

АДМИНИСТРАЦИЯ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
ЦЕНТР СТРАТЕГИЧЕСКИХ РАЗРАБОТОК И АНАЛИЗА

МИНИСТЕРСТВО НАЦИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

АО «ИНСТИТУТ ЭКОНОМИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ»
ЦЕНТР ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ

ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ

2017



«Новая система оценки работы органов
государственного управления базируется
на принципах обязательности внешнего
независимого аудита, публичности,
обратной связи с обществом,
персональной ответственности
руководителей»

*Из статьи Главы государства
«План нации – Путь к казахстанской мечте»*



АДГСПК	Агентство РК по делам государственной службы и противодействию коррупции
БПП	Базовый перечень показателей
ВКО	Восточно-Казахстанская область
Госкорпорация	НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»
ГП	Генеральная прокуратура РК
ДОДС ВС	Департамент по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде РК
ЗКО	Западно-Казахстанская область
ИТ	Информационные технологии
МВД	Министерство внутренних дел РК
МДРГО	Министерство по делам религий и гражданского общества РК
МЗ	Министерство здравоохранения РК
МЗСР	Министерство здравоохранения и социального развития РК
МИД	Министерство иностранных дел РК
МИК	Министерство информации и коммуникаций РК
МИО	Местный исполнительный орган
МИР	Министерство по инвестициям и развитию РК
МКС	Министерство культуры и спорта РК
МНЭ	Министерство национальной экономики РК
МО	Министерство обороны РК
МОАП	Министерство оборонной и аэрокосмической промышленности РК
МОН	Министерство образования и науки РК
МСХ	Министерство сельского хозяйства РК
МТСЗН	Министерство труда и социальной защиты населения РК
МФ	Министерство финансов РК
МЭ	Министерство энергетики РК
МЮ	Министерство юстиции РК
НБ	Национальный Банк РК
НПА	Нормативный правовой акт
ПРТ	Программа развития территорий
Реестр	Единый реестр государственных услуг
СКО	Северо-Казахстанская область
СП	Стратегический план
ЦГО	Центральный государственный орган
Центр оценки	Центр оценки эффективности деятельности государственных органов
ЦИ	Целевой индикатор
ЮКО	Южно-Казахстанская область

Содержание

Введение.....	7
Раздел 1. Методология и процесс проведения оценки эффективности деятельности государственных органов.....	8
Раздел 2. Результаты оценки эффективности деятельности государственных органов.....	14
БЛОК 1: Достижение целей.....	15
БЛОК 2: Взаимодействие с гражданами.....	19
БЛОК 3: Организационное развитие.....	24
Приложение	
Результаты оценки в разрезе центральных государственных органов.....	28
Агентство РК по делам государственной службы и противодействию коррупции.....	29
Генеральная прокуратура РК.....	30
Департамент по обеспечению деятельности судов при Верховном суде РК.....	31
Министерство внутренних дел РК.....	32
Министерство по делам религий и гражданского общества РК.....	33
Министерство здравоохранения РК.....	34
Министерство иностранных дел РК.....	35
Министерство информации и коммуникаций РК.....	36
Министерство по инвестициям и развитию РК.....	37
Министерство культуры и спорта РК.....	38
Министерство национальной экономики РК.....	39
Министерство обороны РК.....	40
Министерство оборонной и аэрокосмической промышленности РК.....	41
Министерство образования и науки РК.....	42
Министерство сельского хозяйства РК.....	43
Министерство труда и социальной защиты населения РК.....	44
Министерство финансов РК.....	45
Министерство энергетики РК.....	46
Министерство юстиции РК.....	47
Национальный Банк РК.....	48

Результаты оценки в разрезе местных исполнительных органов.....	49
Акимат Акмолинской области.....	50
Акимат Актюбинской области.....	51
Акимат Алматинской области.....	52
Акимат Атырауской области.....	53
Акимат Восточно-Казахстанской области.....	54
Акимат Жамбылской области.....	55
Акимат Западно-Казахстанской области.....	56
Акимат Карагандинской области.....	57
Акимат Костанайской области.....	58
Акимат Кызылординской области.....	59
Акимат Мангистауской области.....	60
Акимат Павлодарской области.....	61
Акимат Северо-Казахстанской области.....	62
Акимат Южно-Казахстанской области.....	63
Акимат г. Алматы.....	64
Акимат г. Астана.....	65
 Сравнительная таблица методик оценки на 2016-2017 гг.	66
БЛОК 1: Достижение целей.....	67
БЛОК 2: Взаимодействие с гражданами.....	68
БЛОК 3: Организационное развитие.....	69



Введение

Система оценки эффективности деятельности госорганов – это комплекс мер по сбору и анализу данных о проделанной центральными государственными и местными исполнительными органами работе за год.

Госорганы имеют разные задачи развития, курируют различные сферы и отрасли. Однако Система оценки рассматривает госорганы именно как организации, работающие на основе единых стандартов и систем. Например, несмотря на разницу в сферах компетенций и уровнях управления, любой эффективный госорган должен в полной мере достигать стоящие перед ним стратегические цели, качественно оказывать госуслуги, развивать свой персонал и обеспечивать реализацию реформ.

Задача Системы оценки состоит в том, чтобы разложить эффективность работы госоргана на ряд конкретных показателей и отслеживать его работу по этим показателям из года в год. При этом показатели оценки должны быть унифицированными для разных госорганов: агентств, отраслевых министерств, правоохранительных и силовых органов, а также акиматов.

Для самих госорганов результаты оценки стали своего рода системой координат, которая позволяет им ориентироваться и видеть свои позиции относительно друг друга. Такая возможность дает очень хороший дисциплинирующий эффект, а также мотивирует госорганы к повышению своей эффективности.

Система оценки – это также и реформа, направленная на совершенствование госуправления. Ее конечная цель не только совершенствовать механизмы госуправления, но и развивать культуру оценки работы госаппарата, обеспечить подотчетность госорганов обществу, повысить уровень доверия населения к органам государственной власти.

В данном сборнике кратко описана методологическая основа Системы оценки, ее механизмы и этапы, а также приведен обзор результатов оценки эффективности деятельности госорганов за 2017 год. Результаты оценки представлены по трем смысловым блокам, а также в разрезе оцениваемых госорганов в виде графических справочных материалов.

Раздел 1. Методология и процесс проведения оценки эффективности деятельности государственных органов





В текущем цикле оценки проанализирована деятельность госорганов по результатам работы за 2017 год. В госуправлении, как и в самой оценке эффективности госорганов в прошедшем цикле, произошли важные изменения.

Во-первых, с учетом поручений Главы государства расширен перечень оцениваемых госорганов. Так, впервые в пилотном режиме проведена оценка эффективности взаимодействия с гражданами Министерства внутренних дел по результатам работы за 2016 год. По итогам 2017 года также проведен анализ деятельности Генпрокуратуры, Минобороны, Департамента по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде.

Во-вторых, произошли изменения в оценке качества рассмотрения обращений. Так, если в 2016 году оценка охватывала жалобы и заявления только физических лиц, то в 2017 году анализ распространен на обращения и юридических лиц.

В-третьих, ранее в рамках Системы оценки ежегодно проводился анонимный опрос госслужащих. В 2018 году данный опрос впервые проведен в электронном формате, что позволило значительно расширить содержание анкеты и повысить охват опроса до 26 тыс. респондентов.

Сравнительные таблицы изменений методик по блокам оценки в 2016-2017 годах представлены в приложении к данному сборнику.

Оценка проводится по трем смысловым блокам:



Достижение целей



Взаимодействие с гражданами



Организационное развитие

В рамках **первого блока** проводится анализ достижения годовых показателей деятельности, установленных в стратегических планах министерств и программах развития регионов, а также результативности использования бюджетных средств в достижении стратегических целей.

Второй блок оценки сфокусирован на улучшении трех ключевых направлений работы госорганов и акиматов с населением – как они оказывают госуслуги, реагируют на жалобы и заявления, и насколько открыты в своей работе. Открытость госорганов оценивается через их активность на информационных порталах «Открытого правительства».

Третий блок оценки создан для стимулирования внутренних факторов повышения эффективности госорганов и акиматов как организаций. В этом блоке оценивается то, как госорган использует ИТ-системы в своей работе и как управляет персоналом.

Схема 1. Система уполномоченных на оценку органов

	Общее руководство процессом оценки		Администрация Президента Республики Казахстан
	Методологическое сопровождение Системы оценки		Администрация Президента Республики Казахстан, уполномоченные на оценку органы, Центр оценки
	Оценка уполномоченных органов		Администрация Президента Республики Казахстан Канцелярия Премьер-Министра Республики Казахстан
	Достижение целей	Достижение стратегических целей	Министерство национальной экономики Республики Казахстан
		Эффективное использование бюджета	Министерство финансов Республики Казахстан
	Взаимодействие с гражданами	Качество оказания госуслуг	Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции Министерство информации и коммуникаций Республики Казахстан
		Качество рассмотрения жалоб и заявлений	Комитет по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан
		Открытость госоргана	Министерство информации и коммуникаций Республики Казахстан Сервисный интегратор «электронного правительства»
	Организационное развитие	Применение ИТ	Министерство информации и коммуникаций Республики Казахстан Сервисный интегратор «электронного правительства»
		Управление персоналом	Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции



Как разрабатывается методология Системы оценки?

Оценка эффективности деятельности госорганов была внедрена в рамках административной реформы. В соответствии с Указом Президента РК от 13 января 2007 года №273 «О мерах по модернизации системы госуправления» было поручено внедрить комплексную оценку эффективности работы госорганов.

В 2010 году Глава государства подписал Указ № 954 «О Системе ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы».

Методология Системы 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 том же году была проведена пилотная оценка следующих госорганов: Министерство труда и социальной защиты населения, Агентство по регулированию естественных монополий, акимат Акмолинской области.

С 2011 года по настоящее время оценка охватывает все центральные государственные и местные исполнительные органы (за исключением Комитета национальной безопасности РК, Счетного Комитета по контролю за исполнением республиканского бюджета РК и др.).

Методология оценки динамична, что позволяет ее совершенствовать с учетом текущих задач госуправления и специфики работы госорганов. Предложения по пересмотру отдельных критериев оценки вносятся ежегодно от всех госорганов, Центра оценки и внешних экспертов (методологический аудит).

Как и почему меняются критерии оценки?

На начальном этапе внедрения (2010-2011 гг.) в целях упорядочивания процедурной составляющей деятельности госорганов оценка в основном фокусировалась на внутренних процессах.

Так, к примеру, при оценке стратегического планирования учитывалось, прежде всего, качество разработки стратегических планов госорганов, количество целей, задач и целевых индикаторов, их связь между собой. Оценка госуслуг ориентировалась на процедуры и стандарты оказания услуг, сроки, количество запрашиваемых документов и т.п., что позволило в кратчайшие сроки обеспечить регламентацию сферы оказания госуслуг.

В 2015 году направления «Правовое обеспечение госорганов» и «Исполнение актов и поручений руководства страны» исключены

из оценки ввиду достижения предельных значений по показателям, вследствие чего количество направлений уменьшилось до пяти.

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 отказалась от оценки многих внутренних процедур и сфокусировалась на оценке результатов и поддержке ключевых реформ госуправления. К примеру, внедрен внешний экспертный опрос по ключевым сферам деятельности госорганов, ежегодно проводится замер уровня удовлетворенности населения качеством оказания госуслуг, что позволило измерить реальный эффект от проводимой работы.

Схема 2. Этапы развития Системы оценки





Процесс оценки

По завершению года уполномоченные на оценку органы формируют информацию для проведения оценки и готовят заключения о результатах деятельности оцениваемых госорганов за год. Финальные экспертные заключения по итогам оценки подготавливает Центр стратегических разработок и анализа АП РК и вносит их на рассмотрение Комиссии по оценке эффективности деятельности госорганов, возглавляемой Руководителем АП РК.

В экспертных заключениях приводятся основные результаты оценки по блокам и анализ системных проблем в деятельности госорганов с конкретными рекомендациями по их устранению.

После одобрения Комиссии доклад о результатах оценки эффективности деятельности госорганов вносится Главе государства.

В целом, весь процесс оценки длится около 6 месяцев. Методологическую и аналитическую поддержку оказывает Центр оценки.

Схема 3. Процесс проведения оценки



Раздел 2. Результаты оценки эффективности деятельности государственных органов





Блок 1: Достижение целей

В феврале 2018 года был утвержден Стратегический план развития Республики Казахстан до 2025 года. Стратегический план направлен на повышение благосостояния граждан и доведение его до уровня стран Организации экономического сотрудничества и развития через качественный и устойчивый рост экономики.

Для измерения прогресса Казахстана в нем определены 37 ключевых национальных индикаторов, которые закреплены по сферам деятельности центральных госорганов и акиматов. Данные показатели учитывают направления реформ и приоритетных политик Стратегического плана и интегрированы в документы стратегического планирования госорганов.

В этой связи роль оценки эффективности по блоку «Достижение целей» приобретает особое значение в качестве инструмента по совершенствованию практики государственного планирования и повышению результативности госорганов в реализации национальных стратегических целей при эффективном использовании бюджетных средств.

В текущем году по данному блоку оценивались стратегические планы шестнадцати госорганов, которые включали реализацию 80 целей и 489 целевых индикаторов (в 2016 г. – 91 цель и 507 ЦИ).

На центральном уровне оценка выявила практику занижения плановых значений целевых индикаторов при планировании работы. Так, по 58 ЦИ плановые значения на 2017 год оказались ниже фактических за 2016 год. Это свидетельствует о склонности госорганов к упрощению поставленных перед ними задач. В результате, это привело к перевыполнению на 25% и более 46 индикаторов, в т.ч. 39 индикаторов – на 30% и более (в 2015 г. на 30% и более перевыполнялись 19 индикаторов, в 2016 г. – 40).

По сравнению с прошлым годом отмечается сокращение доли полностью достигнутых индикаторов госорганов с 69% до 66,3% в 2017 году. При этом хронический характер

принимает недостижение стратегических целей в социальной сфере (образование, обеспечение трудовых прав, здравоохранение).

Для обеспечения стратегических целей госорганов предусматривалась реализация 201 бюджетной программы на сумму 8,3 трлн. тенге, которые были освоены на 99,9%.

В целом, отмечается повышение доли полностью достигнутых показателей бюджетных программ с 68,4% до 81,1% в 2017 году. Намечена тенденция сокращения разрыва между достижением целей и освоением бюджета госорганов: при освоении средств на 99,9% среднее значение достижения стратегических целей выросло с 83% до 85% в 2017 году.

По сравнению с прошлым годом на региональном уровне сохраняются равные пропорции достижения целей программ развития территорий. Так, в полном объеме достигнуты плановые значения по 55% (в 2016 г. – 54%), частично достигнуты по 40% (в 2016 г. – 41%), не достигнуто по 0 (в 2016 г. – 0), не взяты в расчет ввиду отсутствия статистических данных на момент проведения оценки – 5% (в 2016 г. – 5%).

При этом аналогично центральным госорганам, оценка выявила факты перевыполнения показателей акиматов на 25% и более в 146 случаях (в 2016 г. – 134).

В достижение целей программ развития территорий исполнялись 804 бюджетные программы развития с общим объемом утвержденных средств на сумму 1,16 трлн. тенге. При этом по сравнению с прошлым отчетным периодом отмечается незначительное повышение доли освоенной суммы до 98,9% (в 2016 г. – 918,5 млрд. тенге или 98,7%).

Кроме того, отмечается повышение среднего значения достижения показателей прямых результатов бюджетных программ акиматов: в 2017 году – 80,1% от запланированных значений результатов бюджетных программ против 71,2% в 2016 году.

ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ ЦЕНТРАЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ

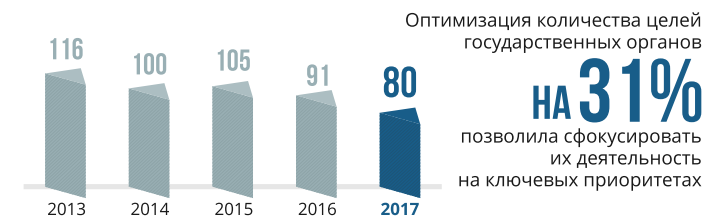
2017

Оценка ориентирована на совершенствование практики государственного планирования, повышение результативности центральных госорганов (ЦГО) в реализации стратегических целей и эффективное использование бюджетных средств

Оцениваемый ЦГО	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2017 / 2016
МДРГО	99,8	1 / 2
АДГСПК	97,4	2 / 6
МИД	95,8	3 / 15
МЭ	93,8	4 / 1
МКС	87,9	5 / 4
НБ	82,0	6 / 3
МФ	78,1	7 / 13
МСХ	77,5	8 / 14
МОАП	77,0	9 / 8
МОН	74,0	10 / 9
МЗ*	71,7	11 / 10
МТСЗН*	71,0	12 / 10
МИР	70,0	13 / 11
МЮ	66,0	14 / 7
МНЭ	65,8	15 / 12
МИК	61,6	16 / 5

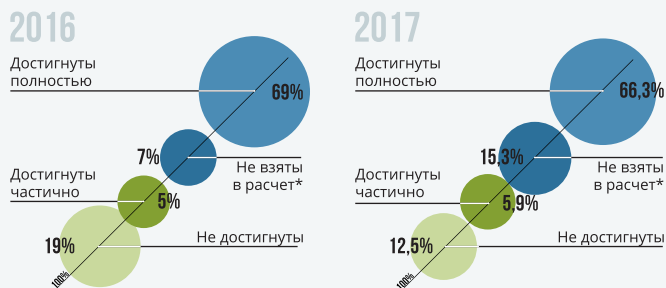
*Сравнение позиций МЗ и МТСЗН произведено на основании правопреемственности результатов оценки МЗСР

Оценка осуществляется на основании достижения целей и целевых индикаторов ЦГО и связанных с ними бюджетных программ



Количество целей в стратегических планах государственных органов

Достижение целей оценивается через достижение целевых индикаторов, предусмотренных в их реализацию



*Не взяты в расчет – показатели, которые не учитывались при проведении оценки (общие показатели ГИК ВЭФ, а также показатели, по которым отсутствовали статданные)

Рекомендуется улучшить качество стратегического планирования, а также пересмотреть наборы целевых индикаторов с целью обеспечения их ориентированности на конечное решение задач и повышение качества жизни населения:



Пересмотреть практику использования макропоказателей в качестве индикаторов деятельности госоргана: по общим статистическим показателям сложно установить вклад госоргана в прогресс по достижению целей



Использовать не только количественные показатели, но и показатели, отражающие качество развития курируемой сферы



Обеспечить полный охват ключевых сфер деятельности госоргана целями или целевыми индикаторами

Взаимосвязь целей стратегического плана с бюджетными программами указывает насколько показатели бюджетных программ ориентированы на достижение целей ЦГО

Степень взаимосвязи показателей прямых и конечных результатов бюджетных программ по 71 цели ЦГО

86%



14%

Показателей бюджетных программ не взаимосвязаны со стратегическими целями госорганов



С 2016 г. на **12,7 процентных пункта** повысилась результативность бюджетных программ

2016

Достигнуты полностью

Достигнуты частично

2,7%

Не достигнуты

68,4%

28,9%

Не достигнуты

2017

Достигнуты полностью

Достигнуты частично

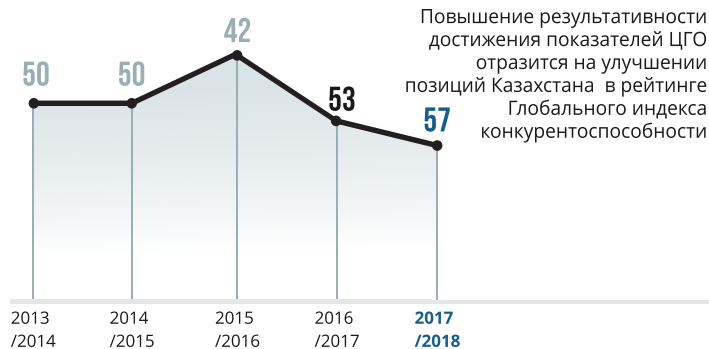
4%

Не достигнуты

81,1%

14,9%

Не достигнуты



ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ МЕСТНЫХ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ

2017

Оценка эффективности местных исполнительных органов (МИО) направлена на повышение результативности программ развития территорий и улучшение практик финансового администрирования

Оцениваемый МИО	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2017 / 2016
Акимат г. Алматы	85,3	1 / 1
Акимат Костанайской обл.	73,5	2 / 12
Акимат г. Астана	73,5	3 / 4
Акимат ЮКО	70,8	4 / 2
Акимат Павлодарской обл.	70,8	5 / 13
Акимат Алматинской обл.	70,6	6 / 16
Акимат ВКО	70,6	7 / 14
Акимат Актыубинской обл.	70,5	8 / 8
Акимат Атырауской обл.	70,4	9 / 10
Акимат Жамбылской обл.	68,3	10 / 6
Акимат СКО	65,5	11 / 7
Акимат ЗКО	65,4	12 / 5
Акимат Карагандинской обл.	65,1	13 / 9
Акимат Мангистауской обл.	64,4	14 / 15
Акимат Акмолинской обл.	63,4	15 / 11
Акимат Кызылординской обл.	63,3	16 / 3

Оценка акиматов по данному блоку проводится на основе достижения показателей Базового перечня (БПП), содержащихся в программах развития территорий



УПРАВЛЕНИЕ БЮДЖЕТНЫМИ СРЕДСТВАМИ

КАЧЕСТВО РАЗРАБОТКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ БЮДЖЕТНЫХ ПРОГРАММ

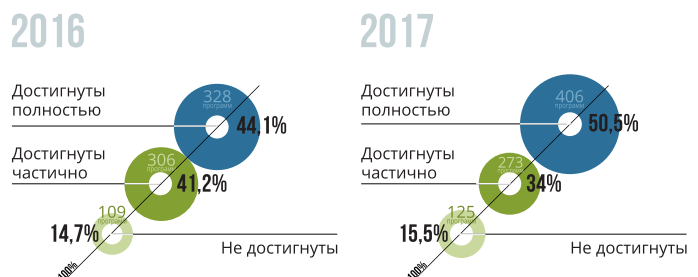


КАЖДАЯ ВТОРАЯ БЮДЖЕТНАЯ ПРОГРАММА ИМЕЕТ КОЛИЧЕСТВЕННО НЕИЗМЕРИМЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

НЕОБХОДИМО ПОВЫСИТЬ УРОВЕНЬ ФИНАНСОВОЙ ДИСЦИПЛИНЫ МИО

За отчетный период общий объем охваченных контролем средств составил **321 млрд. тенге** против **198,9 млрд. тенге** в 2016 году.

Снизилась доля нарушений, выявляемых органами госаудита (**38,7% против 65,9% в 2016 году**). В то же время, все акиматы превысили допустимое 15% пороговое значение.



Оценка показала, что на региональном уровне часть показателей программ развития территорий слабо ориентирована на специфику развития региона

ПРТ должна фокусироваться на решении региональных задач и повышении качества жизни населения. За достижение макропоказателей ответственность должны нести центральные государственные органы.

Необходимо разработать методологию взаимосвязи достижения целей ПРТ и соответствующих бюджетных программ.

Ключевые тренды и вопросы

Необходима дальнейшая оптимизация наборов показателей работы госорганов

Показатели деятельности госорганов содержат высокую долю статистических данных и показателей международных рейтингов (164 из 489 ЦИ, что составляет 33,5%). По таким наборам показателей объективная оценка эффективности принимаемых мер и решений затруднена, так как нельзя установить их связь с бюджетом и оценить вклад конкретного госоргана в достижение общегосударственной цели.

Как показал анализ, госорганы используют количественные показатели, что не всегда достаточно для отражения качества развития курируемой сферы. В результате, по таким наборам показателей сложно оценить страновой прогресс в той или иной сфере.

На текущий момент ключевым вопросом на региональном уровне является внедрение взаимосвязи стратегических целей с бюджетными средствами.

Ориентация показателей базового перечня на специфику развития региона

Оценкой выявлена низкая доля показателей БПП, на достижение которых акиматы имеют прямые инструменты воздействия. Так, непо-

средственное влияние акиматы оказывают на достижение только 11 показателей из 81. Фактически, при наличии большинства показателей в БПП, непосредственно не зависящих от деятельности акиматов, ПРТ теряют ориентацию на решение региональных проблем.

Базовый перечень показателей (БПП)

– совокупность унифицированных целевых индикаторов программ развития территорий, отражающих уровни ключевых направлений развития территорий и являющихся показателями эффективности деятельности местных исполнительных органов.

Внедрение новых инструментов оценки для измерения эффекта программ и политик

Для объективной оценки достижения целей развития страны и результатов деятельности госорганов в рамках реализации государственных программ и проектов, необходимо внедрение оценки реализации программ и политик с использованием таких инструментов, как оценка воздействия, оценка потребностей групп граждан, предварительная оценка дизайна программ и т.д.



Блок 2: Взаимодействие с гражданами

В 2017 году оцениваемыми госорганами оказано 154,4 млн. госуслуг. По сравнению с прошлым годом объем оказанных услуг увеличился на 10,7 млн. (в 2016 г. – 143,7 млн.). При таком росте объема оказанных услуг наблюдается снижение количества нарушений сроков оказания госуслуг с 10,7 тыс. до 6,2 тыс.

За получением госуслуг население чаще всего обращается в госорганы (оказано 82,3 млн. услуг). Через Госкорпорацию оказана каждая четвертая услуга (38 млн.). Наименее популярны электронные виды услуг – через веб-портал «электронного правительства» оказано всего 22% услуг от общего объема (34 млн.).

По результатам общественного мониторинга снизился уровень удовлетворенности услугополучателей качеством оказания госуслуг в 2017 году до 66% (в 2016 г. – 73%).

Госорганы продолжают принимать меры по упрощению процессов предоставления госуслуг. Так, более чем по 100 видам госуслуг (из 703, подлежавших оценке) проведена работа по сокращению количества запрашиваемых документов, сроков и звеньев процесса оказания. Проведена существенная работа по расширению Реестра госуслуг, в который включено более 60-ти новых видов услуг. На сегодняшний день Реестр содержит 746 услуг.

Реестр госуслуг – это утвержденный перечень государственных услуг, где указывается информация об услугодатель, месте получения и форме оказания услуги, а также ее платность/бесплатность. Включение услуг в Реестр обеспечивает стандартизацию и регламентацию процессов их оказания.

Также оценкой установлено, что госорганами допущено порядка 88 тыс. нарушений требований стандартов и регламентов госуслуг, из них 88% (77 тыс.) приходится на акиматы.

Госорганами в рамках реализации Плана наций и других поручений Главы государства продолжается работа по обеспечению открытости и прозрачности перед обществом. Увеличился объем публикаций на портале «Открытые данные» на 11% до 2,1 тыс. (в 2016 г. – 1,9 тыс.), а также опубликованных проектов бюджетных программ госорганов до 26 тыс. (в 2016 г. – 10 тыс.).

Открытые данные – общедоступные электронные информационные ресурсы, представленные в машиночитаемом виде и предназначенные для дальнейшего использования, повторной публикации в неизменном виде.

Интернет-портал открытых данных – компонент веб-портала «электронного правительства», обеспечивающий централизованное хранение описательной и ссылочной информации по открытым данным госорганов.

В целях обеспечения обратной связи с населением по принимаемым государством законопроектам и проектам НПА, для публичного обсуждения госорганами размещен 17 221 проект НПА.

В работе госорганов с обращениями также наблюдается положительная динамика по сокращению нарушений сроков рассмотрения – при объеме 1,7 млн. жалоб и заявлений, количество несвоевременно рассмотренных обращений составило порядка 2,4 тыс. (в 2016 г. – 6,3 тыс.).

По итогам рассмотрения жалоб и заявлений удовлетворено порядка 50% (837 тыс.) обращений, разъяснения даны по 46% (776 тыс.). Вместе с тем, неудовлетворенные решением госоргана заявители обжаловали 209 обращений в судебных и вышестоящих органах.

Оценка направлена на определение эффективности взаимодействия государственных органов с населением в части оказания государственных услуг, рассмотрения жалоб и заявлений физических и юридических лиц, а также обеспечения открытости и прозрачности государственного управления.

В 2017 году также проведен анализ деятельности Минобороны, Генеральной прокуратуры, Департамента по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде.

Оценка по качеству рассмотрения обращений распространена на жалобы и заявления юридических лиц.

Оцениваемый ЦГО	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2017 / 2016
МОАП	85,5	1 / 6
АДГСПК	84,7	2 / 2
МИК	83,1	3 / 5
МДРГО	81,6	4 / 11
МИД	80,4	5 / 9
МФ	78,4	6 / 3
МТСЗН*	77,8	7 / 8
НБ	75,8	8 / 4
ДОДС ВС**	75,0	9 / -
МНЭ	74,4	10 / 10
МЮ	74,1	11 / 12
ГП**	73,7	12 / -
МВД	69,3	13 / 16
МКС	67,5	14 / 7
МИР	66,7	15 / 13
МЭ	65,4	16 / 1
МОН	57,8	17 / 15
МСХ	57,6	18 / 14
МЗ*	48,6	19 / 8
МО**	47,0	20 / -

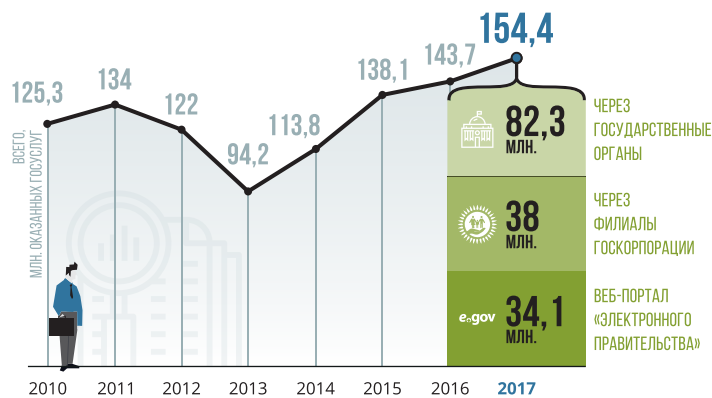
*Сравнение позиций МЗ и МТСЗН произведено на основании правопреемственности результатов оценки МЗСР

**Данные госорганы оценены впервые

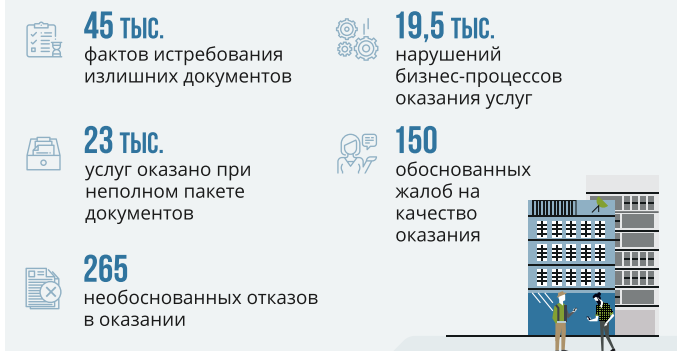
Оцениваемый МИО	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2017 / 2016
Акимат Ақмолинской обл.	78,3	1 / 3
Акимат Павлодарской обл.	77,7	2 / 7
Акимат ВКО	76,4	3 / 1
Акимат СКО	74,0	4 / 6
Акимат г. Алматы	73,5	5 / 11
Акимат ЗКО	73,1	6 / 8
Акимат ЮКО	72,2	7 / 5
Акимат Атырауской обл.	71,5	8 / 12
Акимат Ақтөбінской обл.	70,9	9 / 15
Акимат Жамбылской обл.	70,2	10 / 2
Акимат Костанайской обл.	68,9	11 / 16
Акимат Карагандинской обл.	68,4	12 / 9
Акимат Кызылординской обл.	66,9	13 / 4
Акимат г. Астана	60,0	14 / 10
Акимат Алматинской обл.	55,2	15 / 13
Акимат Мангистауской обл.	53,5	16 / 14

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

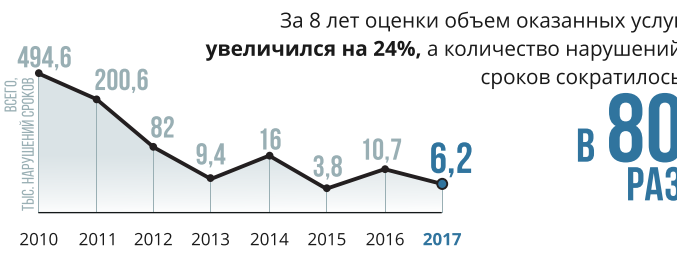
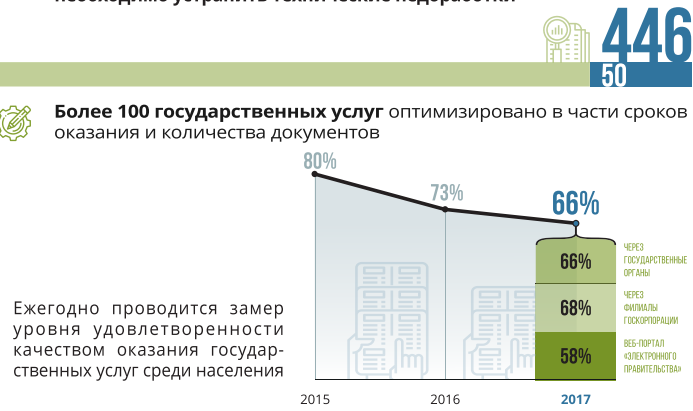
В 2017 году объем оказанных государственных услуг **увеличился на 5%** в сравнении с предыдущим годом. **52%** от общего объема приходится на **центральные государственные органы**, **48%** - на **акиматы**



По итогам оценки государственным органам рекомендовано разработать **единый документ**, регулирующий процесс оказания государственной услуги, с целью устранения коллизий в документах, регламентирующих получение услуг (правила, стандарт, регламент), а также нарушений требований законодательства Республики Казахстан

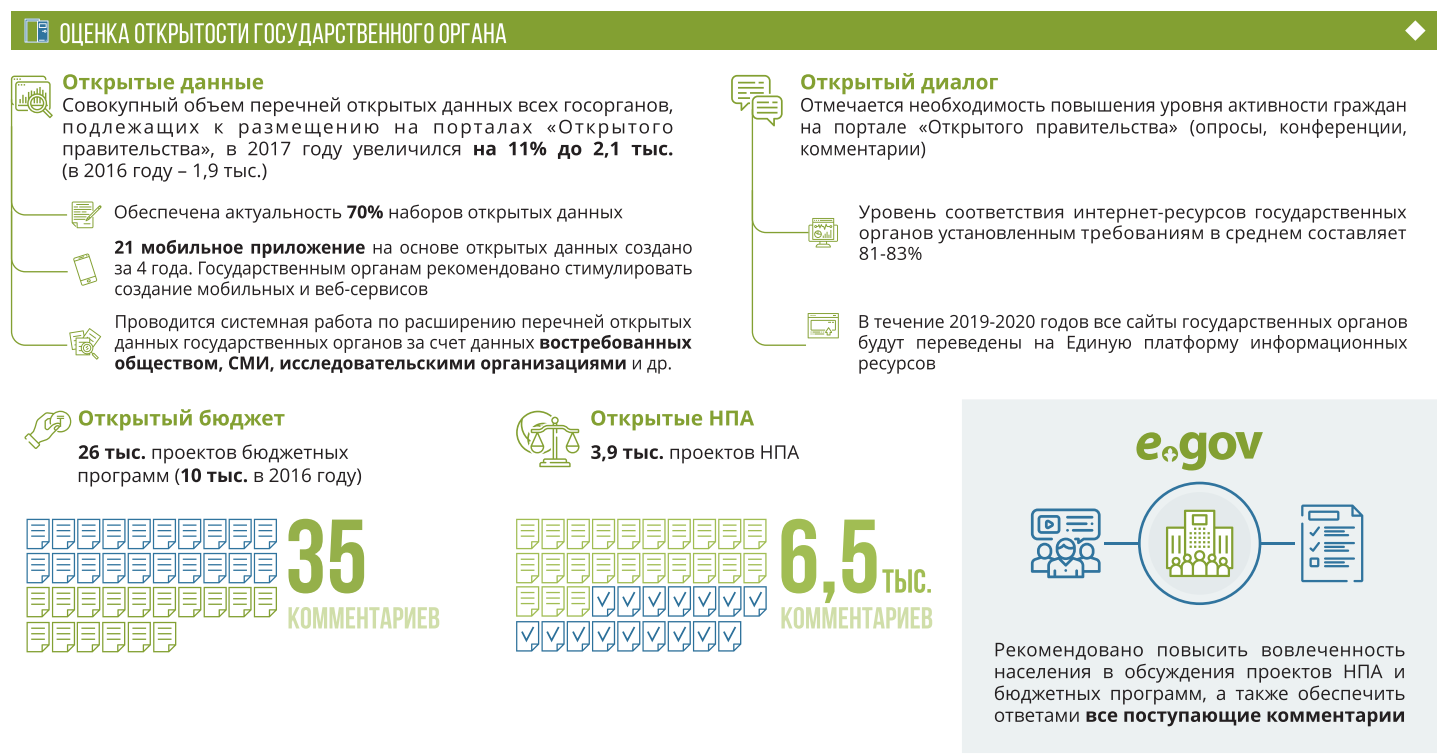


Согласно Реестру государственных услуг через веб-портал «электронного правительства» доступно **446 из 746 видов услуг**. При этом **по 50 из них необходимо устранить технические недоработки**



Несмотря на повсеместное сокращение нарушений сроков, сохраняются **резервы для дальнейшего развития** сферы оказания государственных услуг в части оптимизации процессов получения услуг, развития мобильного приложения «электронного правительства», а также внедрения проактивного принципа в оказании услуг, когда государство предлагает услуги населению без их обращения (например, свидетельство о рождении ребенка, получение пособия на ребенка, постановка в очередь в детский сад)

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ЗАЯВЛЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ



Ключевые тренды и вопросы

Повышение качества и востребованности госуслуг, предоставляемых через портал «электронного правительства»

Согласно Реестру, через портал «электронного правительства» доступно 446 видов электронных услуг. Как показывает анализ, более 50 из них невозможно получить на портале, в большинстве случаев ввиду технических проблем.

Ряд социально значимых и массовых услуг до сих пор недоступен в электронной форме оказания (выдача направлений на участие в активных мерах содействия занятости, ветеринарной справки, предоставление льготного питания в школах, снятие с регистрации по месту жительства и др.). Автоматизация процессов оказания госуслуг значительно снижает издержки и трудозатраты сотрудников госорганов при их предоставлении.

Дальнейшее упрощение процессов оказания госуслуг

Ежегодно госорганами проводится работа по расширению Реестра госуслуг – за период с 2007 по 2017 годы количество услуг в Реестре увеличилось почти в 6 раз. Однако имеются случаи, когда расширение Реестра ведется за счет деления одной госуслуги, состоящей из нескольких этапов, на отдельные виды услуг. К примеру, услуга по утверждению землеустроительного проекта является одним из этапов в процедуре предоставления земельного участка и представляет собой лишь сопутствующий документ для оформления юридического права. Как следствие, для оформления прав на земельный участок заявитель вынужден обращаться в госорган дважды.

Также в Реестр включены услуги, которые могут быть оказаны по принципу «одного заявления» и подлежащие оптимизации (в части сокращения сроков оказания, звеньев процесса и перечня документов). Например, заявитель сначала обращается за свидетельством о смерти, а потом еще раз для получения пособия на погребение, прилагая данный документ и каждый раз подтверждая родственную связь. Таким образом, при обращении за некоторыми видами госуслуг от гражданина требуют документы, которые выдаются са-

мым же услугодателем, что противоречит принципу эффективности оказания госуслуг.

Необходимо провести ревизию Реестра госуслуг на предмет выявления промежуточных и сопутствующих услуг (оказывающихся в рамках одной жизненной ситуации) с последующим их объединением или обеспечением оказания по принципу «одного заявления».

Дальнейшее улучшение взаимодействия правоохранительных и специальных органов с населением

Сравнительный анализ за последние два цикла оценки показал повышение эффективности деятельности МВД в 2017 году. Так, количество нарушений сроков рассмотрения обращений снизилось в 11 раз (с 3314 до 293), оказания услуг – в 4,5 раза (с 2632 до 582), доля опубликованных наборов данных возросла с 63% до 100%. При этом данное улучшение достигнуто на фоне увеличения общего количества оказанных услуг МВД в 1,7 раз и обращений – на четверть.

Оценка Генпрокуратуры и Министерства обороны показала наличие резервов по улучшению их деятельности при взаимодействии с населением. В частности, в Минобороны выявлено значительное количество нарушений требований законодательства в сфере оказания госуслуг (3,1 тыс. фактов), а также резервы для автоматизации (только 2 из 13 видов услуг предоставляются в электронной форме). В Генпрокуратуре допущено 75 нарушений сроков оказания госуслуг и отмечена низкая удовлетворенность услугополучателей по данным социологического исследования.

Необходимость разработки единого документа (НПА), регламентирующего процесс оказания госуслуги

В настоящее время предоставление госуслуг регулируется не только их стандартами и регламентами, но и отраслевыми законами и правилами. В 2017 году АДГСПК выявлено свыше 180 несоответствий между указанными правовыми актами, что создает риски нарушения прав и законных интересов услугополучателей. При этом анализ показывает,



что стандарты, регламенты и отраслевые правила, регулирующие оказание госуслуг, дублируют друг друга на 60%. В этой связи Администрацией Президента РК поручено разработать единый документ (стандарт) для каждой госуслуги, регламентирующий процесс ее оказания.

Правовое регулирование процедуры рассмотрения обращений и их систематический анализ

Постоянный систематический анализ содержания жалоб и заявлений позволил бы своевременно выявлять актуальные проблемные вопросы и исключать возможные случаи социальной напряженности в обществе. Однако законодательно за уполномоченным органом по государственной правовой статистике и ведению специальных учетов не закреплена функция анализа обращений.

Деятельность госорганов по работе с обращениями регламентирована только в части сроков рассмотрения и организации личного приема руководителями госорганов. Отсутствуют четкие единые инструкции по работе с обращениями, единый порядок приема граждан руководством, механизмы обратной связи и обеспечения удовлетворенности населения порядком рассмотрения обращений.

Усиление деятельности по повышению уровня доверия населения к деятельности правоохранительных органов

В 2017 году четверть обращений, рассмотренных госорганами, была связана с деятельностью правоохранительных органов (около 400 тыс.). Также порядка 11 тыс. обращений по вопросам правосудия и правопорядка поступило в Администрацию Президента.

За последние 3 года анализ взаимодействия правоохранительных органов с гражданами не раз отражался в ряде мониторинговых работ. По результатам опроса, проведенного Комитетом по статистике МНЭ в 2016 году, доверие к правоохранительным органам выразили лишь треть респондентов.

Необходимость защиты прав потребителей услуг, оказываемых госкомпаниями и субъектами монопольного рынка

Работа организаций квазигосударственного сектора и субъектов монополий по рассмотрению обращений законодательно регулируется лишь в части соблюдения сроков.

Отсутствие отраслевых требований по порядку рассмотрения обращений, единых механизмов обработки и реагирования на поступающие жалобы, возможности проверки качества их рассмотрения, неэффективная реализация государственной функции по защите прав потребителей становятся причиной недовольства населения и в целом негативно сказываются на имидже государства.

Повышение востребованности данных на порталах «Открытого правительства»

Оценка выявила, что в текущем формате открытые данные не востребованы населением, научным и бизнес-сообществом, а практика публичных обсуждений проектов нормативных правовых актов, проектной и отчетной бюджетной информации носит формальный характер. Так, только 44% (2,8 тыс. из 6,5 тыс.) комментариев на портале «Открытые НПА» получили ответы от госорганов, а для обсуждения проектов бюджетных программ поступило лишь 35 комментариев.

Дальнейшее обеспечение открытости МИО с учетом положительного опыта ряда акиматов

Оценка показывает более высокую активность акиматов в реализации реформы «Открытого правительства» - 58% от всего объема перечней данных всех госорганов приходится на акиматы.

Акиматы демонстрируют новые практики открытости: проводят хакатоны, конкурсы и мероприятия по вовлечению населения в работу с данными на порталах «Открытого правительства».

В рамках проведения реформы по децентрализации госуправления в стране (передача функций, полномочий, бюджетов) политика открытости МИО является действенным механизмом обеспечения контроля их деятельности, как со стороны уполномоченных госорганов, так и со стороны граждан.

Блок 3: Организационное развитие

В настоящее время началось внедрение новой модели оплаты труда на основе факторно-балльной шкалы. Основной задачей при этом является не просто увеличение уровня заработной платы госслужащих и доведение ее до уровня, сравнимого с корпоративным сектором, а стимулирование повышения эффективности работы госорганов.

В соответствии с поручениями Главы государства фонд оплаты труда госслужащих должен вырасти в основном за счет повышения эффективности их работы, оптимизации штатов, автоматизации всех процессов, включая организационных и кадровых.

В этой связи, а также учитывая программу «Цифровой Казахстан», предусматривающую масштабную автоматизацию процессов в государственном секторе, роль оценки эффективности деятельности госорганов по блоку «Организационное развитие» приобретает особое значение для успешной реализации поставленных задач.

Методология оценки управления персоналом за 2017 год охватила все этапы прохождения госслужбы, от найма и продвижения сотрудников по службе до проведения выходного интервью при увольнении.

Оценены реформы, связанные с реализацией Плана нации «100 конкретных шагов» по формированию профессионального государственного аппарата и укреплению принципов меритократии. В акиматах 98% конкурсов по отбору претендентов на государственную службу проведено с участием экспертов и независимых наблюдателей, в ЦГО – 82% (в 2016 г. – 61%). В оцениваемом периоде 68% госслужащих получили повышение внутри своего госоргана.

Впервые проведен анонимный опрос госслужащих в электронном формате, обеспечивший охват более 26 тыс. респондентов. Опрос показал, что 90% опрошенных удовлетворены работой и отмечают отсутствие

какой-либо дискриминации в системе госслужбы, 87% считают, что руководством соблюдаются этические нормы, а 89%, позитивно оценили изменения условий труда (в 2016 г. – 54%).

Отток кадров с госслужбы практически не изменился и составил 7% (в 2016 г. – 6,3%). Для анализа причин ухода специалистов из системы госслужбы внедрена практика проведения выходного интервью.

Уровень автоматизации функций всех оцениваемых госорганов в 2017 году составил 57%. Однако следует отметить, что уровень автоматизации функций госорганов растет как за счет внедрения ИТ, так и за счет сокращения подлежащих автоматизации функций.

В ходе прошедшего цикла оценки было отмечено завершение формирования ИТ-архитектуры 8 ЦГО и обследовано 512 информационных систем госорганов.

ИТ-архитектура – это детализированная модель, описывающая процессы, функции, движение данных в госорганах и потребность в автоматизации.

При этом отмечен низкий уровень наполнения архитектурного портала документами и данными по информационным системам госорганов.

Архитектурный портал – это информационная система, предназначенная для осуществления регистрации, учета, хранения и систематизации сведений об объектах информатизации «электронного правительства».

Так, у 39% систем отсутствует описание функционала, по 74% не предоставлены акты ввода в опытную эксплуатацию, у 99% зарегистрированных систем не представлена техническая документация.

ИТОГИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ

1/2

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ

2017

Оценка направлена на стимулирование таких внутренних факторов, как эффективное управление персоналом, внедрение и применение информационных технологий в работе государственных органов

Оцениваемый ЦГО	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2017 / 2016	Оцениваемый МИО	Оценка по блоку	Позиция по блоку 2017 / 2016
МЭ	83,6	1 / 6	Акимат г. Алматы	85,1	1 / 7
МИК	81,6	2 / 8	Акимат ЮКО	84,1	2 / 15
МТСЗН*	78,8	3 / 12	Акимат Кызылординской обл.	83,3	3 / 4
АДГСПК	78,5	4 / 4	Акимат ВКО	83,2	4 / 8
МДРГО	74,8	5 / 13	Акимат Карагандинской обл.	80,1	5 / 9
МЮ	74,6	6 / 11	Акимат Атырауской обл.	76,6	6 / 16
МЗ*	72,6	7 / 12	Акимат Алматинской обл.	73,9	7 / 2
МФ	68,7	8 / 7	Акимат г. Астана	73,3	8 / 10
МКС	67,8	9 / 2	Акимат СКО	70,0	9 / 1
МИД	67,6	10 / 10	Акимат Ақмолинской обл.	63,0	10 / 3
МОН	59,9	11 / 15	Акимат ЭКО	61,3	11 / 5
МСХ	59,1	12 / 5	Акимат Мангистауской обл.	56,9	12 / 6
МИР	58,7	13 / 9	Акимат Костанайской обл.	54,0	13 / 13
МНЭ	58,0	14 / 3	Акимат Жамбылской обл.	52,0	14 / 11
МОАП	54,7	15 / 14	Акимат Павлодарской обл.	50,0	15 / 12
			Акимат Актюбинской обл.	46,3	16 / 14

*Сравнение позиций МЗ и МТСЗН произведено на основании правопреемственности результатов оценки МЗСР

ОЦЕНКА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

В основе оценки управления персоналом – ключевые реформы государственной службы:

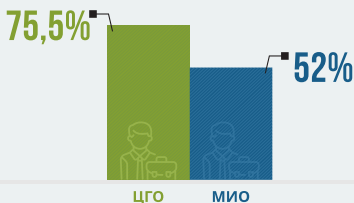


В акиматах **98,6%** конкурсов по отбору кандидатов проведены с участием экспертов и независимых наблюдателей

В центральных госорганах данный показатель ниже, однако, имеет положительную динамику



Назначения на руководящие должности чаще получают сотрудники ЦГО



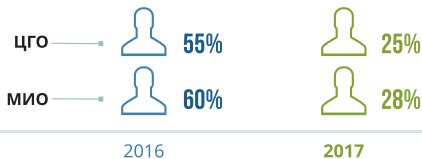
77% государственных служащих выразили доверие системе отбора кадров, карьерной модели и соблюдению принципов меритократии (2016 год – 71%)

СНИЖАЕТСЯ ОБЪЕМ ПЕРЕРАБОТОК

Усредненные данные автоматизированных систем учета времени:

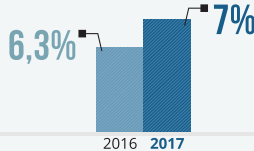


Данные опроса:



Основная причина переработок - поступление поручений со сжатыми сроками исполнения

РОСТ ОТТОКА КАДРОВ С ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ



Из системы государственной службы чаще увольняются сотрудники акиматов

Данные опроса

Возможность смены работы отмечают:



ВНЕДРЕНА ПРАКТИКА ПРОВЕДЕНИЯ ВЫХОДНОГО ИНТЕРВЬЮ

82% уволившихся прошли выходное интервью (3 470 из 4 223 чел.)

При этом в акиматах охват составляет **98%**, а в центральных государственных органах - **76%**

ИТОГИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ

2017

2/2

В рамках оценки впервые проведен анонимный опрос государственных служащих в электронном формате



26 291
РЕСПОНДЕНТ

ЦГО



18 627
РЕСПОНДЕНТОВ

МИО



7 664
РЕСПОНДЕНТА



удовлетворены своей работой (ЦГО–89%, МИО–91%), при этом 88% считают свою работу престижной



отмечают отсутствие дискриминации по половому и национальному признакам



считают процедуру поощрения справедливой и прозрачной, при этом 16% считают недостаточным фонд материального стимулирования



отмечают соблюдение руководством этических норм, при этом 84% отмечают доступность первых руководителей для сотрудников (ЦГО–80%, МИО–89%)



Положительные отзывы связаны со следующими изменениями:

- внедрение принципов меритократии
- автоматическое отключение компьютеров после 18.30 часов
- планируемый рост заработной платы после внедрения ФБШ
- повышение профессионального уровня служащих
- перевод государственных услуг в электронный формат



Отрицательные отзывы связаны со следующими изменениями:

- рост документооборота
- фаворитизм
- сверхурочная работа без оплаты
- запрет на использование смартфонов
- ограничение доступа к интернету



ОЦЕНКА ПРИМЕНЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Оценка применения ИТ в государственных органах проводится на основе анализа функций, подлежащих автоматизации

57% ФУНКЦИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ АВТОМАТИЗИРОВАНЫ

512 СИСТЕМ ОБСЛЕДОВАНО В ХОДЕ ОЦЕНКИ (2016 ГОД – 274)

Данные опроса госслужащих



Нестабильность работы систем приводит к росту объема переработок госслужащих



ИТ-системы, находящиеся в основе цифровизации государственных органов, не всегда работают на должном уровне



Перечни автоматизируемых функций государственных органов не стабильны



Уровень автоматизации государственных органов растет как за счет внедрения ИТ, так и за счет сокращения количества подлежащих автоматизации функций



В СВЯЗИ С ЭТИМ РЕАЛИЗУЕТСЯ ПЕРЕХОД ОТ ОЦЕНКИ АВТОМАТИЗАЦИИ ФУНКЦИЙ К ПОСТРОЕНИЮ ИТ-АРХИТЕКТУРЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ



АРХИТЕКТУРНЫЙ ПОДХОД В ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНАХ



ИТ-архитектура – это детализированная модель, описывающая процессы, функции, движение данных в государственных органах и потребность в автоматизации



Более 40 правительств мира применяют архитектурный подход в автоматизации своей деятельности

Данные архитектурного портала

39%

информационных систем не имеют описания

у 74%

систем не представлены акты ввода в опытную эксплуатацию

по 99%

информационных систем отсутствует техническая документация



8 ЦГО ВЫСТРОИЛИ ИТ-АРХИТЕКТУРУ ЗА 4 ГОДА

С учетом выявленных проблем необходимо решение следующих ключевых задач:



Требуется дальнейшее внедрение архитектурного подхода для более эффективного планирования работы по автоматизации в государственных органах



В дальнейшем необходимо перейти к анализу внедренных информационных систем в государственных органах в части снижения издержек, оптимизации трудозатрат, ускорении процессов



Ключевые тренды и вопросы

Повышение эффективности рабочих процессов госслужбы

Система оценки поднимает вопрос по переработкам госслужащих с 2013 года. Для отслеживания ситуации по трудовой нагрузке госслужащих во всех центральных госорганах внедрены системы контроля и управления доступом. Средняя продолжительность переработок госслужащих на одного сотрудника в 2017 году сократилась и составила 49 минут (в 2016 г. – 84 мин.).

Согласно итогам опроса госслужащих, основная причина переработок – поступление срочных поручений от вышестоящих госорганов.

В рамках опроса госслужащие позитивно оценивают эффект внедрения программы автоматического отключения компьютеров по окончании рабочего дня по типу «Forced Shutdown».

В целом, меры АДГСПК и применение ИТ-технологий ощутимо влияют на решение проблемы переработки госслужащих. При этом необходимо сформировать систему точного учета сверхурочной работы, как в рабочие, так и в выходные и праздничные дни, с фиксацией причин переработок.

Необходимость более четкой регламентации процессов проведения конкурсов при найме госслужащих

Оценка показала необходимость принятия системных мер по повышению объективнос-

ти и прозрачности проводимых конкурсов при трудоустройстве в госорганы. Участие экспертов и наблюдателей в них часто проводится формально.

Необходимо регламентировать увеличение доли независимых и несвязанных с госорганом экспертов и наблюдателей в составе конкурсной комиссии, а также ввести требование об обязательной видеофиксации собеседования с размещением в открытом доступе.

Совершенствование методологической базы оценки по блоку

Эффективность карьерной модели, открытость процедур приема и продвижения по карьерной лестнице госслужащих, повышение квалификации, нормированность и условия труда требуют постоянного внимания, а также корректировки внутренних процессов госорганов.

Внедрение новой модели оплаты труда госслужащих на основе факторно-балльной шкалы требует применения новых критериев по оценке ее эффективности.

В части оценки применения ИТ в работе госорганов необходимо отслеживать достижение заявленных экономических и организационных эффектов от автоматизации функций госорганов (ускорение операций, сокращение трудозатрат, упрощение взаимодействия между госорганами и с обществом).

Сравнительная таблица методик оценки на 2016-2017 гг.

БЛОК 1: Достижение целей

МЕТОДИКА 2016 ГОДА

Оценка ЦГО

1. Достижение стратегической цели (X _i)	
1.1 Достижение цели рассчитывается как среднее значение всех ЦИ и показателей, предусмотренных в ее реализацию	
$X_i = \frac{1}{m} \sum_{j=1}^m h_{ij}$	
1.2. Корректирующие параметры	
1.2.1. Перевыполнение планового значения ЦИ	30%
1.2.2. Корректировка планового значения ЦИ	
1.2.3. Динамика фактического исполнения ЦИ	
2. Реализация БП в достижении целей стратегического плана (P _b ⁱ)	
$(P_b^i) = B_q \times N^i$	
N _i – взаимосвязь целей стратегического плана с БП в достижении целей B _q – коэффициент эффективности исполнения БП в достижении целей стратегического плана	
2.1. Эффективность исполнения БП в достижении целей стратплана (B _q)	
r _z – эффективность исполнения каждой БП в достижении цели t – количество БП в достижении цели	
$B_q = \frac{1}{t} \sum_{z=1}^t r_z$	
2.2. Взаимосвязь БП с целями стратплана (N ⁱ)	
$(N^i) = (B_q + P_s^i)/2,$	
B _q – коэффициент эффективности исполнения БП в достижении целей стратегического плана (P _s ⁱ) – коэффициент достижения целей стратегического плана	
3. Достижение целей стратплана и эффективность исполнения БП (Y)	
(P _s ⁱ) – коэффициент достижения целей стратегического плана (P _b ⁱ) – коэффициент реализации БП в достижении целей n – количество целей стратегического плана	
$Y = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n P_s^i \times P_b^i$	
4. Итоговая оценка (R _{цго})	

$$(R_{цго}) = (Y - W) \times 100\%$$

Y – достижение целей стратплана и эффективности исполнения БП
W – штрафные баллы

Оценка МИО

1. Достижение целей ПРТ	50
2. Отсутствие нарушений бюджетного и иного законодательства	10
3. Достижение прямых результатов бюджетной программы	20
3.1. Достижение прямых результатов бюджетной программы	18
3.2. Качество планирования показателей результативности бюджетных программ	2
4. Эффективность исполнения бюджетной программы развития	20

МЕТОДИКА 2017 ГОДА

1. Достижение стратегической цели (A _i)	
1.1. Достижение цели рассчитывается как среднее значение всех ЦИ и показателей, предусмотренных в ее реализацию	
$A_i = \frac{1}{m} \sum_{j=1}^m h_{ij}$	
1.2. Корректирующие параметры	
1.2.1. Перевыполнение планового значения ЦИ	25%
1.2.2. Корректировка планового значения ЦИ	
1.2.3. Динамика фактического исполнения ЦИ	
2. Эффективность исполнения БП в достижении целей стратегического плана (B _i)	
r _z – эффективность исполнения каждой бюджетной программы в достижении цели t – количество бюджетных программ в достижении цели	
$B_i = \frac{1}{t} \sum_{z=1}^t r_z$	
3. Взаимосвязь БП с целями стратплана (C _i)	
Если A _i = B _i , то C _i = 1 Если A _i < B _i , то C _i = A _i / B _i Если B _i < A _i , C _i = B _i / A _i	
4. Достижение цели стратплана и показателей БП (R _i)	
$R_i = (A_i + B_i) / 2 \times C_i$	
A _i – коэффициент достижения цели стратегического плана B _i – коэффициент эффективности исполнения бюджетных программ в достижении целей стратегического плана	
5. Итоговая оценка (R _{цго})	
$R_{цго} = \left[\left(\frac{R_1 + R_2 + R_n}{n} \right) * 100 \right] - W,$	
n – количество целей стратегического плана W – штрафные баллы	

1. Достижение целей ПРТ	50
2. Отсутствие нарушений бюджетного и иного законодательства	10
3. Достижение прямых результатов бюджетной программы	20
3.1. Достижение прямых результатов бюджетной программы	18
3.2. Качество планирования показателей результативности бюджетных программ	2
4. Эффективность исполнения бюджетной программы развития	20

БЛОК 2: Взаимодействие с гражданами

МЕТОДИКА 2016 ГОДА

МЕТОДИКА 2017 ГОДА

Качество оказания государственных услуг

	цго	мио		цго	мио
1. Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг	50	60	1. Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания госуслуг	20	40
2. Меры по соблюдению сроков оказания государственных услуг	20	40	2. Соблюдение сроков оказания госуслуг	20	33
3. Оптимизация государственных услуг	30		3. Обеспечение качества оказания госуслуг	17	17
			4. Внутренний контроль за качеством госуслуг	10	10
			5. Расширение Реестра госуслуг	5	
			6. Композитные госуслуги	3	
			7. Оптимизация госуслуг	25	

Открытость государственного органа

	цго	мио		цго	мио
1. Наполнение интернет-портала открытые данные	30	30	1. Полнота и актуальность информации на интернет-порталах открытого правительства	80	
2. Наполнение интернет-портала открытый диалог	40	40	2. Поддержка официального интернет-ресурса государственного органа	20	
3. Наполнение законопроектами интернет-портала открытые НПА	-5 (на вы-чет)	-			
4. Наполнение интернет-портала открытый бюджет	30	30			

Качество рассмотрения жалоб и заявлений

1. Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений	40	1. Соблюдение сроков рассмотрения жалоб и заявлений	40
2. Рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений	40	2. Доля жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда и вышестоящим органом	40
3. Доля удовлетворенных жалоб и заявлений	20	3. Доля удовлетворенных жалоб и заявлений	20

БЛОК 3: Организационное развитие

МЕТОДИКА 2016 ГОДА

Управление персоналом

1. Чистая сменяемость персонала	20
2. Переработки в государственном органе	20
3. Вовлеченность персонала	40
4. Укрепление меритократии	20

МЕТОДИКА 2017 ГОДА

1. Кадровый потенциал государственного органа	30
2. Организация труда	25
3. Меритократия и организационная культура	45

Применение ИТ

1. Эффективность использования информационных систем	100
1.1. Охват внедрения информационных систем в государственные органы и их использование	50
Охват внедрения информационных систем в ЦГО и МИО	30
Доля использования информационных систем	20
1.2. Уровень удовлетворенности информатизацией	50
Удовлетворенность информационными системами	15
Информационно-коммуникационная инфраструктура государственного органа	15
Процессы управления информатизацией государственного органа	10
Уровень информационной безопасности	10

1. Информационные системы, используемые при оказании государственных услуг	40
1.1. Использование ведомственных, а также информационных систем курируемых государственными органами, организациями в сферах и отраслях	20
1.2. Использование информационных систем другого государственного органа	20
2. Информационные системы, используемые при автоматизации функций государственных органов	40
2.1. Использование ведомственных, а также информационных систем курируемых государственными органами, организациями в сферах и отраслях	20
2.2. Использование информационных систем другого государственного органа	20
3. Доля зарегистрированных информационных систем на архитектурном портале	20



Для заметок

[illegible]

[illegible]

[illegible]

