

5. Официальный сайт комитета по делам строительства и жилищно коммунального хозяйства / <https://www.gov.kz/memleket/entities/kds?lang=ru>
6. Официальный сайт НПП РК «Атамекен» / <https://atameken.kz/ru/departments/66-department-zakonodatel-stva>
7. Официальный сайт СРО в сфере строительства в Казахстане / <https://kaso.kz>

Халық пен билік арасындағы кері байланысты орнатуда «е-Өтініш» ақпараттық жүйесінің рөлі

М.Р. Кусманова

Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы мемлекеттік басқаруакадемиясы
Басқару институтының магистранты
M.Kusmanova@apa.kz

Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы
мемлекеттік басқаруакадемиясы

Түйіндеме. Мақалада қоғам мен билік арасында тиімді коммуникацияны орнату мәселелері, азаматтардың өтініштермен билік органдарына жүгіну институтының маңызы қарастырылады. Қазақстан Республикасы тұрғындарының өтініштері мен шағымдарын қараудың сапасын қамтамасыз етудегі «е-Өтініш» ақпараттық жүйесінің рөлі анықталады және жүйенің бірқатар артықшылықтары сөз болады. Сондай-ақ азаматтардың электрондық өтініштерін қараудың шетелдік тәжірибесіне шолу жасалады.

Түйін сөздер: Электрондық үкімет, е-Өтініш, цифрлық технология, кері байланыс, электрондық өтініштер.

Бүгінгі таңда мессенджердегі электрондық қызметтер, онлайн төлемдер заманауи адамның күнделікті өмірінің бір бөлігіне айналды. Кез келген қазақстандық үйде отырып құжат рәсімдеу, коммуналдық қызметтің ақысын, салық, айыппұл және басқа да қызметтерді төлеуге үлкен мүмкіндік алды. Сондай-ақ азаматтар ешқайда бармай-ақ түрлі мәселелері бойынша смартфондар арқылы электрондық өтініштер жолдауға да қол жеткізді. «Электрондық үкімет» арқылы азаматтардың мемлекеттік билікпен, түрлі әлеуметтік қызметтермен тікелей және ашық диалог жүргізу мүмкіндігі туды. Бұл үрдістен цифрлық технологиялардың қоғамдық өмірдің барлық саласына белсенді еніп, жалпы коммуникация кеңістігін түбірлі өзгерістерге әкелгендігін байқауға болады.

Жалпы мемлекеттік басқарудың даму жүйесін қарастыра келіп, американдық ғалымдар оның үш сатыдан өткенін атап өтеді: дәстүрлі басқару, жаңа менеджмент және қазіргі заманғы мемлекеттік қызмет [1]. Дәстүрлі басқару бюрократиялық ережелерге сүйенеді және тиімді етуге тырысады. Қазіргі заманғы мемлекеттік қызмет адамдардың мүдделері мен олардың қажеттіліктерін басты орынға қояды, оларды барынша мемлекеттік басқару процесіне тартуға ұмтылады [2].

Қоғам мен билік арасындағы тиімді диалог азаматтардың өтініштермен билік органдарына жүгіну институты орнаған кезде мүмкін болады. Ортақ мақсатқа қол жеткізу үшін тиімді диалог орнату және қоғам мен билік арасындағы әріптестікті құруға жағдайлар жасау қажет.

Мемлекет басшысы Қ.Тоқаев 2019 жылғы 2 қыркүйектегі кезекті Жолдауында «азаматтардың барлық сындарлы өтініш-тілектерін жедел әрі тиімді қарастыратын «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын іске асыру баршамыз үшін ортақ міндет және билік пен қоғам арасында тұрақты диалог орнату қажет деп атап өткен еді [3].

Электрондық қатысу тиімділігінің басты көрсеткішін анықтау маңызды, бұл ретте билік органдары кең ауқымды проблемалар бойынша азаматтардың өтініштерін жылдам әрі сапалы қарау керек [4].

Соңғы кездері елімізде тұрғындар тарапынан белгілі бір саладағы шешімдердің әділетсіздігіне қатысты жолданған шағымдар саны көбеюде. Тек 2019 жылы мемлекеттік органдармен 1,8 миллион, ал 2020 жылы 1,5 миллион өтініш қаралған [5]. Олардың басым көпшілігі мемлекеттік органдардың тікелей құзыретіне қатысты сұрақтарды құраған. Мемлекеттік органдар тарапынан сапасыз сырғытпа жауаптар, формальді қарау жиі орын алды. Көп жағдайда азаматтар орталық және жергілікті органдар басшыларының құлықсыздығы мен «бейқамдығына» байланысты Президентке жүгінуге мәжбүр болған.

Сонымен қатар өтініштер мен шағымдарды қабылдауда және оны жолдауда күрделі проблемалар туындады. Мәселен, қарапайым азаматтар өтініштерді түсініксіз каналдар арқылы жіберуге мәжбүр болды, өтініштерге әртүрлі тіркеу нөмірлер берілді (бір өтінішке әр мемлекеттік органның нөмір беруі), мемлекеттік органдарда құжаттарды қабылдау бойынша түрлі талаптар болды, азаматтардың мемлекеттік органдар арасында «жүгірісі» көбейді, билік органдарында кеңестер дұрыс берілмеді, азаматтар өтініш жауаптарына қанағаттанбады және т.б.



1-сурет. Өтініштер мен шағымдарды қарауда туындаған проблемалар
Ескерту: Автормен құрастырылған

Мұндай жүйелі проблеманы мемлекеттік құрылымға түбегейлі реформа жасау арқылы заңдық деңгейде шешу қажет болды. Халықпен тиімді кері байланыс орнату қажеттілігі туындады. Конструктивті диалог орнатудың оңтайлы шешімі ретінде Интернет жүйесінде арнайы цифрлық платформа құру маңызды еді.

«Цифрландыру, ғылым және инновациялар есебінен технологиялық серпіліс» ұлттық жобасы аясында халық үніне құлақ асатын және тиімді мемлекет бағыты құрылды. Басты міндет - азаматтар мен мемлекеттік аппараттың өзара іс-қимылының цифрлық құралдарын енгізу.

Осылайша, 2021 жылдың 1 шілдесінде елімізде азаматтардың өтініштері мен шағымдарын қабылдайтын «е-Өтініш» бірыңғай ақпараттық жүйесі іске қосылды. Ақпараттық жүйені енгізу елімізде қабылданған жаңа Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің (бұдан әрі - кодекс) қолданысқа енгізілуімен байланысты болды.

Жаңа кодекс азаматтардың өтініштерін қарау кезінде мемлекеттік органдардың жауапкершілігін арттыруға бағытталған. Жалтарма жауап бергені және әуре-сарсаңға салғаны үшін тек орындаушының ғана емес, бүтін бір мемлекеттік органның жауапкершілігі бекітілді.

«е-Өтініштің» мақсаты – осы кодекс ережелерін тиімді іске асыру және өтініштерді қараудың жаңа форматын жасау. Міндеттері - өтініштерді қарауда тиімді бақылау мен мониторинг жүргізуді, егжей-тегжейлі жүргізілген талдауды қалыптастыру, өтініш

берушілердің сұрақтарды шешу барысын қадағалаудың және азаматтардың өтініштерді қарау процесіне тікелей қатысуын қамтамасыз ету.

2022 жылдың бірінші жартыжылындағы деректерге сәйкес жүйемен 650 мың өтініш берушілер қолданған. «е-Өтініштің» массиві 1,5 миллион өтініш-арызды құрады. «е-Өтініштің» деректері бойынша алғашқы үштік сұрақтарды құрылыс, транспорт және тұрғын үй мәселесі – 20%, ауыл шаруашылық және жер қатынастары – 17%, қаржы, экономикалық қызметтер – 14% құраған [6].

Азаматтардың өтініштерін қараудың шетелдік тәжірибесіне келсек, электрондық өтініштермен жұмыс істеуде Оңтүстік Корея, Германия, Шотландия елдерінің озық тәжірибесін атауға болады. Мысалы, шотландық жүйеде азаматтармен жолданған өтініштердің барлық кезеңдері Интернет жүйесінде жарияланады. Электрондық пошта немесе әдеттегі пошта арқылы жолданған өтініштер интернетте жарияланады, олардың қаралу барысын Шотландия парламентінің веб-сайтында бақылауға болады. Электрондық өтініштерді қарау платформасының қызметі азаматтың өтінішін қарау бойынша онлайн-талқылауға қатысуға мүмкіндік береді. Сондай-ақ Интернетте өтініш берушілердің пікірталастары мен тыңдауларын көруге болады.

Германияда өтініштерді беру процесі ашық және айқын жүргізіледі, ол жоғарғы дәрежеде реттелген және қатаң бақыланады. Билік органдарына өтініштер дәстүрлі және электрондық түрде беріледі. Ұлттық деңгейде неміс жүйесі бірегей болып табылады және өзге мемлекеттерге үлгі ретінде қызмет ете алады. Германияда электрондық өтініштер онлайн жариялаудың алдында скринингтен өтеді. Электрондық өтініштерді тексеру процесі арнайы нормалармен реттеледі.

Оңтүстік Кореяда азаматтардың өтініштерін бақылаудың OPEN онлайн жүйесі құрылған. Жүйе қалалық әкімшіліктің жұмысының ашықтығын қамтамасыз етуге және өтініштерді қарауда шенеуніктердің әділетсіз шешімдеріне жол бермеуге бағытталған. Электрондық жүйе азаматтардың сұрақтарының шешілу барысын кез келген уақытта және жерде бақылауға мүмкіндік береді, сонымен қатар сыбайлас жемқорлық көрінісі немесе қандай да бір бұзушылықтар орын алған кезде, оған қарсы шағым айтуға болады. Жүйеде әкімшілік қызметкерлерінен әрбір өтініш бойынша жұмыс істеген уақыты мен күнін көрсету талап етіледі. Өтініштің жағдайы туралы ақпаратқа еркін қолжетімділік шенеуніктермен жеке байланыста болып немесе істі тездету мақсатында пара ұсыну фактілерін де жояды.

Қазақстанда жуырда іске қосылған «е-Өтініш» жүйесінің аналогы жоқ және бүгінде оның бірқатар артықшылықтарын атап өтуге болады. Ақпараттық жүйе мемлекеттік органдардың құзыретіне қарай өтініштерді автоматты түрде бөлуге, мемлекеттік органдар арасында сауалдар санын оңтайландыру есебінен өтініштерді қарау мерзімін қысқартуға, өтініштерді қарауда барлық саты мен мерзім бойынша өтініш берушіні ақпараттандыруға, мемлекеттік органдарға түскен өтініштердің бірыңғай базасын құруға мүмкіндік береді.

Сондай-ақ жаңа жүйе азаматтардың өтініш, арыз, шағымдарына жедел ден қоюға, бюрократия мен жергілікті жерлердегі сыбайлас жемқорлықты жоюға толықтай мүмкіндік береді.

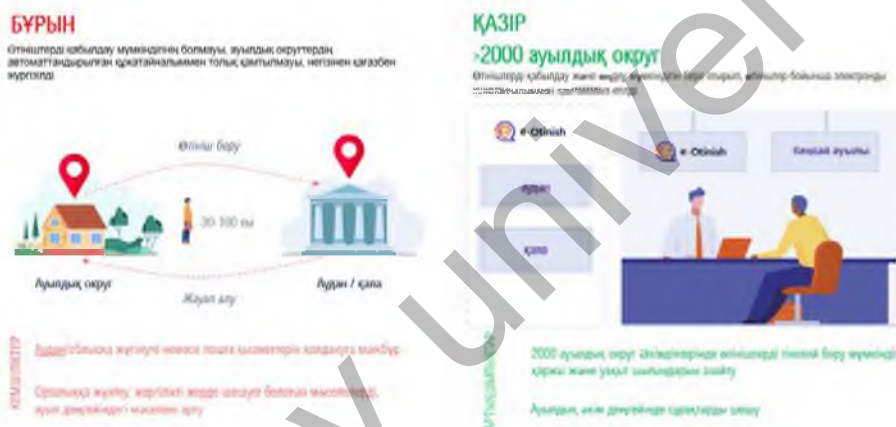
Бүгінде мемлекетімізде де бюрократизацияны іске асыру мақсатында цифрландырудың қолжетімді ресурстарын барынша пайдалануда. Осы тұста «е-Өтініш» ақпараттық жүйесі «бір терезе» бойынша өтініштердің барлық түрлерін қабылдауда тиімді құрал ретінде қызмет етеді.

Қазіргі уақытта Қазақстанда өтініштерді келесі каналдар арқылы жолдауға қол жеткізілді. Ең бастысы, бұл каналдар азаматтарға ыңғайлы және түсінікті.



2-сурет. Өтініштер мен шағымдарды жіберу каналдары
Ескерту: Автормен құрастырылған

Тұрғындардың өтініштерін ауылдық округтерде «е-Өтініш» арқылы қабылдау және оларды өңдеу тетіктері әзірленді. Қазіргі уақытта шалғайдағы ауыл тұрғыны ауылдық округ әкімдігіне жүгініп, өзін мазалап жүрген сұрақпен өтініш бере алады. Бұл қапайым азаматқа түсетін қаржылық және уақыт шығындарын азайтады, бірқатар сұрақтарды ауылдық әкім деңгейінде шешуге мүмкіндік алды.



3-сурет. Ауылдық округтерде өтініштердің берілуі
Ескерту: Автормен құрастырылған

Сонымен қатар «е-Өтініш» ақпараттық жүйесі арқылы келесі шешімдер іске асырылды:

- барлық мемлекеттік органдар қызметкерлері үшін өтініш қараудың бірыңғай практикасы енгізілді, азаматтар шешім қабылдауға тікелей қатысады (құжаттар пакетін толықтырады, қосымша дәлелдер келтіреді);
- бір өтінішті әртүрлі мемлекеттік органдар өз құзіретіне қарай қарастыру мүмкіндігі туды;
- өтініштердің бірқатар бөлігі «Нәтиже» орталықтарында кеңес алу кезінде шешіледі;
- шынайы уақыт режиміндегі талдау жасалады;
- мемлекеттік органдардың өтінішпен жұмысын тікелей бақылау мүмкіндігі туды.

Өтініштердің бірыңғай жүйесін енгізудегі тағы бір артықшылық - азаматтардың қажеттіліктерін анықтауға және өңірлер бойынша нақты проблемаларды көруге болады. Мұндай талдау республика бойынша (қала, аудан, ауылдық округ) түскен өтініштердің санын, қаралған және қаралу үстіндегі өтініштер санын, сондай-ақ қарау мерзімі кешіктірілген өтініштер санын бақылап, мониторинг жасауға мүмкіндік береді. Бұған қоса түскен сұрақтардың сипаты (құрылыс, білім, спорт, мәдениет, қаржы, әлеуметтік мәселелер, ауыл шаруашылық, денсаулық және т.б.) жіктеліп көрсетіледі. Қазіргі уақытта «е-Өтініш» жүйесі көмегімен ҚР Президенті Әкімшілігінің Өтініштерді қарауды бақылау бөлімі мемлекеттік органдарға тікелей бақылауды жүргізе отырып, республика бойынша аналитикалық талдауды және есептік статистикасын жүргізуге қол жеткізді.

Өз кезегінде тыңдаушы үкімет - бұл өз азаматтарының әрбір өтінішіне жылдам әрі конструктивті әсер ететін тиімді мемлекеттілікті дамытудың формуласы болмақ [7].

Қорыта келгенде, «е-Өтініш» ақпараттық жүйесін енгізу және халық игілігіне қолдану мемлекет тарапынан қабылданған оңтайлы саясат деп баға беруге болады. Себебі «е-Өтініш» ақпараттық жүйесінің деректері негізінде мемлекет өзекті және назар аударуды талап ететін әлеуметтік проблемаларды анықтап, оларды жедел шешу мүмкіндігіне ие болады. Бұл халықтың әлеуметтік көңіл-күйін бағалауды қалыптастыруға мүмкіндік береді. Ең бастысы, азаматтардың өтініштерін сапалы және уақытылы қарау қоғамның мемлекеттік билік органдарына деген сенімінің негізгі индикаторы болып табылатынын естен шығармау керек.

Бүгінгі күні мемлекеттік органдар халықтың билікке деген сенімін нығайту мақсатында тиімді кері байланыс арналарын жан-жақты жетілдіруі тиіс. Біздің қоғамда қалыптасқан танысформа «белсенді тыңдауды» күшейтумен қатар, «проактивті тыңдауға» немесе мемлекеттік қолдаудың проактивті моделін жүзеге асыруға ерекше назар аудару қажет. Бұл бағыттағы жұмыс қосымша зерттеулерді, G2C, G2B, G2G арасында мемлекеттік қызметтерді көрсетуде азаматтардың қанағаттану деңгейі жоғары, дамыған елдердің сәтті қолданылып жүрген ақпараттық жүйелерімен салыстырмалы талдау жүргізуді талап етеді.

Әдебиеттер тізімі

1 Anthopoulos, L. G. (2007), «Applying participatory design and collaboration in digital public services for discovering and re-designing e-Government services», *Government Information Quarterly*, doi: 10.1016/j.giq.2006.07.018.

2 Vicente, M. R. and Novo, A. (2014), «An empirical analysis of e-participation. The role of social networks and e-government over citizens' online engagement», *Government Information Quarterly*, doi: 10.1016/j.giq.2013.12.006.

3 Мемлекет Басшысының 2019 жылғы 2 қыркүйектегі «Сындарлы қоғамдық диалог - Қазақстанның тұрақтылығы мен өркендеуінің негізі» атты Қазақстан халқына Жолдауы. – URL: https://www.akorda.kz/kz/addresses/addresses_of_president/memleketbasshysy-kasym-zhomart-tokaevty-n-kazakstan-halkyna-zholdauy.

4 Чугунов А. В. Электронное участие как канал обратной связи власти и граждан: проблемы институционализации // *Азимут научных исследований: экономика и управление*. 2016. Т.5, №4 (17). С. 453-459.

5 Құқықтық статистика және арнайы есепке алу органдарының порталы // *Құқықтық статистика*. – URL: <https://qamqor.gov.kz/crimestat/statistics>

6 Как будет развиваться концепция «слышащего государства» в Казахстане. – URL: <https://kazpravda.kz/n/kak-budet-razvivatsya-kontseptsiya-slyshashchego-gosudarstva-v-kazahstane-intervyu/>

7 Черных И. Слышащее государство - формула эффективного управления. – URL: https://www.inform.kz/ru/ekspertslyshashee-gosudarstvo-formula-effektivnogoupravleniya_a3562141

8 Обращение граждан - важный фактор развития диалога с народом. *Методическое пособие*. Ташкент, 2018. – 100 с.

9 Право на обращение в Узбекистане, России, Германии, Великобритании, Соединенных Штатах Америки и Австралии: Сравнительный анализ. URL: https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/uz/un_uzb_The-Right-to-Petition_Comparative-Analysis_RUS.pdf