

Ж.А. Бекбосынова, Г.А. Джунусбекова

Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы  
Мемлекеттік басқару академиясы, Нұр-Сұлтан, Қазақстан  
(E-mail: Gulsara\_Dzhunusbekova@apa.kz)

## Мемлекеттік органдардың ақпараттық ашықтығы мемлекеттік басқару тиімділігінің критерийі ретінде

Мақалада мемлекеттік аппарат қызметін жетілдіру, тиімділігін арттыру бағыттарының бірі болып табылатын мемлекеттік органдардың тұрғындар алдындағы ашықтығы қарастырылды. Бұл бағыт ел азаматтарына мемлекеттік және стратегиялық бағдарламаларды жүзеге асыруға қатысу, біріге атсалысуға мүмкіндік береді. Зерттеуде әр мемлекеттік орган қызметінің ашықтығы мен мөлдірлігі деңгейіне сараптамалық баға берілді. Мемлекеттің мөлдірлігі, есептілігі мен ашықтығы мемлекеттік органдағы құпия болып табылмайтын кез келген ақпарат елдің әр азаматына қолжетімді болуы көздейді. Қызмет ашықтығы стратегиялық және бағдарламалық құжаттарды, ақпаратты, жаңалықтарды, бірінші басшының баяндамалары мен мақалаларын, белгілі бір мерзімде атқарылған жұмыстар туралы есеп және тағы басқа БАҚ мен мемлекеттік органның интернет-ресурсында (веб-сайттар) жариялау арқылы жүзеге асырылады. Аталған талаптар Қазақстан Республикасы Инвестициялар мен даму министрінің бұйрығымен бекітілген Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарының ақпараттық толықтырылуы мен олардың мазмұнына қойылатын талаптар ережелерінде нақты көрсетілген. Сол Ережелерге сәйкес, мақалада мемлекеттік органдар сайттарына талдау жасалды. Бұл жұмыстағы орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдар сайттарын зерттеу елдің мемлекеттік органдарының ақпараттық ашықтығын қалыптастыруында белгілі бір тенденциялар мен заңдылықтарын анықтады.

*Кілт сөздер:* мемлекеттік органдар, ақпараттық ашықтық, веб-сайттар, қолжетімділік, мемлекеттік органдар қызметінің мөлдірлігі, қызметті жетілдіру.

Атқарушы билік органдарының еңбек тиімділігі мен нәтижелілігін арттыру, сонымен қатар олардың тарапынан көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасы мен сала ауқымы соңғы 10 жыл ішінде ел ішінде жүргізіліп жатқан реформалардың басты тақырыбына айналды. Мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігінің мемлекеттік аппараттың лайықты деңгейде қызмет етуіндегі ролі маңызды екені сөзсіз. Мемлекеттік органдардың тиімсіз қызметі жағдайы елдің барлық салаларындағы төмен нәтижелілікке әкеліп, экономикалық жаңғырулар, стратегиялық бағдарламалар орындалмай қалу қаупі туындайды [1].

Мемлекеттік органдар жұмыс нәтижелігін тиімділігін арттыру, мемлекеттік қызметтің кадрлық әлеуетін қалыптастыру, қолдану мен дамытудың маңызы арта түсті [2].

Дүниежүзілік тәжірибе мемлекетті басқарудың мінсіз құрылымы ешбір елде қалыптаспағанын көрсетеді. Дегенмен, мемлекеттік билік органдарының қызметін жетілдіру әрбір елдің негізгі мақсаттарының бірі болып табылады.

Қазақстан Республикасында мемлекеттік органдар қызметін нақты бағалайтын жүйе қажеттігі туындап, оның нәтижесінде Қазақстан Республикасы Президентінің бастамасымен 2010 жылғы 19 наурыздағы №954 Жарлығымен «Орталық мемлекеттік органдар мен облыстардың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың жергілікті атқарушы органдары қызметінің тиімділігін жыл сайынғы бағалау жүйесі» бекітілді [3].

Қазақстанда аталған жүйенің қалыптасуына келесі факторлар әсер етті:

- мемлекеттік органдар тарапынан бюджеттік бағдарламаларды жүзеге асыру мен олардың мемлекеттік қызмет көрсету тиімділігін бағалау арасындағы өзара байланыстың жоқтығы;
- көрсетілетін мемлекеттік қызметтің сапасын бағалау мен бақылау жүйесінің жоқтығы;
- мемлекеттік қызметшілерді қолданыстағы жалақы төлеу жүйесімен ынталандырудың төмен деңгейлігі.

Осы орайда, бағалау жүйесіне сәйкес, азаматтық қоғамды дамытуды көздей отырып, мемлекеттік қызметті реформалаудың басты мақсаты мемлекеттілікті біріктіру таңдалды.

Мемлекеттік органдардың тиімділігін бағалаудың аталған жүйесі орталық (министрліктер, комитеттер, агенттіктер және т.б.) және жергілікті мемлекеттік органдардың қызметінің нәтижелілігін арттыруда маңызды құжат болып табылады.

Қызмет тиімділігін бағалау жүйесінің басты мақсаты — міндеттер мен қызметтерді іске асырудың тиімділігінің көрсеткіштер анықтау мен барлық деңгейдегі мемлекеттік органдар қызметін бағалау. Барлық деңгейлі мемлекеттік органдардың қызметін бағалаудың жылсайынғы жүйесін бекіткелі бері Қазақстан мемлекеттік басқару саласында дамудың жаңа кезеңіне аяқ басты.

Бүгінгі таңда мемлекеттік органдарды жетілдірудің жаңа стратегиялық міндеттері бар. Бұл:

- нарықтық бастама мемлекет тарапынан белсенді әрі жылдам қатысуды талап етеді;
- экономикалық және әлеуметтік салалардағы белсенді саясат мемлекет ролін көтеруді көздейді.

Нәтижесінде

– қоғам мүддесіне сәйкестелген заңдар мен нормативтік құқықтық актілерді әзірлеу мен жүзеге асыру;

– мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін арттыру — Қазақстанның болашағын анықтайтын басты фактор. Сондықтан бүгінгі күні мемлекеттік қызметшілер мен органдардың жалпы тиімділігін арттыра отырып, мемлекеттік ресурстарды ақылмен пайдалану маңызды;

– жалпы мемлекеттік аппарат пен оның жекелеген бөлімдерінің тиімділігін арттыру алдыңғы қатарлы ақпараттық және телекоммуникациялық технологияларды енгізуге жағдай жасауы тиіс [4].

Халықаралық сарапшылар мемлекеттік қызмет жаңғыруының басты шарты ретінде ел Президентінің мемлекеттілікті дамыту мен бекітудегі саяси бағытын атайды.

«Кәсіби мемлекеттік аппаратты қалыптастыру» тарауында меритократия қағидасы мен мемлекеттік қызметке кіруге үміткерлер арасындағы ашық бәсекелестік мемлекеттік қызмет дамуының негізгі басымдықтары ретінде көрсетіледі. Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері мен сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес агенттігінің Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік қызметтің 2017 жылдағы хал-ахуалы туралы Ұлттық баяндамасына сәйкес, реформаның іске асырылуынан бастап, мансаптық жолын бастапқы сатыдан бастағандардың саны үш есеге артқан (2569-ден 7862-ге дейін). Бір лауазымға үміткерлер саны екі есе артты [5].

Сонымен қатар бақылаушылар мен сарапшылар институтын енгізу арқылы іріктеу процедураларының ашықтығы қамтамасыз етілді. Олар үміткерлерге сұхбаттасуларға қатысып, конкурстық комиссия жұмысымен таныса отырып, мемлекеттік орган басшылығына оның қызметі жайлы өз пікірін білдіреді.

Бақылаушылар ретінде БАҚ, қоғамдық бірлестіктер мен басқа да ұйымдар өкілдері қатысуға құқылы. Лауазымға тағайындау кезінде конкурстық бастаманы күшейту, ауысу шарттарын азайту, біліктілік талаптарын күшейту, қызметшілер үшін мансаптық мүмкіндіктерді арттыру — мұның бәрі командалық ауыс-түйістерге тиімді тосқауылға айналды [6].

Осылайша, «100 нақты қадам» Ұлт жоспарын жүзеге асыру барысында қызметшілердің таза ауысуы 2 есеге дейін төмендеді (2015 жылғы 11,2 %-дан 2017 жылғы 6,2 %-ға дейін).

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері мен сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес агенттігінің мәліметтеріне сәйкес, 2016 ж. отандық мемлекеттік қызметшілерінің нақты саны 92 203 адамды құрады (1-кесте). Мемлекеттік қызметшілердің мұндай саны мемлекеттік басқару аппаратының орташа көлеміне сай келеді.

1 - кесте

**ҚР мемлекеттік қызметшілері нақты саны мен қосалқы көрсеткіштер динамикасы (2013 пен 2017 жж.)**

Көрсеткіш	2013 ж.	2014 ж.	2015 ж.	2016 ж.	2017 ж.
Нақты саны, адам	90 220	90 537	91 330	92 203	91 830
Бос орын саны, бірлік	7 611	8 781	7 556	6 502	6 669
Штаттың толықтандырылуы, %	92,22	91,16	92,36	93,41	93,22
Халық саны, мың адам	17 035	17 289	17 557	17 926	18 157
1 мемлекеттік қызметшіге шаққандағы халық саны	188,8	191,0	192,2	194,4	197,7

Дереккөз. [7–9].

Қазақстанда мемлекеттік қызметшілердің экономикалық белсенді тұрғындарға қатысты үлестік салмағы шамамен 1,1 %-ды құрайды. 1 мемлекеттік қызметшіні азаматтарға шаққанда шамамен 197,7-ден келеді. Мәселен, ЭЫДҰ елдерінде аталған көрсеткіштер сәйкесінше 2,43 % және 116 адамды құрайды [9].

Бүгінгі таңда елімізде әлемдік тәжірибе жетістіктері мен мемлекеттік басқару жүйесінің отандық ерекшелігінен тұратын мемлекеттік қызметтің өзіндік үлгісі қалыптасты.

«100 нақты қадам» Ұлт жоспарының бірінші бағыты аясында кәсіби мемлекеттік аппаратты қалыптастыру бойынша жүргізілген реформа мемлекеттік қызметке ашық бәсекелестік пен іріктеу ашықтығы орналасу мүмкіндігін арттырды.

Әлемнің көптеген елдерінде үкіметтік ақпаратқа қолжеткізу тәртібін реттейтін заңдар бекітілген. Мемлекеттік органдар қызметінің ашықтығы қағидатын енгізген алғашқы ел болып Швеция саналады. Бұл ел 1776 ж. жариялау еркіндігі туралы заң қабылдап, ол 1949 ж. баспасөз бостандығы заңы болып өзгертілді.

Қазіргі таңда Швеция Конституциясының құрылымды бөлігінің бірі болып табылады әрі әрбір азаматына мемлекеттік органдардан тегін түрде кез келген ақпарат алу құқығын қамтамасыз етеді.

АҚШ 1966 ж. ақпарат еркіндігі туралы заң қабылдап, оған сәйкес, мемлекеттік құрылымдарда жинақталатын және сақталатын барлық мәліметтер қоғамдық игілік болып саналады және барлық азаматтарға тегін қолжетімділік берілген. Қорғаныс министрлігі, ОББ (ЦРУ), ФТБ (ФБР) жартылай заң талаптарын орындаудан босатылған. Алайда азаматтар құпия ақпаратты сот арқылы талап ете алады.

Жапонияда 2001 жылдың 1 сәуірінен бастап, әкімшілік органдардың құзырындағы ақпаратқа қолжетімділік туралы заң күшіне енді. Мемлекеттік басқарушылық ақпаратқа қолжеткізе алатын адамдар қатары жапондық заңнама тарапынан шектелмеген: кез келген адам әкімшілік органдар басшылығынан құжаттарды тегін негізде беруді талап ете алады. Қызмет мөлдірлігі қағидаты заң шығарушылық және сот биліктеріне мемлекеттік басқару құрылымдары бөлімдерінде таралмайды.

Биліктің ақпараттық ашықтықты реттеудің шетелдік тәжірибесін Эстонияның «Бұқаралық ақпарат туралы» Заңы (2000 жылдың 15 қарашасында қабылданып, 2001 жылдың 1 қаңтарында күшіне енді) мысалында қарастыру қисынды болып табылады. Бұл оның салыстырмалы түрде жаңа және бұрынғы кеңестік кеңістікте неғұрлым толық әзірленген заңдардың бірі болып табылады. Заңның мақсаты — барлық тұлғалар мен қоғамға ақпаратқа қолжетімділікті демократиялық және әлеуметтік құқықтық мемлекет пен ашық қоғам қағидалары негізінде және бұқаралық міндеттердің орындалуына қоғамдық бақылауды қамтамасыз ету.

Мемлекеттік органдар мен жергілікті өзін-өзі басқару органдарының қызметі жайлы ақпаратқа қолжетімділік екі түрде (ұсыну және тарату) және алты тәсілмен қамтамасыз етілуі мүмкін:

- 1) ақпаратты жариялау;
- 2) ақпаратты телекоммуникациялық кешендерде, сонымен қатар интернет ақпараттық-телекоммуникациялық желілерінде орналастыру;
- 3) ақпараттық қоғамдық қолжетімді орындарда орналастыру;
- 4) қолданушыларды құжаттармен таныстыру;
- 5) азаматтар мен ұйымдар өкілдерінің алқалық органдар жиналыстарына қатысуы;
- 6) тапсырыс бойынша ақпарат ұсыну.

Бүгінгі күні елімізде мемлекеттік аппарат қызметін жетілдірудің басты бағыттарының бірі болып оның тұрғындар алдындағы ашықтығы саналады. Бұл функция азаматтарға мемлекеттік және стратегиялық бағдарламалардың жүзеге асырылуына қатысу, әрекеттесу мүмкіндігін береді. Осылайша, әр мемлекеттік орган қызметінің ашықтық деңгейі өлшенеді. Қызмет ашықтығы, мөлдірлігі бірінші басшылардың баяндамаларын, мақалаларын, белгілі бір мерзім ішінде атқарылған жұмыстар туралы есептерді және тағы басқа БАҚ пен мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарда (веб-сайттар) жариялау арқылы жүзеге асырылады.

Осылайша, 2015 ж. Қазақстан Республикасы Инвестициялар мен дауы министрінің бұйрығымен мемлекеттік органдар интернет-ресурстарын ақпараттық толықтырудың ережелері бекітіліп, оған сәйкес, ақпараттық, мазмұндық толықтыру бойынша жұмыстар жүргізілуде.

«100 нақты қадам» Ұлт жоспарының бесінші бағыты аясында «Есепті мемлекет қалыптастыру» он қадамды қамтиды, олардың үшеуі Ақпарат және коммуникациялар министрлігінің құзырына кіреді. Қазіргі заманғы кезеңде жүзеге асырылатын негізгі бағыттар: «Ашық үкімет» енгізу, тұрғындарға мемлекеттік органдардың мәліметтеріне қолжетімділігін қамтамасыз ету, «Азаматтарға арналған Үкімет» мемлекеттік корпорациясын құру.

Мемлекеттің мөлдірлігі, ашықтығы және есептілігі мемлекеттік органдар иелік ететін құпия болып табылмайтын кез келген ақпарат азаматтарға қолжетімді болуы тиіс. Аталған ереже «Ақпаратқа қолжетімділік туралы» Заңында бекітілген. Оның әзірленуі Ұлт жоспарында айтылған

болатын. Жаңа заң 2015 ж. қабылданып, «Ашық үкіметтің» енгізілуінің құқықтық негізіне айналды. «Ашық үкімет» порталдары орталық мемлекеттік органдардың мәліметтер базасының онлайн-қолжетімділігі туралы айтылатын Ұлт жоспары қадамдарының іске асырылуын қамтамасыз ететін электронды ресурс болып табылады.

«Ашық үкімет» бес құрамдас бөліктен тұрады: ашық мәліметтер, ашық нормативті құқықтық актілер (НҚА), ашық диалог, ашық бюджеттер мен мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін бағалау.

Қазіргі кезеңде 723 мемлекеттік қызметтің 548-і (76 %) «Азаматтарға арналған үкімет» арқылы көрсетіледі. Бұл көрсеткіш жақын арада мемлекеттік корпорацияның үлесі тағы 70 қызмет берілетіндіктен, ары қарай 85 %-ға дейін арта бермек.

Алайда бүгінгі таңда барлық мемлекеттік органдардың ресми парақшаларында мазмұндық толықтырулар жағынан кемшіліктер кездеседі. Барлығына ортақ талаптар көп жағдайда толық дәрежеде сақталмайды.

Осылайша, барлық орталық және жергілікті мемлекеттік органдардың ресми сайттарын бір порталда біріктіретін ақпараттық ресурстардың Бірыңғай платформасын құру туралы ҚР Ақпарат және коммуникациялар министрлігінің шешімі орынды және мезгілді. Аталған шара мемлекеттік органдардың ақпараттық ашықтығын қамтамасыз етуге, ресми сайттарының мазмұнды толықтырылуына мүмкіндік береді.

Мемлекеттік органдар үшін ортақ мәселелер қатарында орналастырылатын ақпараттың жанартылмауы немесе толық еместігі, белсенді емес сілтемелердің болуы, навигациялық қолжетімсіздік, шындыққа сай емес ақпарат, нашар көретін адамдарға арналған қызметтің толық мөлшерде жұмыс істемеуін атауға болады. Сонымен қатар қазақ тілдегі нұсқада ақпараттың толық болмауы. Аталған мәселелердің барлығының шешім табуына және ақпараттық ашықтықты қамтамасыз ету үшін кешенді шара қолдану қажет.

«Ашық НҚА» порталы азаматтардың нормативті-құқықтық актілер жобалары мен заң жобаларының тұжырымдамаларын қарау кезінде қатысуды қамтамасыз етеді. Бүгінгі таңда бұқаралық талқылауға 420-дан астам құжат берілген, ал былтыр 7 мыңнан астам НҚА жарияланған болатын.

Азаматтар түсінігінде мемлекеттік «бюджет» ұғымын қалыптастырып, бюджет қаржысының жұмсалыу барысына қоғамдық бақылауды қамтамасыз ету мақсатында «Ашық бюджет» порталы қосылды. Бүгінде онда 13 мыңнан астам бюджеттік бағдарламалар жобалары мен аяқталған қаржы жылы ішінде олардың жүзеге асуы туралы есептері жарияланды.

Мемлекеттік органдар тарапынан порталдарда орналастыруға арналған ақпараттың жеделдігі мен шынайылығын қамтамасыз ету мемлекеттік органдар тиімділігін бағалаудың жаңа жүйесінде ынталандыру факторына айналады. Яғни мемлекеттік құрылымның ақпараттық ашықтығы оның тиімділігі факторларының бірі ретінде белгіленген кезде мемлекеттік қызметшілердің өздері оны қамтамасыз етуге мүдделі болады, себебі бұл олардың жеке бағасына, нәтижесінде еңбегінің бағалануына тікелей әсер ететін болады.

Мемлекеттік органдардың ресми сайттарындағы «Мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін бағалау» тарауында стратегиялық жоспарлар мен аймақты дамыту бағдарламаларының мақсатты индикаторларына жету туралы есептері жариялануы тиіс (сайтта 11 және 35 сәйкесінше). Алайда төменде берілген талдау (2-кесте) барысында көпшілік мемлекеттік органдар аталған талапты орындамайтынына көзжеткізетін боламыз.

Мемлекеттік органдардың қолданыстағы веб-ресурстарына жүргізілген салыстырмалы талдау кезінде ақпараттық толықтыру туралы Ереженің талаптарына сәйкес, мемлекеттік органдар сайттарының сапасын арттыру мақсатында ұсыныстар әзірленді.

Орталық мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдардың сайттарын зерттеу барысы мемлекеттік органдардың ақпараттық ашықтығын қалыптастыру кезінде белгілі бір тенденция мен заңдылықтарды көрсетті.

Мемлекеттік органдардың веб-сайттарын талдау кезінде ең әлеуметтік қажет салалар таңдалынды: білім, денсаулық сақтау, жұмыспен қамту мен әлеуметтік қорғау. Себебі аталған салалар ел тыныс-тіршілігінің негізі болып табылады. Сонымен қатар 3 (ШҚО, Қызылорда облысы мен Алматы қаласы) жергілікті атқарушы органның сайттары таңдалды.

Талдау мақсаты ретінде сайттардың мазмұнына, құрылымына қоғам мүддесі тарапынан зерттеу жүргізу таңдалынды.

## Таңдалған сайттарға жасалған эксперттік контент талдау

Сайт сипаты	Ескертулер
1	2
Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрлігі ( <a href="http://www.edu.gov.kz">http://www.edu.gov.kz</a> )	
Сайт қазақ, орыс, ағылшын тілдерінде жұмыс істейді. Мәтіндер жақсы форматталған, қарапайым тілмен жазылған. Барлық тілде ақпарат теңдестірілген, қатарынан жағартылады. Жаңалықтар ағымы 3 күнде 1 рет жаңартылады. Навигация алдыңғы бетке және басты бетке қайтуға мүмкіндік береді. Сайт картасы мен іздеу мүмкіндігі бар	Сайт атауы қиын айтылады, есте сақталмайды. Іздеу жүйелерінде және кілт сөздермен бірден табылмайды. Басты бет жақсы құрылған, бірақ орыс тілінде ашылады. Кейбір тарауларда ақпарат ескірген. Мемлекеттік орган жайлы ақпарат сайтта толық емес, тек қабылдау бөлімдерінің телефондары көрсетілген. Кейбір құжаттар сайтта сурет ретінде ұсынылған, жүктелуі қиын. Министрлік құрылымында мәліметтер толық емес. Талдамалық есептер, мемлекеттік, салалық, стратегиялық бағдарламалар толық ұсынылмаған
Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігі: <a href="http://www.mz.gov.kz">http://www.mz.gov.kz</a>	
Сайт атауы жеңіл айтылады. Басты бет жақсы құрылған, бірақ ақпаратпен шамадан тыс толыққан, жаңалықтар тармағы тым ұзақ. Мәтіндер жеңіл тілмен жазылған. Сайт қазақ, орыс, ағылшын тілдерінде жұмыс істейді. Жаңалықтар кемінде аптасына 1 рет жаңартылып отырады	Қажетті ақпаратты ұзақ іздеуге тура келеді. Сайттың әр тілдегі нұсқаларындағы ақпараттар сәйкестендірілмеген. Ағылшын тіліндегі нұсқада жүктеуге құжаттар жоқ. Басты бетте мемлекеттік орган туралы ақпарат орналасқан жеке тарау жоқ және сайт картасы арқылы ғана табуға болады. Азаматтардың өтініштерін қабылдау тәртібі мен кеңес беру құрастырылмаған. 2018 жылдың I тоқсанына арналған шолу (ақпарат толық емес, тек өтініштер саны берілген) ғана орналастырылған. Форум жұмыс істемейді. Статистикалық мәліметтер 2016 жылдың бірінші жарты-жылдығынан бері жаңартылмаған
Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі <a href="http://www.enbek.gov.kz">http://www.enbek.gov.kz</a>	
Сайт атауы жеңіл айтылады және есте сақталынады. Сайт 3 тілде әзірленген. Сайт навигациясы алдыңғы бетке қайтуға мүмкіндік береді, сайт картасы бар, сайт бойынша іздеу мен сілтемелер орналастырылған. Басшылардың талдамалық мақалалары, ресми баяндамаларының мәтіндері және т.б. ішара кездеседі	Мемлекеттік рәміздер сайттың оң жақ астыңғы бөлігінде орналасқан. Басты бет құрылымы ыңғайлы жасалмаған, ақпаратпен шамадан тыс толыққан. Мемлекеттік орган туралы ақпарат толық емес. Сайттың құрылымында ыңғайсыздықтар кездеседі. Сайтта ақпаратты табу қиындық туғызады
Шығыс-Қазақстан облысы әкімдігінің ресми интернет-ресурсы <a href="http://www.akimvko.gov.kz">http://www.akimvko.gov.kz</a>	
Сайт мекенжайы жеңіл айтылады, есте сақталады және іздеу жүйелерінде алдыңғы қатардан табылады. Облыс жаңалықтары мен оқиғалар қатары тұрақты түрде жаңартылады	Сайт атауы дұрыс жазылмаған: «Шығыс Қазақстан облысы әкімінің ресми интернет-ресурсы». Интернет-ресурстың қарпі өте ұсақ. Сайтта ақпараттың орналасуының қисыны жоқ, сондықтан оның ішінде іздеу жүргізу көп уақыт алады. Сайтта жұмыс істемейтін «Халықтық IPO» логотипі орналасқан.

1	2
	Іздеу баяу жұмыс істейді және табылған ақпарат тек жаңалықтар ағынынан алынады. Әкімдік қызметі туралы ақпарат толық емес
Алматы қаласы әкімдігінің ресми интернет-ресурсы: <a href="https://www.almaty.gov.kz">https://www.almaty.gov.kz</a>	
Сайт атауы жеңіл айтылады және есте сақталынады. Іздеу жүйелерінде бірінші сілтемелерден табылады. Облыстың жаңалықтары мен оқиғалары тұрақты түрде жаңартылады. «Мемлекеттік қызметтер» тарауында ақпараттар толық берілген	Байланыс мәліметтерін, анықтамалық қызметтерінің телефондарын, пошта және электронды пошта мекенжайларын табу қиындық туғызады. Ақпарат орналастыруда қисын жоқ, сайтта іздеу жасау көп уақыт алады. Елбасының тек 2018 жылдың 5 қазанындағы Жолдауының мәтіні орналастырылған. Азаматтардың арыз-шағымдарына шолу берілмеген (түскен арыз-шағымдар мен олардың нәтижесі туралы кеңейтілген ақпарат). Әкімдік қызметі туралы ақпарат толық емес
Қызылорда облысы әкімдігінің интернет-ресурсы: <a href="https://e-kyzylorda.gov.kz">https://e-kyzylorda.gov.kz</a>	
Сайт атауы жеңіл есте қалады. Сайт үш тілде әзірленген. Басты бет жақсы және қисынды құрылған. Жаңалықтар легі тұрақты жаңартылып тұрады. Беттің басты тараулары көлденеңінен орналастырылған, бұл өңірдің ақпараты ішінде жеңіл жұмыс жасауға септігін тигізеді. Өңірдің геопорталы бар	Мемлекеттік орган туралы кейбір ақпарат жетіспейді. Сайт құрылымында ыңғайсыздықтар бар. Қызылорда облысы әкімінің есептері жоқ. «Бизнес жол картасы–2020» Бағдарламасының жүзеге асырылуы туралы ақпарат жоқ

*Ескерту.* Авторлармен әзірленген.

Талдау жүргізілген мемлекеттік органдардың интернет-ресурстары ішінде Қызылорда облысының сайты неғұрлым контенттік мазмұны толық, үлгі ретінде қолдануға болады.

Қазақстан Республикасының нормативті-құқытық актілерін зерттеу негізінде мемлекеттік органдардың *web-ресурстарына салыстырмалы талдау бойынша* ұсыныстар беріледі. Мемлекеттік органдар сайттарына ұсыныстар негізгі тараулар бойынша жүйелендірілді.

Берілетін ұсыныстар:

- техникалық деңгейді, сайт әзірленуін жетілдіру жұмыстарын жалғастыру, навигациялық кестеге назар аудару;
- мөлшері жағынан сайтты оңтайландыру;
- ақпараттық сәулетті жетілдіру жұмыстарын жалғастыру;
- ақпарат іздеу ыңғайлығын күшейті мақсатында жоғары және басты менюда қосымша тармақтардың әзірленуіне назар аудару;
- сайттың мазмұнды толықтырылуын кеңейту бойынша жұмыстар жүргізу;
- кестелер көлемін 1 немесе 2 беттен арттырмау;
- тараулар бойынша ақпаратты толық көлемде орналастыру және тұрақты түрде жаңарту;
- өзекті жаңалықтарға көңіл бөлу және сайтқа тез арада орналастыру;
- жаңалықтарды бір сөйлемге дейін қысқартпай, толығымен орналастыру;
- сайттың барлық тілдік нұсқаларында ақпараттың бір мезгілде жаңартылуы және орналастырылуы;
- сайттың кенестік тарауларында мәтіндердің түсінікті тілмен жазуылуы;
- кері байланыс алу айдарларында «барлық хабарламалар» тетігінің болуын қамтамасыз ету, бұл сұрақтардың қайталануын алдын алады;
- мемлекеттік органдр электронды қызмет көрсету орталығымен жұмысты реттегені дұрыс, ЭҚКОмен жұмыс стандарттарының және мерзімдерінің сақталуына мән беру, мақсатты топтар арасында ЭҚКО-ның танымалдығын арттару жұмыстарын жүргізу;

– интерактивті дауыс беру сауалын тұрақты түрде өзгертіп тұру;  
– интерактивті дауыс беруді әлеуметтік зерттеулер, түрлі сауалнамалар мен қоғамдық пікірді анықтау кезінде қолдануға болады және т.б.

Мемлекеттік органдар тарапынан транзакциялық қызметтердің көрсетілуі «электронды үкімет» веб-порталы арқылы электронды санды қол қою арқылы жүргізілуі тиіс.

Шешім ретінде Ақпарат және коммуникациялар министрлігі тарапынан Ұлыбритания тәжірибесіне сәйкес мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарының Бірыңғай платформасын құру ұсынылып отыр. Бұл, өз кезегінде, орталық және жергілікті мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарын бірыңғай платформаға біріктіруге мүмкіндік береді. Азаматтар үшін ыңғайлы «бір терезе» сервисі интернет-пайдаланушысына бір парақшадан барлық ақпаратты табуға көмектеседі.

Мемлекеттік органдардың ресми парақшаларының, веб-сайттарының басты мақсаты — «пайдаланушы бағытталу» қағидасы бойынша жетілдірудің нақты тетіктерін дамыту жолы арқылы қызметтің ашықтығы мен мөлдірлігін қамтамасыз ету болып табылады.

### Әдебиеттер тізімі

- 1 Жоламан Қ.Д. Мемлекет және құқық теориясы / Қ.Д. Жоламан, А.Қ. Мұхтарова, А.Н. Тәукелев. — Алматы: ҚазМУ баспа орталығы, 1999. — 154 б.
- 2 Эффективное государственное управление: материалы III Акад. симпозиума (Астана, 25 ноября 2011 г.). — Астана: Акад. гос. упр. при Президенте РК, 2011. — 101 б.
- 3 Указ Президента Республики Казахстан за № 954 «О системе ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://akorda.kz/>.
- 4 Қапаров С.Ф. Қазақстандағы мемлекеттік қызметті жетілдіру / С.Ф. Қапаров. — Астана: Алем–Астана, 2010. — 184–185-б.
- 5 Национальный доклад о состоянии государственной службы в Республике Казахстан [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://kyzmet.gov.kz/>.
- 6 План нации — 100 конкретных шагов по реализации пяти институциональных реформ Главы государства Нурсултана Назарбаева (май 2015 г.) [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://akorda.kz/>.
- 7 Министерство национальной экономики Республики Казахстан. Официальная статистическая информация [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://stat.gov.kz/>.
- 8 Мониторинг состояния кадров государственной службы по состоянию на 1 января 2017 года — Материалы официального сайта Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://kyzmet.gov.kz/ru/pages/monitoring-sostoyaniya-kadrov-gosudarstvennoy-sluzhby-po-sostoyaniyu-na-1-yanvarya-2017-goda> (Дата обращения: 21.07.2017).
- 9 Мониторинг состояния кадров государственной службы по состоянию на 1 января 2018 года: материалы официального сайта Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://kyzmet.gov.kz/ru/pages/monitoring-sostoyaniya-kadrov-gosudarstvennoy-sluzhby-po-sostoyaniyu-na-1-yanvarya-2018-goda> (Дата обращения: 21.04.2018.).

Ж.А. Бекбосынова, Г.А. Джунусбекова

## Информационная прозрачность государственных органов как критерий эффективности государственного управления

В статье рассмотрены направления совершенствования, повышения эффективности деятельности государственного аппарата, одним из которых является информационная открытость, прозрачность деятельности государственных органов перед населением страны. Данное направление обеспечивает гражданам государства право на вовлеченность, соучастие в принятии и осуществлении государственных и стратегических программных документов. В исследовании проводится экспертная оценка степени открытости и прозрачности деятельности каждого государственного органа. Прозрачность, подотчетность и открытость государства подразумевают то, что любые не являющиеся секретными информация и сведения, которыми владеют государственные органы, должны быть доступны и предоставляться гражданам страны. Открытость деятельности осуществляется через публикацию стратегических и программных документов, информации, новостей, докладов, статей первых руководителей, отчетов о проделанной работе, за определенный период и т.д. в СМИ и на официальных интернет-ресурсах (веб-сайтах) государственных органов. Данные требования прописаны в Правилах информационного наполнения интернет-ресурсов государственных органов и требований к их содержанию утвержденных приказом Министра по инвестициям и развитию Респуб-

лики Казахстан. В работе авторы исследования сайтов центральных государственных органов и местных исполнительных органов показали определенные тенденции и закономерности в формировании информационной открытости госорганов страны.

*Ключевые слова:* государственные органы, информационная открытость, веб-сайты, доступность, прозрачность деятельности государственных органов, совершенствование деятельности.

Zh.A. Bekbossynova, G.A. Junusbekova

## Information transparency of state bodies as a criterion of public administration efficiency

In the article areas of improvement, increase of the efficiency of the state apparatus are considered, one of which is informational openness, transparency of the activities of state bodies to the population of the country. This direction provides the citizens of the state with the right to involvement and participation in the adoption and implementation of state and strategic policy documents. The study provides an expert assessment of the degree of openness and transparency of the activities of each government body. Transparency, accountability and openness of the state imply that any non-secret information owned by state bodies should be available and provided to citizens of the country. Openness of activity is carried out through the publication of strategic and program documents, information, news, reports, articles of first leaders, reports on the work done, for a certain period, etc. in the media and on the official Internet resources (websites) of state bodies. These requirements are spelled out in the Rules for the Information Content of Internet Resources of Government Agencies and the requirements for their content approved by order of the Minister for Investment and Development of the Republic of Kazakhstan. In the study of the websites of the central state bodies and local executive bodies, certain tendencies and patterns in the formation of the information openness of the state bodies of the country were shown.

*Keywords:* state bodies, informational openness, web sites, availability, transparency of state bodies activities, improvement of activities.

### References

- 1 Zholaman, K.D., Muhtarova, A.K. & Taukelev, A.N. (1999). *Memleket zhane kuyk teoriiasy [The theory of state and law]*. Almaty: KazMU baspa ortalyhy [in Kazakh].
- 2 Effektivnoie hosudarstvennoie upravleniie [Effective public administration]. (2011). *Materialy III Akad. simpoz. (Astana, 25 noiabria 2011 h.) – Materials III Acad. symposium.* (101 p.). Astana: Akademiia hosudarstvennoho upravleniia pri Prezidente RK [in Russian].
- 3 Ukaz Prezidenta Respubliki Kazakhstan za No. 954 «O sisteme ezhehodnoi otsenki effektivnosti deiatelnosti tsentralnykh hosudarstvennykh i mestnykh ispolnitelnykh orhanov oblastei, horodov respublikanskoho znachenii, stolitsy» [Decree of the President of the Republic of Kazakhstan No. 954 «On the system of annual performance evaluation of the central state and local executive bodies of regions, cities of republican significance, the capital.]. *akorda.kz*. Retrieved from <http://akorda.kz/> [in Russian].
- 4 Kaparov, S.G. (2010). *Kazakstandahy memlekettik kyzmetti zhetildiru [Improvement of civil service in Kazakhstan]*. Astana: Alem-Astana [in Kazakh].
- 5 Natsionalnyi doklad o sostoianii hosudarstvennoi sluzhby v Respublike Kazakhstan [National report on the state of public service in the Republic of Kazakhstan]. *kyzmet.gov.kz*. Retrieved from <http://kyzmet.gov.kz/> [in Russian].
- 6 Plan natsii — 100 konkretnykh shahov po realizatsii piati institutsionalnykh reform Hlavny hosudarstva Nursultana Nazarbaeva (mai 2015 hoda) [Plan of the Nation — 100 concrete steps to implement the five institutional reforms of the Head of State Nursultan Nazarbayev (May, 2015)]. *akorda.kz*. Retrieved from <http://akorda.kz/> [in Russian].
- 7 Ministerstvo natsionalnoi ekonomiki Respubliki Kazakhstan. Ofitsialnaia statisticheskaia informatsiia [Ministry of National Economy of the Republic of Kazakhstan. Official statistical information]. *stat.gov.kz*. Retrieved from [http://stat.gov.kz/faces/wenav\\_externalId/homeNumbersLabor?\\_afLoop=8283192857932057#%40%3F\\_afLoop%3D8283192857932057%26lang%3Dru%26\\_adf.ctrl-state%3D4avj9zfaa\\_4](http://stat.gov.kz/faces/wenav_externalId/homeNumbersLabor?_afLoop=8283192857932057#%40%3F_afLoop%3D8283192857932057%26lang%3Dru%26_adf.ctrl-state%3D4avj9zfaa_4) [in Russian].
- 8 Monitorinh sostoianiiia kadrov hosudarstvennoi sluzhby po sostoianiiu na 1 yanvaria 2017 hoda — Materialy ofitsialnoho saitа Ahentstva Respubliki Kazakhstan po delam hosudarstvennoi sluzhby i protivodeistviiu korruptsii [Monitoring the state of civil service personnel as of January 1, 2017 — Materials of the official website of the Agency of the Republic of Kazakhstan on Civil Service Affairs and Anti-Corruption]. *kyzmet.gov.kz*. Retrieved from <http://kyzmet.gov.kz/ru/pages/monitoring-sostoyaniya-kadrov-gosudarstvennoy-sluzhby-po-sostoyaniyu-na-1-yanvarya-2017-goda> (21.07.2017) [in Russian].
- 9 Monitorinh sostoianiiia kadrov hosudarstvennoi sluzhby po sostoianiiu na 1 yanvaria 2018 hoda: materialy ofitsialnoho saitа Ahentstva Respubliki Kazakhstan po delam hosudarstvennoi sluzhby i protivodeistviiu korruptsii [Monitoring the state of civil service personnel as of January 1, 2018 — Materials of the official website of the Agency of the Republic of Kazakhstan on Civil Service Affairs and Anti-Corruption]. *kyzmet.gov.kz*. Retrieved from <http://kyzmet.gov.kz/ru/pages/monitoring-sostoyaniya-kadrov-gosudarstvennoy-sluzhby-po-sostoyaniyu-na-1-yanvarya-2018-goda> (21.04.2018).