

М.Б.Жумашиева<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы

## МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУЛЕР ЖАҒДАЙЫНДАҒЫ «САПА» ҰҒЫМЫНЫҢ ТҰЖЫРЫМДАМАЛЫҚ НЕГІЗДЕРІ

*Аңдатпа*

Бұл мақалада мемлекеттік қызметтерді көрсету саласындағы «сапа» ұғымының негіздері, сондай-ақ оның мемлекеттік басқару жүйесіндегі рөлі зерттелген. Мақалада «сапа» ұғымының қызмет көрсетуге қатысты эволюциясы және оның қазіргі заманғы мағынасы қарастырылады. Мемлекеттік қызметтер елдің әлеуметтік-экономикалық дамуының негізгі көрсеткіштерінің бірі болып табылатындықтан бұл тақырып өзекті. Сонымен қатар, көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің деңгейі халықтың өмір сүру деңгейін тікелей көрсетеді. Сонымен қатар, мақалада мемлекеттік қызметтердің сапасына әсер ететін негізгі факторлар анықталған. Мақалада Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау ерекшеліктері және үкіметтік емес ұйымдардың осы процеске қатысу рөлі қозғалады. Мақала барысында осы саладағы нормативтік реттеу саласындағы кейбір проблемалар анықталып, жаңа термин енгізу бойынша ұсыныстар беріледі.

**Түйін сөздер:** мемлекеттік көрсетілетін қызмет, сапа, баға, қанағаттану, тиімділік, мемлекет, қызмет алушы.

Жумашиева М.Б.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан

## КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ПОНЯТИЯ «КАЧЕСТВО» В КОНТЕКСТЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

*Аннотация*

В настоящей статье изучены основы понятия «качество» в сфере оказания государственных услуг, а также его роль в системе государственного управления в целом. В рамках статьи рассмотрена эволюция понятия «качество» в отношении предоставления услуг и его современное значение. Данная тема актуальна, поскольку государственные услуги являются одним из основных показателей социально-экономического развития страны. При этом, уровень качества государственных услуг напрямую отражает уровень жизни населения. Кроме того, в статье определены основные факторы, влияющие на качество оказания государственных услуг. Статья затрагивает особенности оценки качества государственных услуг в Республике Казахстан и роль участия неправительственных организаций в данном процессе. В ходе статьи обозначены некоторые проблемы в области нормативного регулирования в данной сфере, а также предложены рекомендации по внедрению нового термина.

**Ключевые слова:** государственная услуга, качество, оценка, удовлетворенность, эффективность, государство, услугополучатель.

M.Zhumasheva<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Academy of public administration under the President of the Republic of Kazakhstan

## CONCEPTUAL FOUNDATIONS OF THE DEFINITION OF «QUALITY» IN THE CONTEXT OF PUBLIC SERVICES DELIVERY

### Abstract

This article examines the basics of the definition of «quality» in the area of public services delivery, and its role in the public administration system as a whole. The article examines the evolution of the definition of «quality» in relation to the public services delivery and its modern meaning. This topic is relevant, since public services are one of the main indicators of the country's socio-economic development. At the same time, the level of quality of public services directly reflects the standard of living of the population. In addition, the article identifies the main factors affecting the quality of public services delivery. The article touches the specifics of evaluation the quality of public services and the role of participation of non-governmental organizations in this process in the Republic of Kazakhstan. In the course of the article, some problems in the field of regulatory regulation in this area are identified, and recommendations for the introduction of a new term are proposed.

**Key words:** public service, quality, evaluation, satisfaction, efficiency, government, service recipient.

### Кіріспе

Экономикалық ынтымақтастық және даму ұйымының пікірі бойынша мемлекеттік қызметтердің сапасы халықтың мемлекетке деген сенім деңгейін анықтайтын шешуші фактор болып табылады. Мемлекеттік қызметтерді көрсету үдерісі азаматтың мемлекеттік институттармен өзара іс-қимылының нақты деңгейін, мемлекеттік қызметшілерге және жалпы үкіметке деген көзқарасы мен сенімділік деңгейін көрсетеді.

Көптеген мемлекеттер халықтың мемлекеттік органдар қызметін бағалау тәжірибесін бұрыннан енгізіп келеді. Мұндай бағалаудың нәтижелерін мониторингілеу өте маңызды. Бұл мемлекеттік қызметтерді реттеуге, мемлекеттік қызметтердің жағдайын уақытында бағалауды қамтамасыз етуге мүмкіндік береді, нәтижесінде мемлекеттік қызметтердің сапасының артуына әкеледі.

Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы мәселелері Қазақстан Республикасында өзекті және аз зерттелген. Қазіргі уақытта қазақстандық заңнамамен реттелмеген мемлекеттік қызметтер «сапасының» негізгі тұжырымдамасын анықтау ерекше қызығушылық тудырады.

Бұл тақырыпты зерделеу қажеттілігі мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау әдістеріндегі олқылықтарға байланысты. Әдетте, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының толыққанды және тиімді бағасы қазіргі проблемаларды анықтауға және осы саладағы ағымдағы жағдайды талдауға мүмкіндік береді.

### «Сапа» ұғымының теориялық негіздері

Мемлекеттік қызметтер мемлекеттік басқару құралдарының бірі болып табылады. Мемлекеттік қызметтерді алу, бір жағынан, оны алушының қажеттілігі немесе қалауы, екінші жағынан, мемлекеттің талабы. Мемлекеттік қызметтердің сапасы халықтың өмір сүру сапасына және қанағаттану деңгейіне тікелей әсер етеді.

Мемлекеттік қызметтер контекстіндегі «сапа» термині әлемдік қоғамдастықта бұрыннан зерттелген. Мәселен, Elke Löffler өзінің «Defining Quality in Public Administration» жұмысында «сапа» ұғымының эволюциясын ұсынады (кесте 1) [1].

### Кесте 1 - «Сапа» ұғымын анықтаудың эволюциясы

Кезеңдер	«Сапа» ұғымын анықтау
1945-1949 жж.	техникалық анықталған нормалар мен стандарттарға сәйкестігі
1949-1951 жж.	техникалық анықталған нормалар мен стандарттарға сәйкестігі
1951-1960 ж. соңы	пайдалануға жарамдылығы
1960 ж. соңы -1980 ж.	клиенттің талаптарына сәйкестігі
1980 ж. – қазіргі кезеңге дейін	клиенттің максималды қанағаттануына қол жеткізу

Дереккөз: [1, 2-3 б.].

Сонымен, автордың пікірі бойынша сапаның қазіргі заманғы анықтамасы клиенттің қажеттіліктерін барынша қанағаттандыруды білдіреді.

Бірқатар шетелдік авторлар мемлекеттік қызметтердің «сапасы» ұғымына өзіндік анықтама ұсынады.

С.Н. Костина өз еңбегінде ғалымдардың көпшілігі қызмет көрсету сапасының негізгі компоненттерін көрсететінін айтқан болатынын, мысалы, нәтиженің сапасы және қызмет көрсету сапасы. Соңында бұл компоненттер екеуі де тікелей «сапа» ұғымын құрайды [2].

В.Н. Южаков мемлекеттік қызмет көрсету сапасының шешуші индикаторы ретінде алушының қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі деп санайды. Сонымен қатар, мемлекеттік қызметтердің құны, оны көрсету мерзімі, кезекте күту уақыты сияқты параметрлер, олар қызмет алушының кедергі келтіруі немесе қанағаттанудың өсуіне ықпал ететін дәрежеде маңызды [3].

Автор М.С. Таболина «мемлекеттік қызметтердің сапасы» ұғымын анықтау барысында мемлекеттік қызметтер мен оның құнын, оны ұсыну стандарттарының талаптарына сәйкестік деңгейіне, қызмет алушының қанағаттану дәрежесіне сәйкес салыстырады [4].

Сонымен бірге А.Р. Исаков та келесі анықтаманы ұсынады: «мемлекеттік қызметтердің сапасы – бұл мемлекеттік органмен өзара әрекеттесу нәтижесінде өтініш берушілердің қанағаттану дәрежесін көрсететін қызметтің сапалық және сандық қасиеттерінің жиынтығы» [5].

Д.Д. Чвилев мемлекеттік және муниципалдық қызметтерді көрсету сапасы жеке немесе заңды тұлға мемлекеттік органдармен өзара әрекеттесу нәтижесінде алатын нақты нәтиже деп санайды [6].

В.А. Герба мемлекеттік қызметтер сапасы ұғымын «қызметті мақсатына сәйкес пайдалану (алу, қолдану және тұтыну) процесінде пайда болатын қасиеттер жиынтығы» ретінде нақты айқындайды, бұл қасиеттер жұмсалған шығындармен емес, объектіні осылайша пайдалану кезінде қол жеткізілген нәтижелермен байланысты [7]. Демек, сапа қызмет алушыға жағымды немесе жағымсыз әсерін білдіретін категория ретінде қарастырылады.

Осылайша, мемлекеттік қызметтерге қатысты «сапа» ұғымы мемлекеттік қызметті алу процесінде көрінетін қасиеттер жиынтығын білдіреді деп қорытынды жасай аламыз, нәтижесінде белгілі бір көрсеткіштерге сәйкес қызмет алушының қанағаттану дәрежесін білдіреді. Мұндай көрсеткіштер ретінде уақыт, шығындар, жеткізу уақыты және т.б. атауға болады.

Мемлекеттік қызмет көрсетуге қатысты «сапа» ұғымын дұрыс анықтау тиісті сапа критерийлерін әзірлеуге мүмкіндік береді. Өйткені, дәл осы критерийлер көрсетілген қызмет сапасы деңгейін бағалауға мүмкіндік береді.

Мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыру мемлекеттік басқару жүйесі үшін өте маңызды. Біріншіден, бұл мемлекеттік басқару процестерінің жақсаруын, мысалы, әкімшілік кедергілер деңгейінің төмендеуін қамтамасыз етеді. Екіншіден, бұл азаматтардың мемлекетке деген адалдығының жоғарылауына әкеледі, халық арасында сенім деңгейі артады, бұл әлеуметтік өршу деңгейін төменде-теді. Үшіншіден, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының жоғары деңгейі мемлекеттік басқару мәселелері бойынша халықаралық рейтингтердегі мемлекеттің позициясына оң әсер етеді.

### **Қазақстан Республикасының заңнамасындағы «сапа» ұғымын түсіндіру**

Қазақстанда мемлекеттік қызметтер көрсету саласында қабылданған нормативтік құқықтық актілер бұл саланы әлеуметтік-экономикалық сектор ретінде одан әрі дамытуға негіз жасады. Сонымен қатар, қазіргі заманғы тенденциялар үнемі дамуды және қызметтердің де, заңнаманың да сапасын жақсартуды талап етеді. Мемлекеттік қызметтер дамуының оң динамикасына қарамастан, әр түрлі, мысалы, олардың сапасын бағалауға байланысты қиындықтар байқалады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету жүйесінің негіздері Қазақстан Республикасының «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңында белгіленген. Осы Заңның нормалары

негізгі ұғымдарды айқындайды, мемлекеттік қызметтер көрсету процесіне қойылатын талаптарды белгілейді, сондай-ақ мемлекеттік органдардың осы саладағы өкілеттіктерін бекітеді.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет – «көрсетілетін қызметті алушылардың өтініш жасауы бойынша немесе өтініш жасауынсыз жеке тәртіппен жүзеге асырылатын және олардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға, оларға тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағытталған жекелеген мемлекеттік функцияларды іске асыру нысандарының бірі» деп айқындалған [8]. Көрсетілетін қызметті алушылар бірқатар мемлекеттік органдарды қоспағанда, жеке және заңды тұлғалар болып табылады.

Осылайша, мемлекеттік қызметтер көрсету процесі мемлекеттік бюджеттен қаржыландырылатын азаматтардың құқықтарын, бостандықтарын, мүдделерін іске асыруды қамтамасыз ететін мемлекеттік органдардың функцияларына негізделген.

Мемлекеттік қызметтердің белгіленген талаптарға сәйкестігі мен деңгейін бағалау үшін негізгі сапа критерийі қолданылады. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында мемлекеттік қызмет көрсету контексіндегі «сапа» ұғымы анықталмаған. Сонымен бірге тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамада «тауардың сапасы» ұғымы қарастырылған. Сонымен, «тауардың сапасы – тауардың (жұмыстың, көрсетілетін қызметтің) тұтынушы қажеттіліктерін қанағаттандыру қабілетіне жататын сипаттамаларының жиынтығы» ретінде анықталады [9].

Сапа ұғымы Қазақстан Республикасының «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңында былай айқындалған: «мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау – көрсетілетін қызметті алушыларды орталық мемлекеттік органдар, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдары, қаладағы аудандардың, аудандық маңызы бар қалалардың, кенттердің, ауылдардың, ауылдық округтердің әкімдері көрсететін қолжетімді және сапалы мемлекеттік көрсетілетін қызметтермен қамтамасыз ету бойынша шаралардың тиімділігін айқындау жөніндегі қызмет» [8]; «мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау – орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсететін жеке және заңды тұлғалардың Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын сақтауын тексеру, профилактикалық бақылау және оған мониторинг жүргізу жөніндегі қызмет» [8].

Осылайша, бірінші анықтамада сапа «шаралардың тиімділігі» дегенді білдірсе, екінші анық-тамада «құқықтық нормалардың, атап айтқанда, стандарттардың, мемлекеттік қызмет регламент-терінің, сондай-ақ «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасы Заңының нормаларының сақталуын білдіреді. Бұл ұғымдар «сапа» ұғымын тұтас және нақты түсінуге мүмкіндік бермейді. Бұдан бөлек, «сапа» ұғымының ажырамас бөлігі болып табылатын сапа критерийлері жоқ.

### **Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау**

Халықаралық тәжірибеде үкіметтік емес ұйымдар жүргізетін бағалау кеңінен қолданылады. Әдетте, бұл ұйымдар мемлекеттік институттардың жағымды имиджін құруға мүдделі емес, өз пікірін білдіруге шектелмейді, диалогқа ашық, сондықтан қоғамдық бағалау ең шынайы және тиімді болып табылады. Сонымен қатар, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын қоғамдық бағалау іс-әрекеттің нақты жағдайын көрсетеді, мемлекеттік қызметті тұтынушының пікірін білдіреді және мемлекеттік органның «көзіне» көрінбейтін ұсақ кемшіліктер мен бөлшектерге тоқтала отырып, жан-жақты болады.

Қазақстанда да мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жыл сайын өткізіледі. Қоғамдық мониторингке жеке тұлғалар мен коммерциялық емес ұйымдар өз бастамалары және мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс бойынша қатысады. Мұндай мониторингтің мақсаты алушылардың мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттану

деңгейін айқындау, проблемалық мәселелердің ауқымын анықтау, сондай-ақ осы проблемаларды шешу бойынша ұсыныстар әзірлеу.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау критерийлері ретінде мыналар анықталған: ақпарат, қол жетімділік, қызмет көрсету, рәсімі, мерзімі, шығындары, кері байланыс, мемлекеттік қызметтерді көрсету нәтижелері. Әрбір мемлекеттік қызмет тізімделген сегіз критерий бойынша 5 балдық жүйемен бағаланады, мұндағы «5» - өте жақсы, «1» - өте нашар [10]. Барлық критерийлер бойынша баллдар жинақталады, содан кейін көрсетілген мемлекеттік қызмет үшін орташа балл шығарылады.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалаудың қоғамдық мониторингінің әдіснамасы мониторингтің мақсатын, міндеттерін, принциптерін қамтиды, сапаны бағалау өлшемдерін анықтайды, алайда «сапа» ұғымына анықтама бермейді. «Сапа» ұғымы мемлекеттік қызметтерді бағалау критерийлерін анықтайтын кілт болып табылады. Бұл ұғымнан мемлекеттік қызметтерді бағалау процесінің негізгі сипаттамалары туындайды. Бұл ұғымның нақты анықтамасының болмауы мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бүкіл жүйесінде олқылық тудырады. Сонымен қатар, мемлекеттік қызметтерді көрсету, бағалау және олардың сапасын қамтамасыз ету үдерісі ғана емес, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету үдерісіндегі кемшіліктерді анықтау және осы кемшіліктерді жою да кедергі келтіреді.

#### **«Сапа» ұғымын анықтау бойынша ұсынымдар**

«Мемлекеттік қызметтердің сапасы» ұғымын анықтау үшін Қазақстан Республикасы ратификациялаған «Сапа менеджменті және сапаны қамтамасыз ету – Сөздік» ISO 8402-94 халықаралық сапа стандартына жүгіну ұсынылады. Осы халықаралық стандарт сапа менеджменті саласына қатысты негізгі терминдер мен анықтамаларды көздейді.

Стандартқа сәйкес «сапа – бұл белгіленген және күтілетін қажеттіліктерді қанағаттандыру мүмкіндігіне байланысты объекті сипаттамаларының жиынтығы». Қанағаттанарлық сапаға қол жеткізу «сапа циклінің» барлық сатыларынан өтуді білдіреді [11].

«Сапа циклі – бұл қажеттіліктерді анықтаудан олардың қанағаттануын бағалауға дейінгі әр түрлі кезеңдерде сапаға әсер ететін өзара байланысты іс-әрекеттің тұжырымдамалық моделі» [11]. Сапа циклі өнімді жасау идеясынан бастап, оны жоюға дейінгі өнімнің өмірлік циклын білдіреді.

Осылайша, мемлекеттік қызметтер сапасының қанағаттанарлық деңгейіне жету үшін белгілі бір кезеңдерден – мемлекеттік қызмет көрсету үдерісінен өту талап етіледі, оған қойылатын талаптар мемлекеттік қызметтер стандартында көзделген. Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің қанағаттанарлық деңгейін мемлекеттік қызмет көрсетудің фактісін атауға болады, яғни қызмет көрсетілген болатын. Сонымен бірге, мемлекеттік қызмет қандай деңгейде көрсетілгенін түсіну үшін сапа ұғымына жүгіну керек.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы мемлекеттік қызметті көрсету фактісін қоспағанда, қызмет алушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған сипаттамалардың жиынтығы болады. Мұндай сипаттамаларға мемлекеттік қызметтерді алудың жылдамдығы, уақтылығы, қызмет көрсету кезінде көрсетілетін қызметті берушінің сыпайылығы, мемлекеттік қызметтерді алу үшін қолайлы жағдайлар, мемлекеттік қызметтердің қол жетімділігі (онлайн режимінде алу мүмкіндігі, қызмет көрсетушілердің ыңғайлы кестесі), алу рәсімінің қарапайымдылығы, шағым беру мүмкіндігі, шағым бойынша кері байланыс алу, мемлекеттік қызметтерді алу тәртібі туралы ақпараттың болуы және тағы басқаларды жатқызуға болады.

Осылайша, мемлекеттік қызмет сапасы дегеніміз – бұл белгіленген сапа параметрлеріне сәйкес қызмет алушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған сипаттамалар жиынтығы.

Сонымен қатар, мемлекеттік қызметтердің сапасына әсер ететін факторларды атап өткен жөн. Оларға мыналар жатады:

1) Мемлекеттік қызметтерді мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне енгізу арқылы тану және мемлекеттік қызметтерді сәйкестендіру тәртібін жетілдіру.

2) Уәкілетті мемлекеттік органдардың тиісті қызметі шеңберінде қайталанатын мемлекеттік қызметтерді жою.

3) Мемлекеттік органдардың қызметін талдау арқылы мемлекеттік қызметтер стандарттарын жетілдіру (жеткізу мерзімін қысқарту, әкімшілік рәсімдерді оңайлату).

4) Қол жетімділік, ашықтық, әділеттілік қағидаттары негізінде мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы мәселелері бойынша шағымдану жүйесін дамыту, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушіден сапалы кері байланыс алу.

5) Ақпараттық технологияларды қолдану арқылы мемлекеттік қызметтер көрсету процесін автоматтандыру.

6) Бәсекелес ортаға беру арқылы мемлекеттік қызметтерді «мемлекет меншігінен шығару».

7) Мемлекеттік қызметтер сапасының нақты параметрлерін белгілеу.

Аталған факторлар мемлекеттік қызметтердің көрсету сапасын бағалау критерийлерін қалыптастыруға негіз бола алады.

### **Қорытынды**

Мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыруға бағытталған шараларды жүзеге асыруда әкімшілік реформалар маңызды рөл атқарады. Сондықтан бүгінде бұл қызмет үшін барлық жауапкершілік мемлекетке жүктелген. Сонымен қатар, халықаралық тәжірибе мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыруға бағытталған іс-шараларға мемлекеттік емес мекемелердің, қоғамдық ұйымдардың, еріктілердің кең қатыстылығын көрсетеді.

Мемлекеттік қызметтер сапасының анықтамасын, сондай-ақ оның көрсеткіштерін нормативтік реттеу мемлекеттік қызмет көрсету сапасының қазіргі жағдайын анықтауға, сондай-ақ мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау әдістемесін жетілдіруге мүмкіндік береді.

Бүгінгі күні мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің «сапасы» ұғымын нақты анықтау, сонымен қатар бекітілген ұғымға сәйкес сапа көрсеткіштерін әзірлеу қажеттілігі бар.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің «сапасы» ұғымы мемлекеттік қызметтерге қолданылатын айқын сипаттамаларды анықтайды. Бұл ретте, аталған сипаттамалар өлшенетін және мемлекеттік қызметтердің барлық түрлеріне қатысты болуы керек.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасы ұғымының нақты анықтамасы оның сапасын анықтау мақсатында әрбір мемлекеттік қызмет көрсету процесін талдауға мүмкіндік береді. Өз кезегінде, мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру мемлекеттік басқару тиімділігіне, сондай-ақ халықтың қанағаттану деңгейіне оң әсер етеді.

### *Пайдаланған әдебиеттер тізімі:*

1. *Elke Löffler. Defining Quality in Public Administration // Working Group on Better Quality Administration for the Public, Building Quality Administration for the Public in Central and Eastern Europe, NISPAcee Conference, Riga, Latvia, 2001.*

2. *Костина С.Н. Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг (на примере УРФО) // Вопросы управления. – 2016. – С.49-58.*

3. *Южаков В.Н. Качество государственных и муниципальных услуг: усилия и результаты административной реформы // Вопросы государственного и муниципального управления. - 2014 год. – №1. – С.52-72*

4. *Таболкина М.С. Основные показатели эффективности государственных услуг // Экономика и управление. – 2012 год. – №3. – С.124-126.*

5. *Исаков А.Р. Государственные услуги и их классификация // Вестн.Саратовской юридической академии. – 2013 год. – №6. – С.91-96.*

6. *Чвилев Д.Д. Качество государственных и муниципальных услуг, как объект оценки и управления // Транспортное дело России. – 2014 год. – №4. – С.123-126*

7. *Герба В.А. О качестве государственных услуг // Государственное регулирование экономики. – 2010 год. – №4-5. – С.42-46.*

8. *«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуірдегі № 88-V Заңы.*

9. *«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4 мамырдағы №274-IV Заңы.*

10. *Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы, ПРООН. Методология общественного мониторинга оценки качества оказания государственных услуг, 2019 год.*

11. *Международный стандарт ИСО 8402-94 «Управление качеством и обеспечение качеством – Словарь»*, 1994 год, ИСО 8402:1994.

*References:*

1. *Elke Löffler. Defining Quality in Public Administration // Working Group on Better Quality Administration for the Public, Building Quality Administration for the Public in Central and Eastern Europe, NISPAcee Conference, Riga, Latvia, 2001.*
2. *Kostina S.N. Sovremennye problemy ocenki kachestva okazaniya gosudarstvennyh uslug (na primere URFO) // Voprosy upravleniya. – 2016. – S.49-58.*
3. *YUzhakov V.N. Kachestvo gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug: usiliya i rezul'taty administrativnoi reformy // Voprosy gosudarstvennogo i municipal'nogo upravleniya. - 2014 god. – №1. – S.52-72*
4. *Tabolina M.S. Osnovnye pokazateli effektivnosti gosudarstvennyh uslug // Ekonomika i upravlenie. – 2012 god. – №3. – S.124-126.*
5. *Isakov A.R. Gosudarstvennye uslugi i ih klassifikaciya // Vestn.Saratovskoj juridicheskoi akademii. – 2013 god. – №6. – S.91-96.*
6. *CHvilev D.D. Kachestvo gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug, kak ob'ekt ocenki i upravleniya // Transportnoe delo Rossii. – 2014 god. – №4. – S.123-126*
7. *Gerba V.A. O kachestve gosudarstvennyh uslug // Gosudarstvennoe regulirovanie ekonomiki. – 2010 god. – №4-5. – S.42-46.*
8. *«Memlekettik korsetiletin qyzmetter turaly» Qazaqstan Respublikasynyn 2013 zhylgy 15 sauirdegi № 88-V Zany.*
9. *«Tytynushylardyń qyqyqtaryn qorǵau turaly» Qazaqstan Respublikasynyn 2010 zhylgy 4 mamyrdaǵy №274-IV Zany.*
10. *Agentstvo Respubliki Kazahstan po delam gosudarstvennoj sluzhby, PROON. Metodo-logiya obshchestvennogo monitoringa ocenki kachestva okazaniya gosudarstvennyh uslug, 2019 god.*
11. *Mezhdunarodnyj standart ISO 8402-94 «Upravlenie kachestvom i obespechenie kachestvom – Slovar'», 1994 god, ISO 8402:1994.*