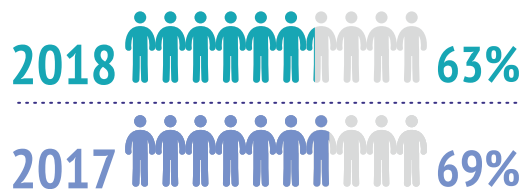
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



674,1 тыс. оказанных услуг (в 2017г. – 610,5 тыс.)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



Применение информационных технологий



РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	72,6	16 1
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	74,1	10 4
Организационное развитие госоргана	52,6	14 5

В 2018 году Министерство значительно ухудшило результаты по всем блокам оценки. Так, наиболее низкие результаты отмечены по блоку «Организационное развитие». По достижению целей и взаимодействию с физическими и юридическими лицами госорган показал среднеэффективную деятельность.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ



Бюджет в 2018 г.: 2,1 млрд тг.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



279
оказанных услуг
(в 2017г. – 266)



Все услуги оказаны **своевременно** (в 2017г. – 0)

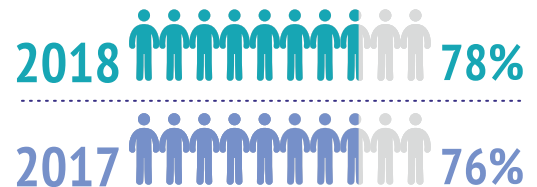


Нарушений требований стандартов и регламентов **не установлено** (в 2017г. – 0)



Обоснованные жалобы на качество оказания госуслуг **не поступали** (в 2017г. – 0)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



100%
наборов открытых данных **опубликовано**
(из 30, в 2017г. – 0%)



77%
уровень **наполняемости**
портала «Открытые бюджеты»
(в 2017 г. – 100%)



100%
уровень **активности** на портале
«Открытые НПА» (даны ответы на 18
из 18 предложений, в 2017 г. – 11%)



100%
уровень **активности** на портале
«Открытый диалог» (даны ответы
на 140 обращений)

Рассмотрение жалоб и заявлений



306
рассмотренных жалоб
и заявлений
(в 2017 г. – 329)



Все обращения рассмотрены **своевременно**
(в 2017г. – 0)



5 обращений
удовлетворено при
повторном рассмотрении



Отсутствуют обращения, пересмотренные и удовлетворенные **в судебном порядке** (в 2017г. – 0)

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



77%
госслужащих получили **повышение внутри госоргана** (в 2017г. – 22%)



7%
уровень **оттока кадров**
с госслужбы (в 2017г. – 6%)



91%
опрошенных госслужащих **удовлетворены** своей работой
(в 2017г. – 91%)



83%
опрошенных госслужащих **не перерабатывают**
(в 2017г. – 90%)

Применение информационных технологий



Документы по **1** ИТ-системе не были размещены на архитектурном портале (в 2017г. – 0 по 1 ИТ-системе)

Работоспособность ИС не подтверждена

Эффективность ИС не подтверждена

100% функций **автоматизировано**
(149 из 149, в 2017г. – 100%, 82 из 82)

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

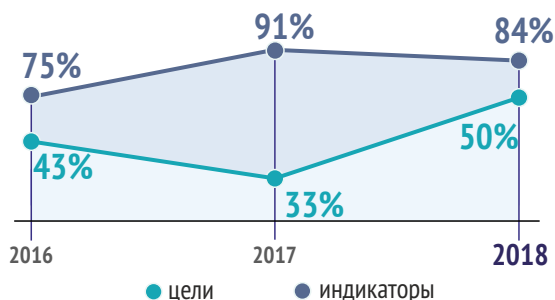
2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	85,0	9 8
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	59,4	17 18
Организационное развитие госоргана	65,1	10 12

По итогам 2018 года наиболее эффективную деятельность госорган показал по достижению целей. По блокам «Взаимодействие с физическими и юридическими лицами» и «Организационное развитие» отмечена низкая степень эффективности.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: 389,2 млрд тг.



Освоение бюджетных средств



Эффективность исполнения



Взаимосвязь с целями



Средний показатель достижения прямых и конечных результатов



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



340,7 тыс. оказанных услуг (в 2017г. – 450,3 тыс.)



100 оказано с нарушением сроков (в 2017г. – 58)

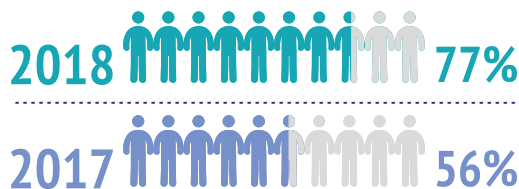


1,2 тыс. нарушений требований стандартов и регламентов (в 2017г. – 94)



1 жалоба на качество оказания госуслуг (в 2017г. – 1)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



77%

наборов открытых данных опубликовано (из 35, в 2017г. – 89%)



70%

уровень **наполняемости** портала «Открытые бюджеты» (в 2017 г. – 100%)



56%

уровень **активности** на портале «Открытые НПА» (даны ответы на 119 из 213 предложений, в 2017 г. – 50%)



98%

уровень **активности** на портале «Открытый диалог» (даны ответы на 512 обращений)

Рассмотрение жалоб и заявлений



9,9 тыс.

рассмотренных жалоб и заявлений (в 2017 г. – 7,6 тыс.)



2 обращения рассмотрены **несвоевременно** (в 2017г. – 14)



35 обращений удовлетворено при **повторном** рассмотрении



Отсутствуют обращения, пересмотренные и удовлетворенные в **судебном** порядке (в 2017г. – 0)

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



79%

госслужащих получили **повышение внутри госоргана** (в 2017г. – 70%)



7%

уровень **оттока кадров** с госслужбы (в 2017г. – 6%)



94%

опрошенных госслужащих **удовлетворены** своей работой (в 2017г. – 89%)



92%

опрошенных госслужащих **не перерабатывают** (в 2017г. – 93%)

Применение информационных технологий



22% документов размещено

на архитектурном портале по **7** ИТ-системам (в 2017г. – 42% по 8 ИТ-системам)

На **20%** обеспечена **функциональная работоспособность ИС**

Достигнуты **48%** эффектов, заложенных в функционал ИТ-систем

100% функций **автоматизировано** (919 из 919, в 2017г. – 85%, 641 из 757)

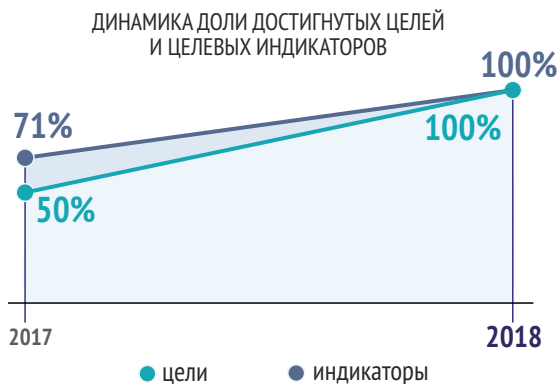
РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	93,1	4 12
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	79,4	5 7
Организационное развитие госоргана	89,9	1 3

По сравнению с 2017 годом Министерство улучшило результаты по всем трем блокам оценки. При этом наиболее эффективную деятельность госорган показал по достижению целей.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

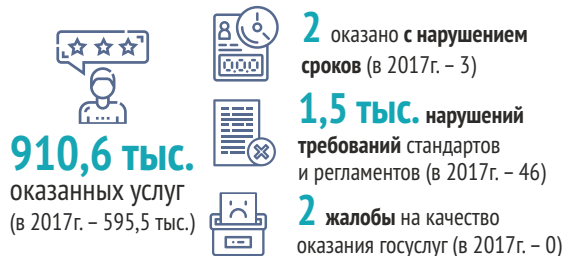


Бюджет в 2018 г.: 2573,2 млрд тг.

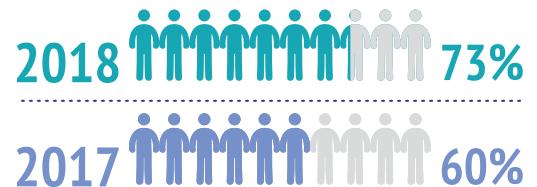


ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



100%
наборов открытых данных опубликовано (из 53, в 2017г. – 0%)



92%
уровень наполняемости портала «Открытые бюджеты» (в 2017 г. – 22%)



100%
уровень активности на портале «Открытые НПА» (даны ответы на 62 из 62 предложений, в 2017 г. – 42%)



98%
уровень активности на портале «Открытый диалог» (даны ответы на 2139 обращений)

Рассмотрение жалоб и заявлений



20,8 тыс. рассмотренных жалоб и заявлений (в 2017 г. – 16,1 тыс.)



1 обращение рассмотрено несвоевременно (в 2017г. – 0)



6 обращений удовлетворено при повторном рассмотрении



1 обращение пересмотрено и удовлетворено в судебном порядке (в 2017г. – 2)

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



78% госслужащих получили повышение внутри госоргана (в 2017г. – 81%)



7% уровень оттока кадров с госслужбы (в 2017г. – 6%)

96% опрошенных госслужащих удовлетворены своей работой (в 2017г. – 89%)



96% опрошенных госслужащих не перерабатывают (в 2017г. – 95%)

Применение информационных технологий



95% документов размещено на архитектурном портале по 15 IT-системам (в 2017г. – 80% по 17 IT-системам)

На **91%** обеспечена функциональная работоспособность ИС

Достигнуты **93%** эффектов, заложенных в функционал IT-систем

100% функций автоматизировано (199 из 199, в 2017г. – 100%, 165 из 165)

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	91,2	5 7
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	65,9	14 6
Организационное развитие госоргана	78,0	7 8

По сравнению с 2017 годом Министерство улучшило результаты по блокам «Достижение целей» и «Организационное развитие». При этом показатель по взаимодействию с физическими и юридическими лицами ухудшился.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: 700,8 млрд тг.



Освоение бюджетных средств



Эффективность исполнения



Взаимосвязь с целями



Средний показатель достижения прямых и конечных результатов



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



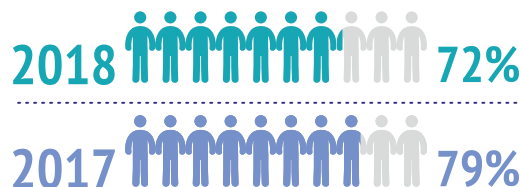
21,7 млн оказанных услуг (в 2017г. – 18 млн)

949 оказано с нарушением сроков (в 2017г. – 44)

582 нарушения требований стандартов и регламентов (в 2017г. – 8)

3 жалобы на качество оказания госуслуг (в 2017г. – 23)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



100%

наборов открытых данных опубликовано (из 31, в 2017г. – 100%)



84%

уровень **наполняемости** портала «Открытые бюджеты» (в 2017 г. – 100%)



97%

уровень **активности** на портале «Открытые НПА» (даны ответы на 165 из 170 предложений, в 2017 г. – 59%)



99%

уровень **активности** на портале «Открытый диалог» (даны ответы на 1604 обращения)

Рассмотрение жалоб и заявлений



129,3 тыс. рассмотренных жалоб и заявлений (в 2017 г. – 134 тыс.)



237 обращений рассмотрено **несвоевременно** (в 2017г. – 245)



36 обращений удовлетворено при **повторном** рассмотрении



2 обращения пересмотрены и удовлетворены **в судебном порядке** (в 2017г. – 2)

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



94% госслужащих получили **повышение внутри госоргана** (в 2017г. – 94%)



7% уровень **оттока кадров** с госслужбы (в 2017г. – 7%)



89% опрошенных госслужащих **удовлетворены** своей работой (в 2017г. – 89%)



78% опрошенных госслужащих **не перерабатывают** (в 2017г. – 93%)

Применение информационных технологий



93% документов размещено на архитектурном портале по **29** IT-системам (в 2017г. – 54% по 35 IT-системам)

На **97%** обеспечена **функциональная работоспособность ИС**

Достигнуты **62%** эффектов, заложенных в функционал IT-систем

90% функций **автоматизировано** (513 из 568, в 2017г. – 95%, 197 из 207)

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	83,9	12 4
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	73,9	11 16
Организационное развитие госоргана	85,5	4 1

По итогам 2018 года Министерство показало среднеэффективную деятельность по всем блокам. При этом по достижению целей отмечено значительное ухудшение результатов по сравнению с 2017 годом.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

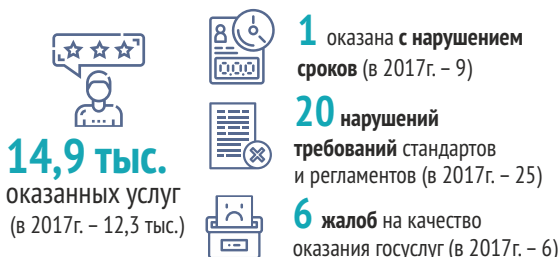


Бюджет в 2018 г.: 96,3 млрд тг.

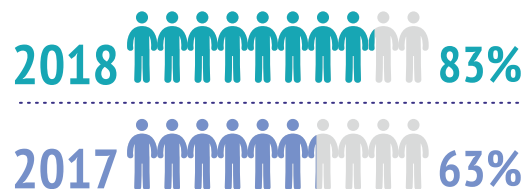


ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



Применение информационных технологий



РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	74,1	15 14
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	78,2	6 11
Организационное развитие госоргана	85,7	3 6

По итогам 2018 года по всем трем блокам оценки отмечена средняя степень эффективности. Вместе с тем, наименее удовлетворительные результаты зафиксированы по достижению целей.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ



Бюджет в 2018 г.: **44,3** млрд тг.

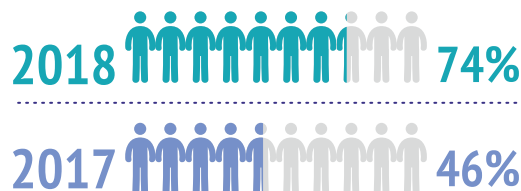


ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



Применение информационных технологий



РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	89,4	7 6
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	68,0	13 8
Организационное развитие госоргана	.*	- -

По итогам 2018 года Национальный банк показал среднюю степень эффективности деятельности по достижению целей и низкую степень эффективности по взаимодействию с физическими и юридическими лицами.

*В соответствии с Указом Президента РК от 19 марта 2010 года №954 НБ исключен из перечня государственных органов, подлежащих оценке по блоку «Организационное развитие государственных органов». Сотрудники НБ не являются государственными служащими. В этой связи, не все показатели применимы в оценке

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



1,4 млн

оказанных услуг
(в 2017г. – 1,7 млн)



Все услуги оказаны **своевременно** (в 2017г. – 0)



Нарушений требований стандартов и регламентов **не установлено** (в 2017г. – 0)



Обоснованные жалобы на качество оказания госуслуг **не поступали** (в 2017г. – 0)

Уровень удовлетворенности услугополучателей

2018 88%

2017 75%

Открытость госоргана



100%

наборов открытых данных **опубликовано**
(из 97, в 2017г. – 100%)



72%

уровень **наполняемости**
портала «Открытые бюджеты»
(в 2017 г. – 0%)



100%

уровень **активности** на портале
«Открытые НПА» (даны ответы на 32
из 32 предложений, в 2017 г. – 64%)



Обращения не поступали

Рассмотрение жалоб и заявлений



14,8 тыс.
рассмотренных жалоб
и заявлений
(в 2017 г. – 12,1 тыс.)



7 обращений
рассмотрено
несвоевременно
(в 2017г. – 6)



19 обращений
удовлетворено при
повторном рассмотрении



Отсутствуют обращения,
пересмотренные
и удовлетворенные
в судебном порядке (в 2017г. – 0)

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ
В РАЗРЕЗЕ МЕСТНЫХ
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ

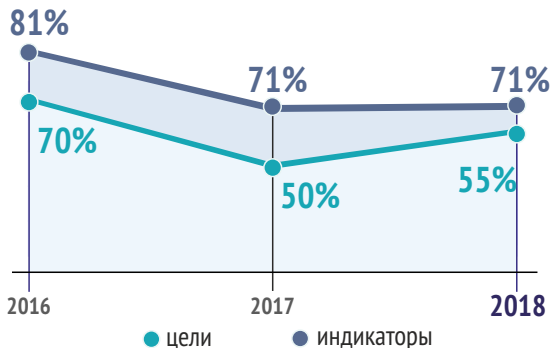


Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	66,1	16 15
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	72,6	5 1
Организационное развитие госоргана	43,1	16 10

По сравнению с 2017 годом Акимат ухудшил свою деятельность по всем блокам оценки. По организационному развитию отмечается неэффективная деятельность, тогда как по достижению целей ПРТ – низкоэффективная, а по взаимодействию с населением – среднеэффективная.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: 33,9 млрд тг.

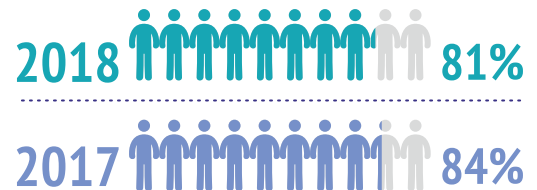


ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений

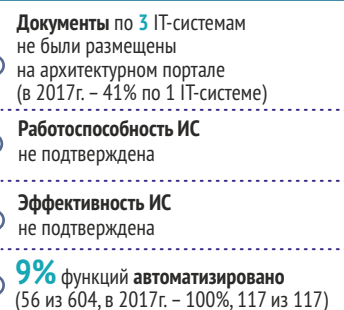


ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



Применение информационных технологий



РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ АКИМАТ АКТЮБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	82,9	5 8
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	53,6	12 9
Организационное развитие госоргана	64,8	11 16

По итогам 2018 года наиболее высокие результаты Акимат показал по блоку «Достижение целей». При этом отмечается снижение эффективности деятельности госоргана по взаимодействию с физическими и юридическими лицами.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: **64,1** млрд тг.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



5,6 млн оказанных услуг (в 2017г. – 4 млн)



505 оказано с нарушением сроков (в 2017г. – 134)

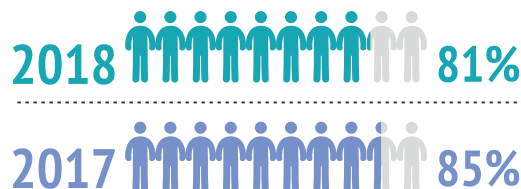


2,3 тыс. нарушений требований стандартов и регламентов (в 2017г. – 1,8 тыс.)



8 жалоб на качество оказания госуслуг (в 2017г. – 7)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



наборов открытых данных опубликовано (из 87, в 2017г. – 98%)



уровень наполняемости портала «Открытые бюджеты» (в 2017 г. – 100%)



уровень активности на портале «Открытые НПА» (даны ответы на 173 из 336 предложений, в 2017 г. – 39%)



уровень активности на портале «Открытый диалог» (даны ответы на 132 обращения)

Рассмотрение жалоб и заявлений



48 тыс. рассмотренных жалоб и заявлений (в 2017 г. – 56,2 тыс.)



45 обращений рассмотрено несвоевременно (в 2017г. – 53)



2 обращения удовлетворены при повторном рассмотрении



Отсутствуют обращения, пересмотренные и удовлетворенные в судебном порядке (в 2017г. – 0)

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



96% госслужащих получили повышение внутри госоргана (в 2017г. – 54%)



7% уровень оттока кадров с госслужбы (в 2017г. – 11%)



92% опрошенных госслужащих удовлетворены своей работой (в 2017г. – 81%)



78% опрошенных госслужащих не перерабатывают (в 2017г. – 52%)

Применение информационных технологий



Документы по **3** IT-системам не были размещены на архитектурном портале (в 2017г. – 41% по 7 IT-системам)

На **72%** обеспечена функциональная работоспособность ИС

Достигнуты **100%** эффектов, заложенных в функционал IT-систем

16% функций автоматизировано (118 из 743, в 2017г. – 16%, 120 из 743)

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	74,3	13 6 ✓
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	45,8	15 15 —
Организационное развитие госоргана	41,1	17 7 ✓

По итогам 2018 года наблюдается ухудшение деятельности Акимата по достижению целей и организационному развитию. Вместе с тем, эффективность деятельности госоргана по взаимодействию с физическими и юридическими лицами и организационному развитию оценивается как неэффективная.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: 78 млрд тг.



Освоение бюджетных средств



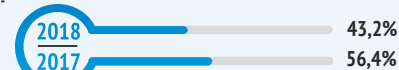
Эффективность исполнения



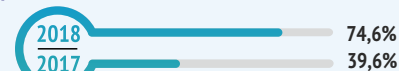
Достижение прямых результатов



Доля некачественных программ



Доля бюджетных средств, использованных с нарушениями



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



6,4 млн оказанных услуг (в 2017г. – 5,6 млн)



174 оказано с нарушением сроков (в 2017г. – 440)



7,4 тыс. нарушений требований стандартов и регламентов (в 2017г. – 1,6 тыс.)



13 жалоб на качество оказания госуслуг (в 2017г. – 0)

Уровень удовлетворенности услугополучателей

2018 57%

2017 37%

Открытость госоргана



наборов открытых данных опубликовано (из 95, в 2017г. – 96%)



уровень наполняемости портала «Открытые бюджеты» (в 2017г. – 100%)



уровень активности на портале «Открытые НПА» (даны ответы на 484 из 778 предложений, в 2017г. – 62%)



уровень активности на портале «Открытый диалог» (даны ответы на 349 из 350 обращений)

Рассмотрение жалоб и заявлений



71,7 тыс. рассмотренных жалоб и заявлений (в 2017г. – 82,5 тыс.)



123 обращения рассмотрены несвоеременно (в 2017г. – 89)



43 обращения удовлетворены при повторном рассмотрении



15 обращений пересмотрено и удовлетворено в судебном порядке (в 2017г. – 23)

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



98% госслужащих получили повышение внутри госоргана (в 2017г. – 86%)



8% уровень оттока кадров с госслужбы (в 2017г. – 6%)



95% опрошенных госслужащих удовлетворены своей работой (в 2017г. – 90%)



91% опрошенных госслужащих не перерабатывают (в 2017г. – 88%)

Применение информационных технологий



8% документов размещено на архитектурном портале по 6 IT-системам (в 2017г. – 33% по 3 IT-системам)

На 17% обеспечена функциональная работоспособность ИС

Эффективность ИС не подтверждена

4% функций автоматизировано (4 из 102, в 2017г. – 100%, 38 из 38)

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	84,8	3 9
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	62,2	7 8
Организационное развитие госоргана	85,1	4 6

По сравнению с 2017 годом Акимат улучшил свою деятельность по всем блокам оценки. При этом по достижению целей и организационному развитию госоргана отмечается среднееэффективная деятельность, тогда как по взаимодействию с физическими и юридическими лицами – низкоэффективная.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: **77,6** млрд тг.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



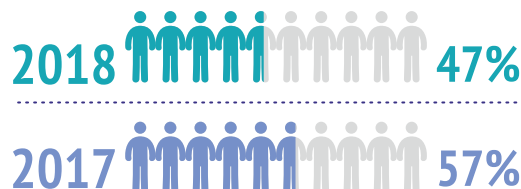
2,1 млн оказанных услуг (в 2017г. – 1,6 млн)

31 оказано с нарушением сроков (в 2017г. – 41)

51 нарушение требований стандартов и регламентов (в 2017г. – 5,7 тыс.)

15 жалоб на качество оказания госуслуг (в 2017г. – 4)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



Применение информационных технологий



РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ АКИМАТ ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКОЙ ОБЛАСТИ

2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	82,8	6 7
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	91,8	1 3
Организационное развитие госоргана	89,8	3 4

По итогам 2018 года Акимат занял лидирующую позицию в общем рейтинге акиматов. Так, госорган показал высокоэффективную деятельность по взаимодействию госоргана с физическими и юридическими лицами, а также среднеэффективную деятельность по блокам «Достижение целей» и «Организационное развитие».

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: **79,8** млрд тг.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



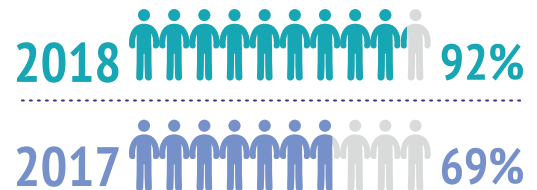
4,5 млн оказанных услуг (в 2017г. – 3,7 млн)

37 оказано с нарушением сроков (в 2017г. – 57)

697 нарушений требований стандартов и регламентов (в 2017г. – 1 тыс.)

10 жалоб на качество оказания госуслуг (в 2017г. – 9)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



Применение информационных технологий

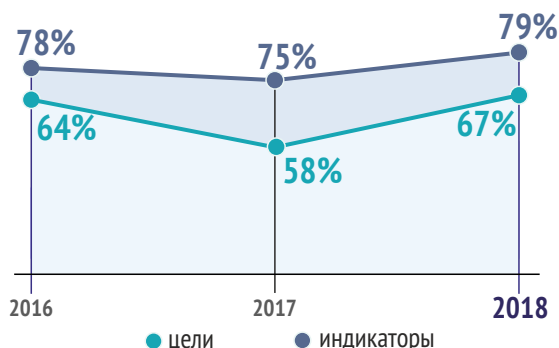


Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	77,7	11 10
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	51,8	14 10
Организационное развитие госоргана	64,9	9 14

По итогам 2018 года средняя степень эффективности достигнута по блоку «Достижение целей». При этом менее удовлетворительные результаты госоргана отмечаются по организационному развитию, а по взаимодействию с физическими и юридическими лицами наблюдается низкоэффективная деятельность.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: 42,7 млрд тг.



Освоение бюджетных средств



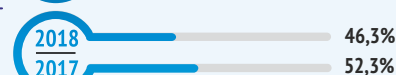
Эффективность исполнения



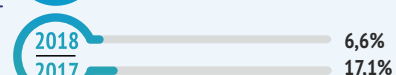
Достижение прямых результатов



Доля некачественных программ



Доля бюджетных средств, использованных с нарушениями



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



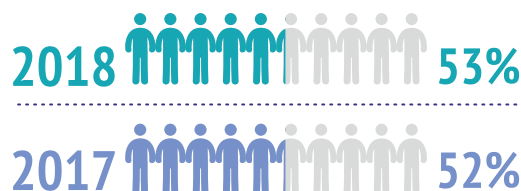
5,2 млн оказанных услуг (в 2017 г. – 5,4 млн)

91 оказано с нарушением сроков (в 2017 г. – 37)

362 нарушения требований стандартов и регламентов (в 2017 г. – 2,4 тыс.)

4 жалобы на качество оказания госуслуг (в 2017 г. – 4)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



Применение информационных технологий



РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ АКИМАТ ЗАПАДНО-КАЗАХСТАНСКОЙ ОБЛАСТИ

2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	77,3	12 12 —
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	45,5	16 6 ▼
Организационное развитие госоргана	64,8	10 11 ▲

По итогам 2018 года средняя степень эффективности достигнута по блоку «Достижение целей». При этом по взаимодействию с физическими и юридическими лицами и организационному развитию отмечаются менее удовлетворительные результаты.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: 27,6 млрд тг.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



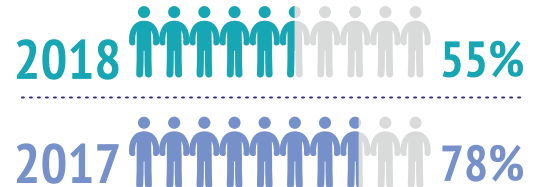
1,8 млн оказанных услуг (в 2017г. – 1,8 млн)

210 оказано с нарушением сроков (в 2017г. – 50)

181 нарушение требований стандартов и регламентов (в 2017г. – 1,6 тыс.)

4 жалобы на качество оказания госуслуг (в 2017г. – 3)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



Применение информационных технологий



Документы по 1 IT-системе не были размещены на архитектурном портале (в 2017г. – 0% по 1 IT-системе)

На **88%** обеспечена функциональная работоспособность ИС

Достигнуты **75%** эффектов, заложенных в функционал IT-систем

22% функций автоматизировано (118 из 538, в 2017г. – 17%, 60 из 356)

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ АКИМАТ КАРАГАНДИНСКОЙ ОБЛАСТИ

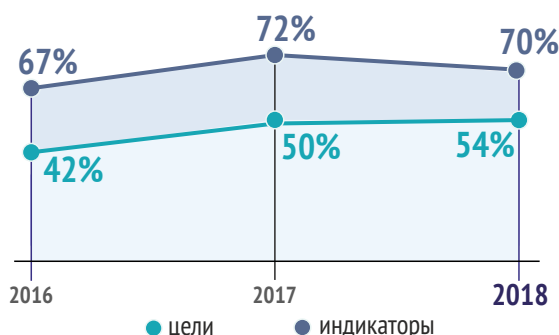
2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	72,1	14 13
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	55,0	11 12
Организационное развитие госоргана	80,5	5 5

По итогам 2018 года средняя степень эффективности достигнута по блокам «Достижение целей» и «Организационное развитие». При этом менее удовлетворительные результаты госоргана отмечаются по взаимодействию с физическими и юридическими лицами.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: 42,5 млрд тг.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



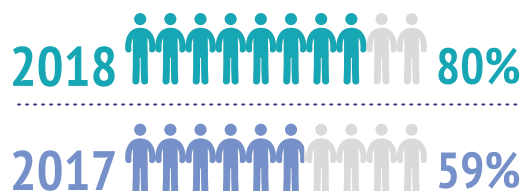
7,5 млн оказанных услуг (в 2017г. – 5,1 млн)

1,7 тыс. оказано с нарушением сроков (в 2017г. – 766)

7,8 тыс. нарушений требований стандартов и регламентов (в 2017г. – 17,7 тыс.)

12 жалоб на качество оказания госуслуг (в 2017г. – 2)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



Применение информационных технологий



56% документов размещено на архитектурном портале по 21 ИТ-системе (в 2017г. – 65% по 20 ИТ-системам)

На **100%** обеспечена функциональная работоспособность ИС

Достигнуты **100%** эффектов, заложенных в функционал ИТ-систем

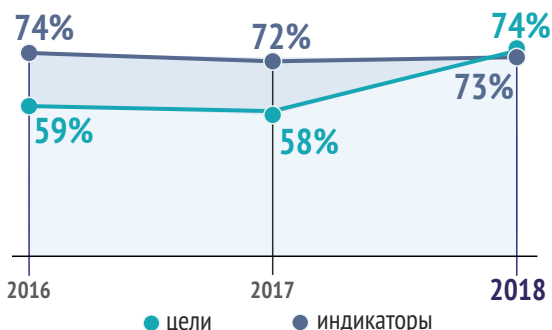
100% функций автоматизировано (164 из 164, в 2017г. – 100%, 16 из 16)

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	79,0	8 2
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	60,9	8 11
Организационное развитие госоргана	56,8	13 13

По итогам 2018 года наиболее высокую степень эффективности Акимат показал по блоку «Достижение целей». При этом менее удовлетворительные результаты госоргана отмечаются по взаимодействию с физическими и юридическими лицами и организационному развитию.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: 52,8 млрд тг.

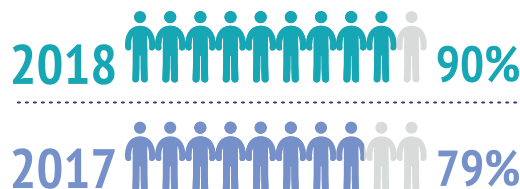


ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

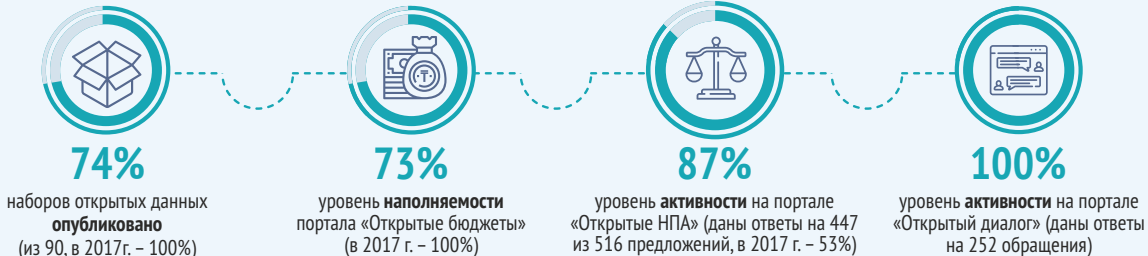
Оказание госуслуг



Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



Применение информационных технологий

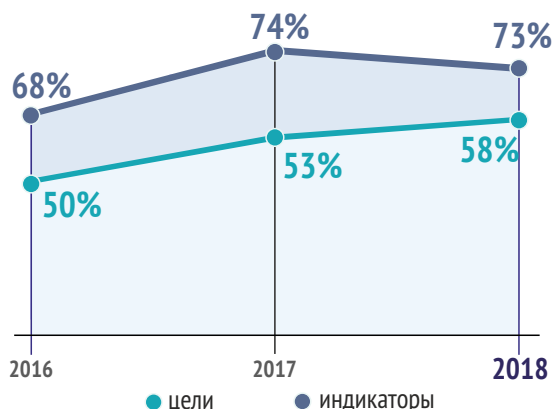


Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	77,7	10 16
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	76,8	3 13
Организационное развитие госоргана	91,6	2 3

По сравнению с 2017 годом Акимат улучшил свою деятельность по всем блокам оценки. По организационному развитию отмечается высокоэффективная деятельность, тогда как по достижению целей ПРТ и взаимодействию с населением работа оценивается как среднеэффективная.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: **51,6** млрд тг.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



1,3 млн оказанных услуг (в 2017г. – 3 млн)



18 оказано с нарушением сроков (в 2017г. – 68)

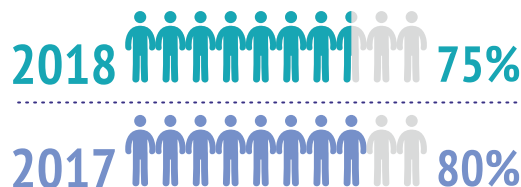


547 нарушений требований стандартов и регламентов (в 2017г. – 6,9 тыс.)



1 жалоба на качество оказания госуслуг (в 2017г. – 2)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



100%

наборов открытых данных опубликовано (из 92, в 2017г. – 100%)



24%

уровень **наполняемости** портала «Открытые бюджеты» (в 2017 г. – 100%)



86%

уровень **активности** на портале «Открытые НПА» (даны ответы на 506 из 587 предложений, в 2017 г. – 46%)



100%

уровень **активности** на портале «Открытый диалог» (даны ответы на 93 обращения)

Рассмотрение жалоб и заявлений



35,3 тыс.

рассмотренных жалоб и заявлений (в 2017 г. – 27,7 тыс.)



18 обращений

рассмотрено **несвоевременно** (в 2017г. – 0)



20 обращений

удовлетворено при **повторном** рассмотрении



Отсутствуют обращения, пересмотренные и удовлетворенные **в судебном** порядке (в 2017г. – 0)

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



97% госслужащих получили **повышение внутри госоргана** (в 2017г. – 46%)



3% уровень **оттока кадров** с госслужбы (в 2017г. – 7%)



97% опрошенных госслужащих **удовлетворены** своей работой (в 2017г. – 96%)



89% опрошенных госслужащих **не перерабатывают** (в 2017г. – 97%)

Применение информационных технологий



87% документов размещено на архитектурном портале по **5** IT-системам (в 2017г. – 93% по 5 IT-системам)

На **100%** обеспечена **функциональная работоспособность ИС**

Достигнуты **100%** эффектов, заложенных в функционал IT-систем

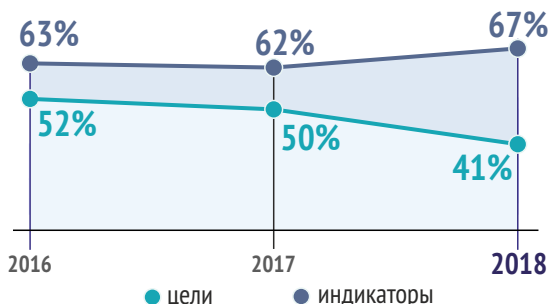
91% функций **автоматизировано** (153 из 169, в 2017г. – 100%, 190 из 190)

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	68,6	15 14
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	44,4	17 16
Организационное развитие госоргана	49,3	15 12

По итогам 2018 года Акимат занял последнюю позицию в общем рейтинге акиматов. Наиболее высокую степень эффективности Акимат показал по блоку «Достижение целей». При этом по взаимодействию с физическими и юридическими лицами и организационному развитию госорган показал неэффективную деятельность.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: 30,5 млрд тг.

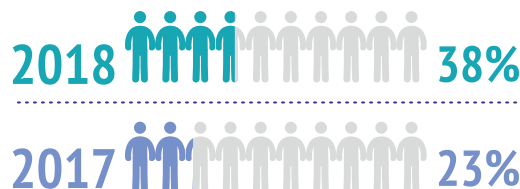


ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



Применение информационных технологий



Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	79,6	7 5
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	76,7	4 2
Организационное развитие госоргана	50,7	14 15

По итогам 2018 года наиболее высокие результаты Акимат показал по блоку «Достижение целей» и «Взаимодействие с физическими и юридическими лицами». При этом отмечается низкая степень эффективности деятельности госоргана по организационному развитию.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: 60 млрд тг.



Освоение бюджетных средств



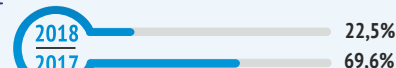
Эффективность исполнения



Достижение прямых результатов



Доля некачественных программ



Доля бюджетных средств, использованных с нарушениями



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



4,1 млн оказанных услуг (в 2017г. – 3,9 млн)



34 оказано с нарушением сроков (в 2017г. – 39)

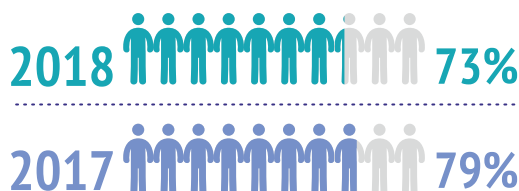


404 нарушения требований стандартов и регламентов (в 2017г. – 217)



9 жалоб на качество оказания госуслуг (в 2017г. – 2)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



100%

наборов открытых данных опубликовано (из 130, в 2017г. – 100%)



39%

уровень наполняемости портала «Открытые бюджеты» (в 2017 г. – 100%)



74%

уровень активности на портале «Открытые НПА» (даны ответы на 376 из 510 предложений, в 2017 г. – 55%)



98%

уровень активности на портале «Открытый диалог» (даны ответы на 92 обращения)

Рассмотрение жалоб и заявлений



32,8 тыс.

рассмотренных жалоб и заявлений (в 2017 г. – 39,4 тыс.)



Все обращения рассмотрены своевременно (в 2017г. – 0)



Отсутствуют обращения, удовлетворенные при повторном рассмотрении



1 обращение пересмотрено и удовлетворено в судебном порядке (в 2017г. – 1)

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



69% госслужащих получили повышение внутри госоргана (в 2017г. – 58%)



7% уровень оттока кадров с госслужбы (в 2017г. – 5%)



96% опрошенных госслужащих удовлетворены своей работой (в 2017г. – 92%)



92% опрошенных госслужащих не перерабатывают (в 2017г. – 96%)

Применение информационных технологий



4% документов размещено на архитектурном портале по 4 IT-системам (в 2017г. – 11% по 3 IT-системам)

На 60% обеспечена функциональная работоспособность ИС

Эффективность ИС не подтверждена

1% функций автоматизирован (5 из 729, в 2017г. – 19%, 80 из 425)

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ АКИМАТ СЕВЕРО-КАЗАХСТАНСКОЙ ОБЛАСТИ

2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	65,6	17 11 ▼
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	63,2	6 4 ▼
Организационное развитие госоргана	79,9	6 9 ▲

По итогам 2018 года наиболее высокие результаты Акимат показал по блоку «Организационное развитие». При этом отмечается снижение эффективности деятельности госоргана по взаимодействию с физическими и юридическими лицами.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: 22,5 млрд тг.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

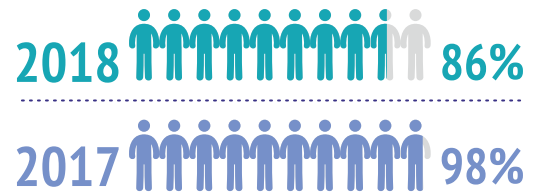
Оказание госуслуг



70 оказано с нарушением сроков (в 2017г. – 97)
2,4 тыс. нарушений требований стандартов и регламентов (в 2017г. – 2,3 тыс.)
4 жалобы на качество оказания госуслуг (в 2017г. – 4)

2,3 млн оказанных услуг (в 2017г. – 2,2 млн)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



Применение информационных технологий

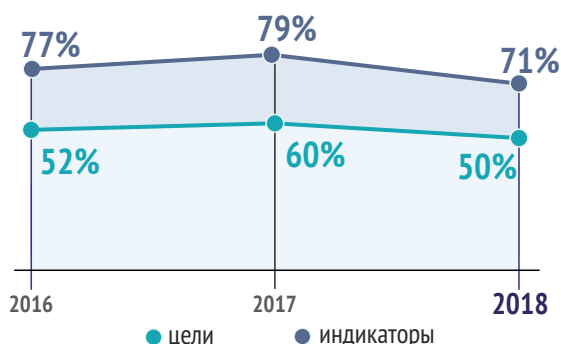


Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	78,1	9 4
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	53,0	13 7
Организационное развитие госоргана	59,5	12 2

По итогам 2018 года наблюдается ухудшение результатов по всем блокам оценки. Вместе с тем, деятельность Акимата по достижению целей оценена как среднеэффективная, а по взаимодействию с физическими и юридическими лицами и по организационному развитию – низкоэффективная.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: **97,1** млрд тг.



Освоение бюджетных средств



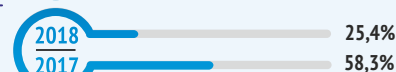
Эффективность исполнения



Достижение прямых результатов



Доля некачественных программ



Доля бюджетных средств, использованных с нарушениями



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



10,3 млн оказанных услуг (в 2017г. – 19,5 млн)



77 оказано с нарушением сроков (в 2017г. – 354)



3,7 тыс. нарушений требований стандартов и регламентов (в 2017г. – 2,8 тыс.)



11 жалоб на качество оказания госуслуг (в 2017г. – 8)

Уровень удовлетворенности услугополучателей

2018 **63%**

2017 **55%**

Открытость госоргана



97%

наборов открытых данных опубликовано (из 91, в 2017г. – 100%)



69%

уровень наполняемости портала «Открытые бюджеты» (в 2017 г. – 100%)



67%

уровень активности на портале «Открытые НПА» (даны ответы на 462 из 694 предложений, в 2017 г. – 39%)



100%

уровень активности на портале «Открытый диалог» (даны ответы на 298 обращений)

Рассмотрение жалоб и заявлений



61,9 тыс.

рассмотренных жалоб и заявлений (в 2017 г. – 130,2 тыс.)



131 обращение

рассмотрено несвоевременно (в 2017г. – 80)



33 обращения

удовлетворены при повторном рассмотрении



4 обращения

пересмотрены и удовлетворены в судебном порядке (в 2017г. – 11)

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



100% госслужащих получили повышение внутри госоргана (в 2017г. – 34%)



10% уровень оттока кадров с госслужбы (в 2017г. – 8%)



95% опрошенных госслужащих удовлетворены своей работой (в 2017г. – 99%)



88% опрошенных госслужащих не перерабатывают (в 2017г. – 94%)

Применение информационных технологий



29% документов размещено на архитектурном портале по 4 IT-системам (в 2017г. – 50% по 4 IT-системам)

На **36%** обеспечена функциональная работоспособность ИС

Достигнуты **50%** эффектов, заложенных в функционал IT-систем

100% функций автоматизировано (40 из 40, в 2017г. – 100%, 42 из 42)

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ АКИМАТ ГОРОДА АЛМАТЫ

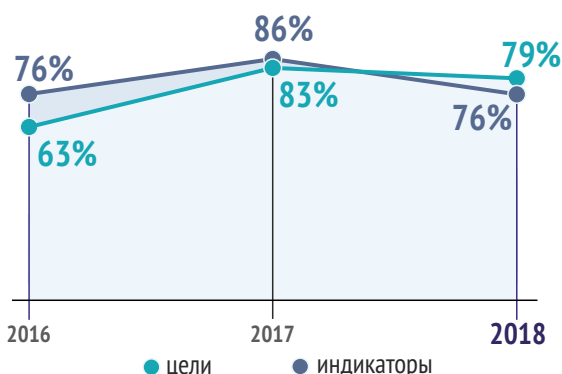
2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	87,2	1 1 —
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	57,1	9 5 ✓
Организационное развитие госоргана	96,2	1 1 —

По итогам 2018 года отмечается повышение эффективности Акимата по блокам «Достижение целей» и «Организационное развитие». При этом по взаимодействию с физическими и юридическими лицами наблюдается низкоэффективная деятельность.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: 155,5 млрд тг.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



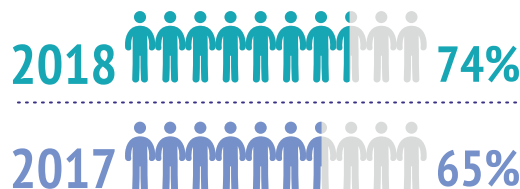
4 млн оказанных услуг (в 2017 г. – 5,5 млн)

55 оказано с нарушением сроков (в 2017 г. – 89)

194 нарушения требований стандартов и регламентов (в 2017 г. – 283)

8 жалоб на качество оказания госуслуг (в 2017 г. – 0)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



Применение информационных технологий



РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ АКИМАТ ГОРОДА НУР-СУЛТАН

2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2018 2017
Достижение целей	85,7	2 3
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	55,5	10 14
Организационное развитие госоргана	66,3	8 8

В 2018 году наиболее высокую оценку Акимат показал в части достижения целей, тогда как по организационному развитию и взаимодействию с физическими и юридическими лицами отмечена низкая степень эффективности.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДИНАМИКА ДОЛИ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ



Бюджет в 2018 г.: **153,3** млрд тг.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



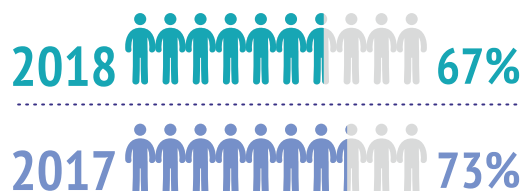
3,9 млн оказанных услуг (в 2017 г. – 5,2 млн)

229 оказано с нарушением сроков (в 2017 г. – 781)

33 нарушения требований стандартов и регламентов (в 2017 г. – 841)

8 жалоб на качество оказания госуслуг (в 2017 г. – 0)

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



Применение информационных технологий



РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ АКИМАТ ГОРОДА ШЫМКЕНТ

2018

Блок оценки	Оценка по блоку	Позиция по блоку
Достижение целей	83,1	4
Взаимодействие с физ. и юр. лицами	79,6	2
Организационное развитие госоргана	75,2	7

По итогам 2018 года Акимат показал среднеэффективную деятельность по всем блокам оценки. При этом наиболее высокие результаты наблюдаются по достижению целей ПРТ.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ

ДОЛЯ ДОСТИГНУТЫХ ЦЕЛЕЙ И ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ

72% целей ПРТ достигнуто в полном объеме

74% целевых индикаторов полностью достигнуты

Бюджет в 2018 г.: **30,5 млрд тг.**

Освоение бюджетных средств



Эффективность исполнения



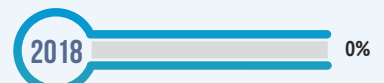
Достижение прямых результатов



Доля некачественных программ



Доля бюджетных средств, использованных с нарушениями



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ И ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Оказание госуслуг



6,4 млн оказанных услуг

6 оказано с нарушением сроков

135 нарушений требований стандартов и регламентов

2 жалобы на качество оказания госуслуг

Уровень удовлетворенности услугополучателей



Открытость госоргана



Рассмотрение жалоб и заявлений



50,6 тыс. рассмотренных жалоб и заявлений

99 обращений рассмотрено несвоевременно

1 обращение удовлетворено при повторном рассмотрении

Отсутствуют обращения, пересмотренные и удовлетворенные в судебном порядке

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ ГОСОРГАНА

Управление персоналом



89% госслужащих получили повышение внутри госоргана

0% уровень оттока кадров с госслужбы

94% опрошенных госслужащих удовлетворены своей работой

90% опрошенных госслужащих не перерабатывают

Применение информационных технологий



Документы по **5** IT-системам не были размещены на архитектурном портале

На **40%** обеспечена функциональная работоспособность ИС

Достигнуты **98%** эффектов, заложенных в функционал IT-систем

98% функций автоматизировано (48 из 49)

