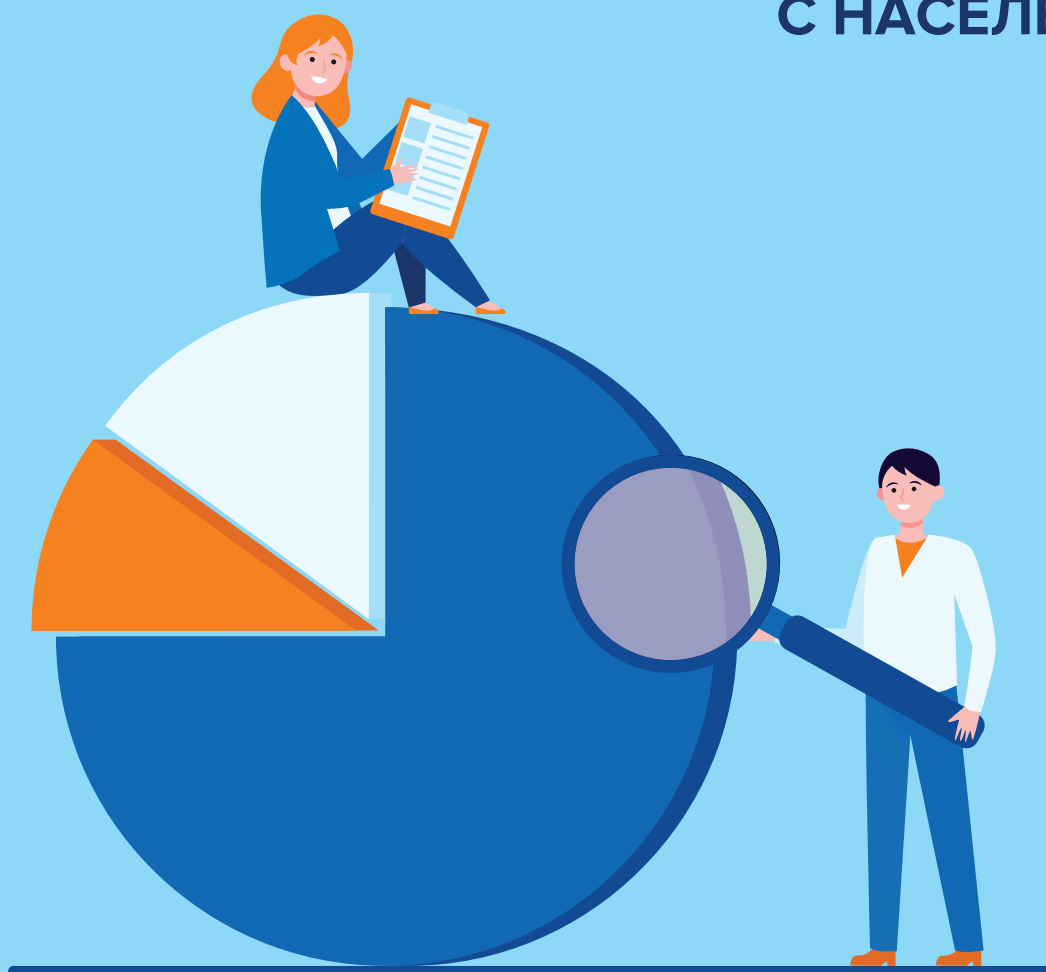


# АНАЛИЗ КАНАЛОВ КОММУНИКАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ





# **АНАЛИЗ КАНАЛОВ КОММУНИКАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ**

Астанинский хаб  
государственной службы

**2023**

Данный отчет подготовлен на основе исследования, проведенного А. Мажитовой, Г. Ашкеновой, по заказу Астанинского хаба государственной службы (ACSH) в соответствии с запросом Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан.

Публикация предназначена для политиков, практиков, экспертов, ученых, студентов и всех, кто интересуется вопросами совершенствования государственного управления и государственной службы.

Пожалуйста, цитируйте эту публикацию как:

ACSH (2023). Анализ каналов коммуникации государственных органов с населением. Астана: Астанинский хаб государственной службы.

**ISBN 978-601-08-3205-3**

© Программа развития ООН, 2023  
© Астанинский хаб государственной службы, 2023

Взгляды и мнения, выраженные в этом отчете, не обязательно отражают точку зрения Астанинского хаба государственной службы и/или ПРООН. Фотокопирование и воспроизведение выдержек разрешено при наличии соответствующих ссылок.

**Данная работа размещена на сайте Хаба в авторской редакции. В случае возникновения вопросов рекомендуется обращаться к оригинальной версии на русском языке, а также на электронную почту экспертов: Айнур Мажитова [ainur.mazhitova@gmail.com](mailto:ainur.mazhitova@gmail.com), Гулден Ашкенова [gulden.ashkenova@gmail.com](mailto:gulden.ashkenova@gmail.com).**

## Предисловие

Движение в направлении построения открытого государства ставит во главу угла открытость, прозрачность, подотчетность деятельности государственных органов. Именно поэтому правительства все больше уделяют внимание развитию каналов взаимодействия и с обществом, и с бизнесом.

Открытое и тесное взаимодействие, своевременное получение ответов на запросы способствуют укреплению доверия общества к государству.

Наряду с традиционными каналами коммуникации, государственные органы начали широко использовать возможности, предоставляемые информационными технологиями и социальными сетями. Сейчас, население может обращаться в государственные органы через платформу электронного правительства, Facebook, Telegram, Instagram, WhatsApp, call центры и др.

Несмотря на разнообразие каналов, все еще имеются проблемы в должном взаимодействии государства и граждан, что определило необходимость анализа их работы.

Данный отчет содержит результаты социологического опроса населения о работе данных каналов коммуникаций, анализа работы государственных органов в этом направлении, а также итоговые рекомендации.



**Алихан Байменов**

Председатель Управляющего комитета  
Астанинского хаба государственной службы

## Астанинский хаб государственной службы

Астанинский хаб государственной службы является флагманской инициативой правительства Казахстана и ПРООН. Он был создан в 2013 году 5 международными организациями и 25 странами. Сейчас в него входят 43 страны-участницы. Географический диапазон его участников простирается от Америки и Европы через СНГ, Кавказ и Центральную Азию до стран АСЕАН, демонстрируя, что партнерство для повышения качества государственной службы является постоянной и универсальной потребностью для всех стран.

Его мандат заключается в содействии повышению эффективности государственной службы путем поддержки усилий правительств стран-участниц по наращиванию институционального и человеческого потенциала; и, таким образом, способствуя совершенствованию систем государственной службы в странах региона и за его пределами.

Астанинский хаб государственной службы — это многосторонняя институциональная платформа для постоянного обмена знаниями и опытом в области развития государственной службы, направленная на поддержку правительства в регионе и за его пределами путем развития партнерских отношений, наращивания потенциала, взаимного обучения, исследований.

Больше информации на [www.astanacivilservicehub.org](http://www.astanacivilservicehub.org)

## Содержание

Предисловие .....	3
Астанинский хаб государственной службы .....	4
Обозначения и сокращения.....	6
Список таблиц .....	7
Список рисунков .....	8
Введение .....	10
Методы исследования .....	11
1. Каналы связи с населением .....	14
2. Международный опыт .....	50
3. Карты процессов взаимодействия государственных органов и населения.....	67
Заключение.....	79
Приложение .....	87
Краткая информация об экспертах.....	90

## Обозначения и сокращения

<b>EGDI</b>	E-Government Development Index (Индекс развития электронного правительства)
<b>EIS</b>	Eelnoõude infosüsteem (Информационная система счетов)
<b>ID</b>	Identification (Идентификация)
<b>OECD</b>	Organisation for Economic Co-operation and Development (Организация экономического сотрудничества и развития)
<b>OGP</b>	Open Government Partnership (Открытое правительство)
<b>PR</b>	Public relations (Связи с общественностью)
<b>QR</b>	Quick response code (Код быстрого отклика)
<b>АППК РК</b>	Административный процедурно-процессуальный кодекс Республики Казахстан
<b>ГБД</b>	Государственная база данных
<b>ГО</b>	Государственный орган
<b>ЖКХ</b>	Жилищно-коммунальное хозяйство
<b>ЗКО</b>	Западно-Казахстанская область
<b>ИС</b>	Информационная система
<b>МВД РК</b>	Министерство внутренних дел Республики Казахстан
<b>МИО</b>	Местные исполнительные органы
<b>МИОР РК</b>	Министерство информации и общественного развития Республики Казахстан
<b>МТСЗН РК</b>	Министерство труда и социальной защиты населения Республики Казахстан
<b>МЭГПР РК</b>	Министерство экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан
<b>НПА</b>	Нормативно-правовой акт
<b>НПО</b>	Неправительственная организация
<b>ООН</b>	Организация Объединенных Наций
<b>ОЭСР</b>	Организация экономического сотрудничества и развития
<b>РК</b>	Республика Казахстан
<b>СКО</b>	Северо-Казахстанская область
<b>СМИ</b>	Средства массовой информации
<b>ЦГО</b>	Центральный государственный орган
<b>ЦОН</b>	Центр обслуживания населения
<b>ЭЦП</b>	Электронная цифровая подпись

## Список таблиц

Таблица 1	«В Казахстане с 2006 года действует портал «Электронного правительства», где можно получать государственные услуги в электронном/ онлайн формате. Знаете ли Вы об этом?» (в разрезе возраста), %
Таблица 2	«В Казахстане с 2006 года действует портал «Электронного правительства», где можно получать государственные услуги в электронном/ онлайн формате. Знаете ли Вы об этом?» (в разрезе образования), %
Таблица 3	«Какое из следующих высказываний в большей степени отражает Ваше мнение?» (в разрезе возраста), %
Таблица 4	«Приходилось ли Вам обращаться в государственные органы с каким-либо запросом в последний год-два?» (в разрезе возраста), %
Таблица 5	«Приходилось ли Вам обращаться в государственные органы с каким-либо запросом в последний год-два?» (в разрезе образования), %
Таблица 6	«Каким каналом коммуникации Вы воспользовались при последнем обращении в государственный орган?» (в разрезе возраста), %
Таблица 7	«В случае возникновения необходимости обращения с запросом в государственный орган какие варианты обращения будут для Вас наиболее предпочтительными?» (в разрезе возраста), %
Таблица 8	«Знаете ли Вы о возможности подачи заявлений через систему E-өтініш?» (в разрезе возраста), %
Таблица 9	Количество личных приемов и принятых граждан в акиматах 2020-2022 гг.
Таблица 10	Количество обращений в общественные приемные акиматов в 2020-2022 гг.
Таблица 11	Показатели работы Call-центров Министерства просвещения, акиматов г. Алматы и Айыртауского района Северо-Казахстанской области
Таблица 12	Количество поступивших запросов на блог первого руководителя в 2020–2022 гг.
Таблица 13	Общее количество поступивших вопросов на сервисе «Вопрос-ответ» за 2020-2021 гг. и за первый квартал 2022 г.



## Список рисунков

Рисунок 1	«В Казахстане реализуется внедрение концепции «Слышащего государства». Скажите, Вы об этом что-либо слышали, знаете?»
Рисунок 2	«Какие элементы «Слышащего государства» являются, на ваш взгляд, наиболее важными?»
Рисунок 3	«В Казахстане с 2006 года действует портал «электронного правительства», где можно получать государственные услуги в электронном/ онлайн формате. Знаете ли Вы об этом?»
Рисунок 4	«Какое из следующих определений соответствует вашему личному представлению о содержании понятия «электронное правительство?»»
Рисунок 5	«Какие возможности, предоставляемые электронным Правительством, для Вас наиболее важны?»
Рисунок 6	«Какое из следующих высказываний в большей степени отражает Ваше мнение?»
Рисунок 7	«Какое из перечисленных преимуществ электронного взаимодействия с государственными органами является наиболее важным лично для Вас?»
Рисунок 8	«Приходилось ли Вам обращаться в государственные органы с каким-либо запросом в последний год-два?»
Рисунок 9	«В какой государственный орган / государственные органы Вы направляли свой запрос»
Рисунок 10	«Каким каналом коммуникации Вы воспользовались при последнем обращении в государственный орган?»
Рисунок 11	«Насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены использованным вами каналом коммуникации?»
Рисунок 12	«В случае возникновения необходимости обращения с запросом в государственный орган какие варианты обращения будут для Вас наиболее предпочтительными?»
Рисунок 13	«Знаете ли Вы о возможности подачи заявлений через систему E-өтініш?»
Рисунок 14	«На Ваш взгляд, насколько нужен или не нужен сервис E-өтініш для подачи запросов в государственные органы?»
Рисунок 15	«Испытываете ли Вы или не испытываете затруднения с тем, по какому каналу надо обращаться с тем или иным запросом в государственный орган?»
Рисунок 16	«Определите, пожалуйста, какие именно затруднения Вы испытываете?»
Рисунок 17	«Как бы Вы оценили качество работы государственных органов с обращениями граждан?»

Рисунок 18	Количество личных приемов и принятых граждан в министерствах в 2020 – первом квартале 2022 гг.
Рисунок 19	Количество обращений граждан в общественные приемные в день
Рисунок 20	Среднее количество обращений граждан во фронт-офисы в день
Рисунок 21a	Количество звонков в контакт-центры городских акиматов за 2020 – первый квартал 2022 гг.
Рисунок 21б	Количество звонков в контакт-центры городских акиматов в день
Рисунок 22	Распространенность социальных сетей в государственных органах
Рисунок 23	Количество подписчиков в официальных аккаунтах министерств в Facebook и Instagram, тысяч человек
Рисунок 24	Количество подписчиков в официальных аккаунтах акиматов городов республиканского значения и областных центров в Instagram, тысяч человек
Рисунок 25	Количество подписчиков в официальных аккаунтах акиматов городов республиканского значения и областных центров в Facebook, тысяч человек
Рисунок 26	Количество НПА (информация с портала «Открытые НПА»)
Рисунок 27	Количество просмотров (информация с портала «Открытые НПА»)
Рисунок 28	Количество комментариев (информация с портала «Открытые НПА»)
Рисунок 29	Количество подачи обращений нарочно в разрезе министерств за 2020 – 1 квартал 2022 гг.
Рисунок 30	Количество подачи обращений нарочно в разрезе акиматов за 2020 – 1 квартал 2022 гг.
Рисунок 31	С какими вопросами чаще всего обращались в акиматы за 2020 – 1 квартал 2022 гг.

## ВВЕДЕНИЕ

В Концепции развития государственного управления до 2030 года в качестве проблемной зоны указано отсутствие должного взаимодействия между гражданами и государством. В этой связи поставлена задача системного мониторинга и анализа работы каналов прямой и обратной связи с населением<sup>1</sup>.

В свете этого, поступил запрос с Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан об оказании консультационно-методической поддержки по анализу каналов коммуникации государственных органов с населением. Необходимо было проанализировать 15 каналов коммуникации государственных органов с гражданами с выявлением акторов, последовательности шагов (операций), правил их работы, эффективности в достижении желаемого результата со стороны населения, сравнения с международной практикой:

1. Личный прием граждан руководством государственного органа
2. Общественная приемная в государственном органе
3. Фронт-офис государственного органа
4. Call-центр
5. Контакт-центр
6. Телефон доверия
7. Блог первого руководителя государственного органа
8. Сервис «Онлайн-приемная», сервис «Вопрос-Ответ» на официальном сайте государственного органа
9. Официальный аккаунт государственного органа в социальных сетях
10. Официальный сайт государственного органа
11. Портал «Электронное правительство»
12. Портал «Открытое правительство» («Открытые данные», «Открытые НПА», «Открытые бюджеты», «Открытый диалог»)
13. Подача обращения нарочно
14. Специальные мобильные приложения
15. Е-өтініш

### Задач исследования:

1. Проанализировать используемые шестью министерствами (без комитетов) и несколькими областными акиматами со всеми управлениями каналы коммуникаций с населением, с определением целевых групп и выработкой конкретных рекомендаций по работе с каждым из каналов коммуникаций:
2. Проведение сравнительного анализа работы каналов коммуникаций госорганов с населением с аналогичной практикой в странах ОЭСР, Прибалтики и Кавказа:

<sup>1</sup> Об утверждении Концепции развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года. Указ Президента Республики Казахстан от 26 февраля 2021 года № 522

- в каких странах есть аналогичный канал коммуникаций (перечислить и приложить документы, регламентирующие работу данного канала – НПА, правила, регламенты, инструкции, методические рекомендации и др.);
- если есть такой же канал коммуникаций, то указать основные особенности и отличия от работы казахстанских аналогичных каналов коммуникаций (сроки, формат и др.)

**3.** Совместно с уполномоченным органом разработка предложений к методике и процессной карте взаимодействия госорганов с населением по каналам коммуникаций.

## Методы исследования

Данное исследование основано на *количественном* (онлайн-опрос) и *качественном* (контент-анализ, кабинетное исследование) методах сбора информации, собранных в октябре – декабре 2022 года в Республике Казахстан. Информация в Докладе актуальна на период проведения исследования (октябрь-декабрь 2022 года).

### Количественное исследование (социологический опрос)

В целях определения предпочтений граждан касательно каналов коммуникаций с государственными органами, исследовательской группой было инициировано проведение количественного исследования в формате онлайн опроса населения.

Несмотря на то, что данный этап изначально не был запланирован, его необходимость подтвердилась в процессе подготовки программы исследования.

- цель опроса: анализ мнений населения и их предпочтений касательно каналов коммуникаций с государственными органами;
- география исследования: 17 областей и города республиканского значения Астана, Алматы и Шымкент;
- объект исследования: население Казахстана от 18 лет и старше;
- выборка: квотная выборка (1 000 респондентов);
- форма опроса: онлайн-опрос с использованием платформы kobocollect;
- количество вопросов в анкете: 19 вопросов плюс 8 вопросов социально-демографического характера;
- язык проведения опроса: казахский и русский языки;
- длина интервью: 10–15 минут;
- сроки полевых работ: 26 октября – 31 октября 2022 г.
- результаты исследования были обработаны с использованием специального программного обеспечения *statistical package for the social sciences (spss) for windows*.

### Качественное исследование (кабинетное исследование)

В рамках проведения качественного исследования был произведен анализ документации, в том числе анализ статистических данных, внутренней документации и информации, полученной от государственных органов по запросу. В частности, были проанализированы сведения по ключевым показателям функционирования каждого из каналов коммуникации в период с 2020 по 2022 год.

*География исследования:* Республика Казахстан.

*Выборка:* 21 государственный орган (6 министерств, 3 акимата городов республиканского значения, 2 областных акимата, 2 акимата городов областного значения, 4 районных акимата, 4 акимата сельских округов).

*Предмет исследования:* каналы коммуникации государственных органов с населением.

*Метод анализа:* сравнительный анализ.

*Сроки полевых работ:* сентябрь – декабрь 2022 г.

*Объекты исследования* представлены 6 министерствами, акиматами 3-х городов республиканского значения, 2-мя областными акиматами, акиматами 2-х городов-областных центров, акиматами 4-х районов, акиматами 4-х сельских округов:

Министерство информации и общественного развития (без комитетов);

Министерство здравоохранения (без комитетов);

Министерство образования и науки (без комитетов);

Министерство труда и социальной защиты населения (без комитетов);

Министерство экологии, геологии и природных ресурсов (без комитетов);

Министерство финансов (без комитетов);

Акимат города Астаны (включая все отделы);

Акимат города Алматы (включая все отделы);

Акимат города Шымкента (включая все отделы);

Акимат Северо-Казахстанской области (областной), а также акимат города Петропавловска, акиматы 2 районов (Айыртауский, Мамлюцкий), 2 акимата сельских округов (Елецкий сельский округ, Дубровинский сельский округ);

Акимат Западно-Казахстанской области (областной), а также акимат города Уральск, 2 акимата районов (Таскалинский, Акжаикский), 2 акимата сельских округов (Мерейский сельский округ, Аксуатский сельский округ).

### Изучение международного опыта (сравнительный анализ)

Для изучения международного опыта использования каналов коммуникации власти с населением был рассмотрен опыт следующих стран, как наиболее успешных примеров взаимодействия государственных органов с гражданами: Дания, Финляндия, Южная Корея, Эстония, Канада, Литва, Грузия.

*Предмет исследования:* каналы коммуникации государственных органов с населением. *Метод анализа:* сравнительный контент-анализ. *Сбор данных:* официальные интернет-ресурсы (официальные сайты государственных органов, социальные сети, международные доклады и др.). *Срок выполнения работы:* октябрь – ноябрь 2022 г.

### Разработка карт процессов взаимодействия государственных органов с населением

По завершении опроса населения, анализа каналов коммуникации с населением используемых шестью министерствами, акиматами и по результатам сравнительного анализа работы стран ОЭСР была разработана **карта процессов**.

Необходимость в разработке карт процессов взаимодействия государственных органов с населением состоит в том, что процессный подход взаимодействия отличается от функционального. Следовательно, требуется определить границы процессов, зону ответственности исполнителей по каждому каналу коммуникации.

Таким образом разработка карт направлена на повышение эффективности в сфере взаимодействия государственных органов и населения.

## 1. Каналы связи с населением

Данный раздел аналитического отчета включает в себя анализ результатов онлайн-опроса, проведенного в Казахстане в период с 26.10.2022 г. по 31.10.2022 г., с объемом выборочной совокупности – 1000 человек, а также анализ данных, предоставленных самими государственными органами по запросу, включающему сведения по ключевым показателям функционирования каждого из каналов в период с 2020 по 2022 год.

### 1.1 Восприятие гражданами возможностей различных каналов коммуникации

С целью анализа восприятия гражданами Казахстана возможностей различных каналов коммуникации с государственными органами было проведено социологическое исследование методом онлайн-опроса с квотной выборкой 1000 респондентов в возрасте от 18 лет и старше. Опрос был проведен с использованием платформы KoboCollect в период с 26 по 31 октября 2022 года во всех 20 регионах страны.

Согласно данным опроса, более 70% опрошенных в той или иной степени **осведомлены о внедрении в Казахстане концепции «Слышащего государства»**. При этом достаточно хорошо знают о ней 29,9% респондентов (рис. 1).

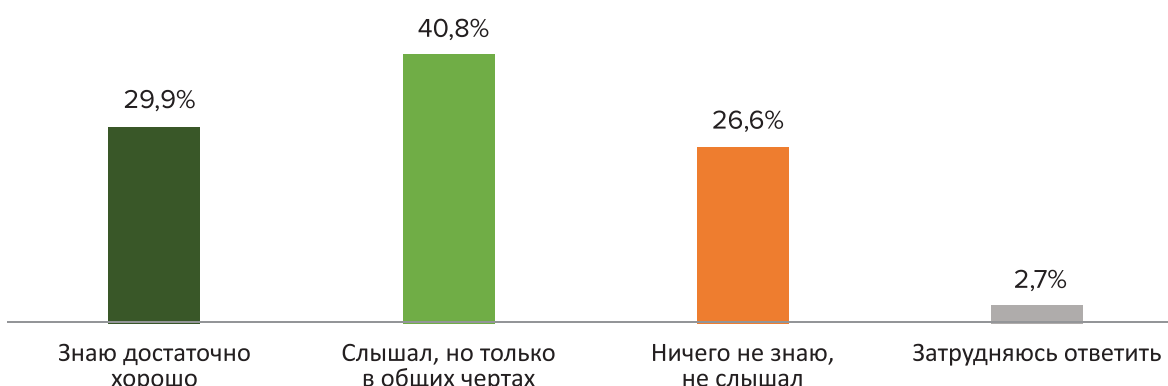


Рисунок 1. «В Казахстане реализуется внедрение концепции «Слышащего государства». Скажите, Вы об этом что-либо слышали, знаете?»

Из числа тех, кто в той или иной степени знаком с концепцией «Слышащего государства», в соответствии с рис. 2, 49,9% **наиболее важным ее элементом** считают оперативное реагирование со стороны государственных органов на поступающие запросы от граждан. 42% в качестве такового назвали наличие множества вариантов работающих каналов прямой и обратной связи государства с населением. Для 41,7% наиболее важным оказалось наличие Единого электронного окна для обращения граждан в государственные органы.

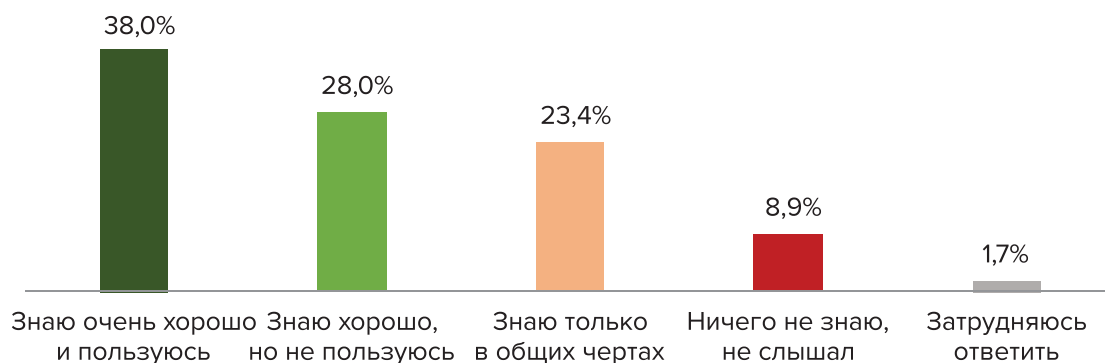
Наименее важными из предложенных в анкете оказались такие элементы «Слышащего государства», как оперативное освещение деятельности государственных органов в средствах массовой информации и социальных сетях (18,8%) и доступность официальной статистики, законодательных актов, данных исследований и результатов работы государственных органов для использования гражданами (13,6%) (рис. 2).



**Рисунок 2. «Какие элементы «Слышащего государства» являются, на Ваш взгляд, наиболее важными?»**

*\*Примечание - Сумма не равна 100%, т.к. респонденты могли отметить несколько вариантов ответа.*

Судя по данным опроса, **действующий с 2006 года в стране портал «Электронное правительство»** достаточно известен среди населения - 66% респондентов знают о нем, в той или иной степени. При этом лишь 38% им пользуются, что на 10% превышает число тех, кто хорошо о нем осведомлен, но не пользуется им. 8,9% или каждый 11-ый опрошенный ничего не слышал о таком портале (рис. 3).



**Рисунок 3. «В Казахстане с 2006 года действует портал «Электронного правительства», где можно получать государственные услуги в электронном/ онлайн формате. Знаете ли Вы об этом?»**

Наиболее высокие доли граждан, хорошо знающих и пользующихся порталом «Электронное правительство», фиксируются среди лиц среднего возраста (46,6%) при среднем значении 38,0% (таблица 1), а также среди респондентов с высшим образованием (47,3%) (таблица 2).



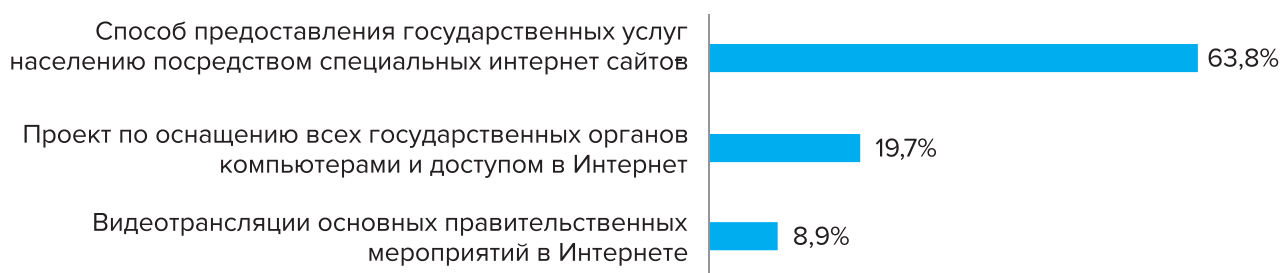
**Таблица 1.** «В Казахстане с 2006 года действует портал «Электронного правительства», где можно получать государственные услуги в электронном/ онлайн формате. Знаете ли Вы об этом?» (в разрезе возраста), %

	Среднее значение	От 18 до 29 лет	От 30 до 45 лет	От 46 до 60 лет	От 61 и старше
Знаю очень хорошо и пользуюсь	38,0	41,9	<b>46,6</b>	35,7	16,1
Знаю хорошо, но не пользуюсь	28,0	25,1	27,2	29,0	32,3
Знаю только в общих чертах	23,4	25,6	18,3	23,2	32,3
Ничего не знаю, не слышал	8,9	7,0	6,7	9,5	15,5
Затрудняюсь ответить	1,7	0,4	1,1	2,5	3,7

**Таблица 2.** «В Казахстане с 2006 года действует портал «Электронного правительства», где можно получать государственные услуги в электронном / онлайн формате. Знаете ли Вы об этом?» (в разрезе образования), %

	Среднее значение	Среднее	Среднее специальное	Высшее
Знаю очень хорошо и пользуюсь	38,0	22,8	26,0	<b>47,3</b>
Знаю хорошо, но не пользуюсь	28,0	26,9	36,1	24,6
Знаю только в общих чертах	23,4	32,4	28,3	18,9
Ничего не знаю, не слышал	8,9	13,8	7,8	8,2
Затрудняюсь ответить	1,7	4,1	1,9	1,0

Интересен **смысл, который население вкладывает в понятие электронного правительства**. Согласно результатам проведенного онлайн-опроса, чаще всего под электронным правительством граждане понимают способ предоставления государственных услуг населению посредством специальных интернет-сайтов, так считают 63,8%, что указывает на правильную трактовку предназначения данного портала (рис.4).



**Рисунок 4.** «Какое из следующих определений соответствует Вашему личному представлению о содержании понятия «электронное правительство?»»

Среди **наиболее важных возможностей, предоставляемых порталом «Электронное правительство»** опрошенные выделили: возможность получения государственных услуг в электронном виде (59,3%), возможность направить жалобу или предложение в государственные органы в электронном виде (39,5%) и возможность получить актуальную информацию о государственных органах и государственных услугах (31,8%) (рис.5).

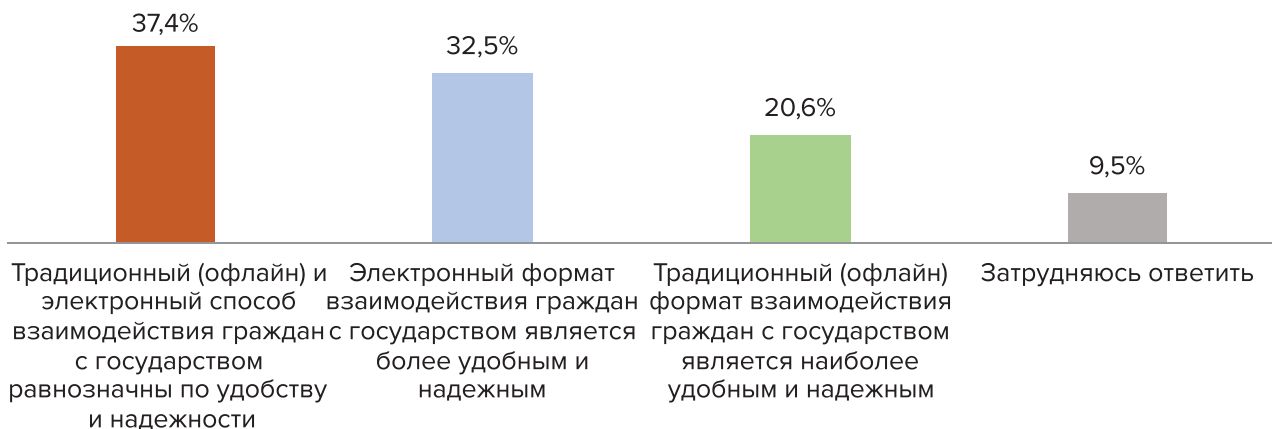


**Рисунок 5. «Какие возможности, предоставляемые Электронным правительством, для Вас наиболее важны?»**

*Примечание - Сумма не равна 100%, т.к. респонденты могли отметить несколько вариантов ответа.*

Важным вопросом в анализе эффективности каналов коммуникации государственных органов с населением является **формат данного взаимодействия**. Традиционно выделяется три формата: офлайн, онлайн и их комбинация.

Согласно результатам опроса, наиболее предпочтительной формой является именно комбинация офлайн и онлайн форм или использование любой из них – так считают 37,4% опрошенных, считая, что они равнозначны по удобству и надежности (рис.6). 32,5% респондентов считают более удобным и надежным электронный формат общения, каждый пятый - традиционный (офлайн формат). Получается, что доля предпочитающих офлайн формат взаимодействия государства и граждан более чем на 10% ниже выбирающих онлайн форму.



**Рисунок 6. «Какое из следующих высказываний в большей степени отражает Ваше мнение?»**

Судя по данным опроса, традиционный (офлайн) формат коммуникации с государственными органами, как правило, предпочитает население старше 61 года

(28,6% при среднем значении 20,6%), электронный формат, напротив, более удобен для респондентов от 18 до 45 лет (37,4% и 37,6% при среднем значении 32,5%).

**Таблица 3.** «Какое из следующих высказываний в большей степени отражает Ваше мнение?» (в разрезе возраста), %

	Среднее значение	От 18 до 29 лет	От 30 до 45 лет	От 46 до 60 лет	От 61 и старше
Традиционный (офлайн) формат взаимодействия граждан с государством является наиболее удобным и надежным	20,6	17,6	19,4	19,9	<b>28,6</b>
Традиционный (офлайн) и электронный способ взаимодействия граждан с государством равнозначны по удобству и надежности	37,4	39,2	35,8	39,4	35,4
Электронный формат взаимодействия граждан с государством является более удобным и надежным	32,5	<b>37,4</b>	<b>36,4</b>	29,5	21,1
Затрудняюсь ответить	9,5	5,7	8,4	11,2	14,9

Принимая во внимание тот факт, что значительное число граждан страны предпочитает электронный формат коммуникации с государством (в том числе те, кто считает его равнозначным традиционному), важным является вопрос о преимуществах данного формата.

По результатам опроса в тройку **преимуществ электронного формата** общения граждан с государственными органами вошли: возможность избежать очереди (59,9%), независимость обращения от времени и места (49,3%) и возможность сэкономить время на получение услуги (39,9%). 3,5% опрошенных не видят в данном формате никаких плюсов (рис. 7).



**Рисунок 7** – «Какое из перечисленных преимуществ электронного взаимодействия с государственными органами является наиболее важным лично для Вас?»

*Примечание: Сумма не равна 100%, т.к. респонденты могли отметить несколько вариантов ответа.*

Почти 60% опрошенных **не имеют актуального опыта обращения в государственные органы за последние 1-2 года**. Приходилось обращаться – 37,3% респондентов (рис. 8).



**Рисунок 8.** «Приходилось ли Вам обращаться в государственные органы с каким-либо запросом в последний год-два?»

Чаще всего за последнее время обращались в государственные органы респонденты средних возрастов: в категории 30-45 лет - 39,9%, в категории 46-60 лет – 40,7% (таблица 4).

**Таблица 4.** «Приходилось ли Вам обращаться в государственные органы с каким-либо запросом в последний год-два?» (в разрезе возраста), %

	Среднее значение	От 18 до 29 лет	От 30 до 45 лет	От 46 до 60 лет	От 61 и старше
Да, приходилось	37,3	32,2	<b>39,9</b>	<b>40,7</b>	33,5
Нет, не приходилось	59,6	64,8	57,7	55,2	63,4
Затрудняюсь ответить	3,1	3,1	2,4	4,1	3,1

Более активны в обращении с запросами в государственные органы респонденты с высоким уровнем образования – среди лиц, имеющих высшее образование, таковых 42,5% (таблица 5).

**Таблица 5.** «Приходилось ли Вам обращаться в государственные органы с каким-либо запросом в последний год-два?» (в разрезе образования), %

	Среднее значение	Среднее	Среднее специальное	Высшее
Да, приходилось	37,3	24,8	32,7	<b>42,5</b>
Нет, не приходилось	59,6	71,0	65,1	54,3
Затрудняюсь ответить	3,1	4,1	2,2	3,2

Судя по ответам респондентов, имеющих опыт обращения в государственные органы в последнее время, **чаще всего запросы граждан направляются в акиматы (47,5%), Министерство здравоохранения (36,2%) и Министерство труда и социальной защиты населения (20,6%)** (рис. 9).



**Рисунок 9.** «В какой государственный орган / государственные органы Вы направляли свой запрос?»

Примечание - Сумма не равна 100%, т.к. респонденты могли отметить несколько вариантов ответа.

Единичные ответы (от 4 до 1 респондента) касались наличия опыта обращения в такие государственные органы как (записано со слов респондентов): ЦОН, МВД, Министерство юстиции, Суд, Управление культуры и развития языков, Земельный комитет, Архив.

Среди респондентов, обращающихся в государственные органы в последние 1-2 года, **наиболее популярным каналом коммуникации** с государственными органами оказался Портал электронного правительства e-gov – 56,8% из числа имеющих опыт обращения. В пятерку лидеров среди каналов коммуникации также вошли: личный прием граждан (25,2%), Call-центр (18,8%), общественная приемная (15,3%) и контакт-центр (13,4%) (рис. 10).



**Рисунок 10. «Каким каналом коммуникации Вы воспользовались при последнем обращении в государственный орган?»**

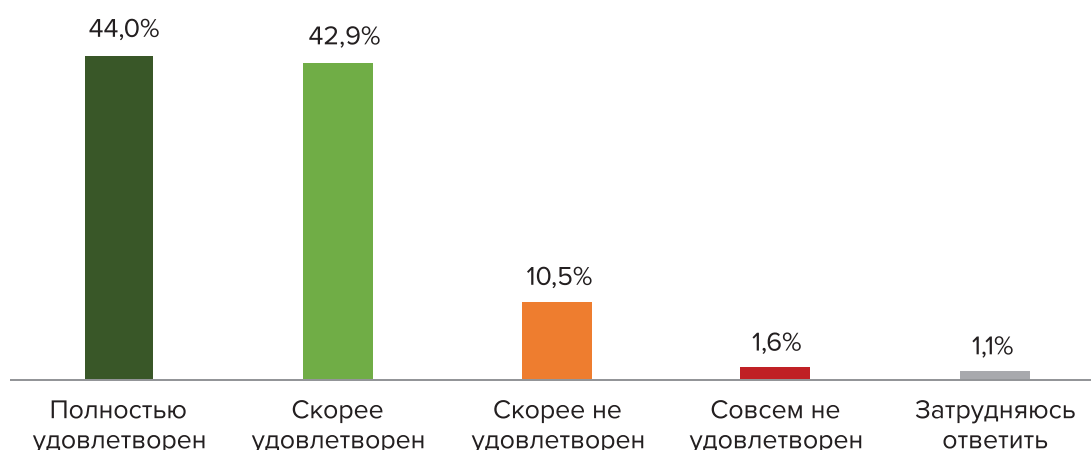
*Примечание - Сумма не равна 100%, т.к. респонденты могли отметить несколько вариантов ответа.*

**Личный прием граждан** как форму взаимодействия граждан с государственными органами использовали чаще респонденты старше 61 года (при среднем значении 25,2% среди пожилых граждан таковых насчитывается 38,9%) (таблица 6). Телефонные каналы обращения в государственные органы чаще предпочитали молодые респонденты - 23,3% по Call-центру и 15,1% по контакт-центру государственного органа. Специальные мобильные приложения также чаще использовались молодежью - 9,6% (18-29 лет) и 11,5% (30-45 лет). Та же тенденция характерна и в отношении портала «Электронное правительство» - среди имеющих опыт обращения на него 58,9% респондентов от 18 до 29 лет и 58,8% - среди тех, кому 30-45 лет.

**Таблица 6.** «Каким каналом коммуникации Вы воспользовались при последнем обращении в государственный орган?» (в разрезе возраста), %

	Среднее значение	От 18 до 29 лет	От 30 до 45 лет	От 46 до 60 лет	От 61 и старше
Личный прием граждан руководством государственного органа	25,2	26,0	22,3	21,4	<b>38,9</b>
Общественная приемная в государственном органе	15,3	15,1	16,9	17,3	7,4
Фронт-офис государственного органа	7,0	5,5	6,8	7,1	9,3
Call-центр государственного органа	18,8	<b>23,3</b>	17,6	16,3	20,4
Контакт-центр государственного органа	13,4	<b>15,1</b>	13,5	12,2	13,0
Телефон доверия	11,8	13,7	8,8	13,3	14,8
Блог первого руководителя госоргана	2,1	4,1	1,4	1,0	3,7
Официальный сайт государственного органа (сервис «Онлайн-приемная» / сервис «Вопрос-Ответ»)	6,4	8,2	5,4	5,1	9,3
Подача обращения нарочно	1,1	1,4	0,7	1,0	1,9
Специальное мобильное приложение	9,4	<b>9,6</b>	<b>11,5</b>	7,1	7,4
Официальный аккаунт государственного органа в социальных сетях	3,5	2,7	3,4	4,1	3,7
Портал электронного правительства e-gov	56,8	<b>58,9</b>	<b>58,8</b>	56,1	50,0
Система Е-өтініш	12,6	11,0	14,2	13,3	9,3
ЦОН	0,5	-	-	2,0	-
Затрудняюсь ответить	0,8	-	0,7	2,0	-

Из числа респондентов, которым приходилось обращаться в государственные органы с каким-либо запросом в последний год-два, 86,9% в той или иной степени **удовлетворены используемым каналом коммуникации** (в сумме полностью удовлетворенных – 44,0% и скорее удовлетворенных – 42,9%) (рис.11). 12,1% из числа таких респондентов в той или иной мере остались неудовлетворенными использованным каналом связи с государственным органом.



**Рисунок 11.** «Насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены использованным вами каналом коммуникации?»

Как и в случае с выбранным каналом коммуникации с государством в ходе последнего обращения, двумя **наиболее предпочтительными каналами** в ситуации

возможного обращения с запросом в государственные органы являются **Портал электронного правительства e-gov** (44,4%) и **личный прием граждан руководством государственного органа** (30,6%). Замыкает тройку такой канал как **Общественная приемная** в государственном органе (19,9%) (рис. 12).

Как и в описанном выше случае обращения к определенным каналам коммуникации с государственными органами в прошлом, наиболее предпочтительными каналами для пожилых граждан остаются офлайн-формы: личный прием граждан (40,4% при среднем значении 30,6%) и общественная приемная в государственном органе (24,2% при среднем значении 19,9%).

Молодежь (18-29 лет), как правило, предпочитает онлайн-формы коммуникации – Call-центр (19,8% при среднем значении 16,3%), контакт-центр (13,7% при среднем значении 10,0%), специальное мобильное приложение (18,1% при среднем значении 12,0%), портал электронного правительства (48,0% при среднем значении 44,4%) и систему E-θтініш (7,9% при среднем значении 5,8%). Подобная тенденция в предпочтениях характерна и для респондентов в возрасте 30-45 лет (таблица 7).



**Рисунок 12. «В случае возникновения необходимости обращения с запросом в государственный орган какие варианты обращения будут для Вас наиболее предпочтительными?»**

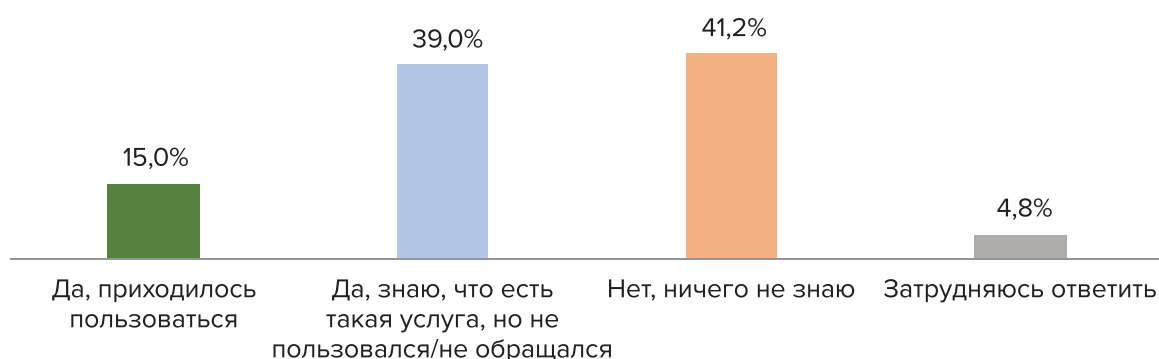
*Примечание - Сумма не равна 100%, т.к. респонденты могли отметить несколько вариантов ответа.*

**Таблица 7.** «В случае возникновения необходимости обращения с запросом в государственный орган какие варианты обращения будут для Вас наиболее предпочтительными?» (в разрезе возраста), %

	Среднее значение	От 18 до 29 лет	От 30 до 45 лет	От 46 до 60 лет	От 61 и старше
Личный прием граждан руководством государственного органа	30,6	29,1	28,0	29,5	40,4
Общественная приемная в государственном органе	19,9	17,2	19,9	19,5	24,2
Фронт-офис государственного органа	8,7	5,3	10,0	7,1	13,0
Call-центр государственного органа	16,3	19,8	17,5	13,7	12,4
Контакт-центр государственного органа	10,0	13,7	9,7	9,1	6,8
Телефон доверия	14,4	16,7	14,8	13,7	11,2
Блог первого руководителя госоргана	5,9	5,7	6,7	5,0	5,6
Официальный сайт государственного органа (сервис «Онлайн-приемная» / сервис «Вопрос-Ответ»)	12,7	15,0	15,1	10,8	6,8
Подача обращения нарочно	0,9	0,9	1,1	0,4	1,2
Специальное мобильное приложение	12,0	18,1	12,7	8,7	6,8
Официальный аккаунт государственного органа в социальных сетях	4,8	7,0	4,3	3,3	5,0
Портал электронного правительства e-gov	44,4	48,0	48,0	42,7	33,5
Система Е-өтініш	5,8	7,9	6,7	4,1	3,1
Затрудняюсь ответить	6,4	4,0	4,6	8,7	10,6

*Примечание - Сумма не равна 100%, т.к. респонденты могли отметить несколько вариантов ответа.*

**Уровень осведомленности населения о системе Е-өтініш** достаточно низок – 41,2% опрошенных ничего о ней не знают. 39,0% знают о ее существовании, но сами никогда ею не пользовались. Только 15,0% опрошенных имели опыт использования системы Е-өтініш (рис. 13).



**Рисунок 13.** «Знаете ли Вы о возможности подачи заявлений через систему Е-өтініш?»

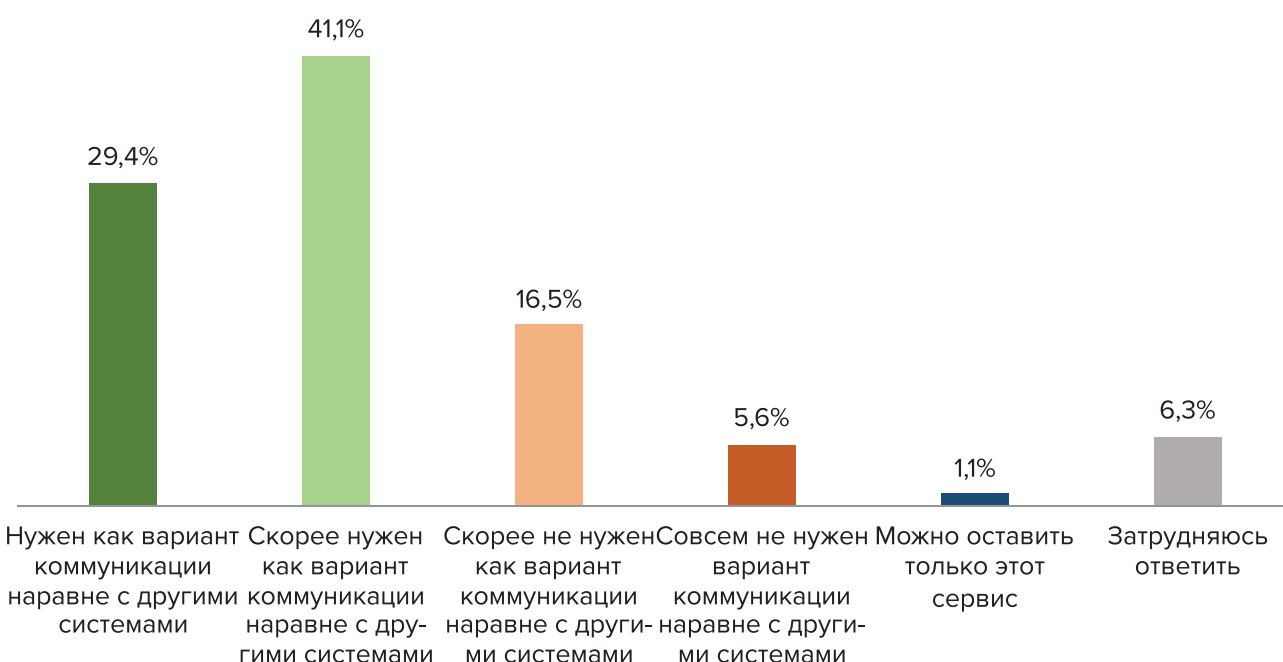
В наибольшей степени осведомлена о системе Е-өтініш молодежь в возрасте 18-29 лет (59,5% в сумме тех, кто пользовался, и тех, кто просто о ней знает), в наименьшей степени – респонденты старше 61 года (42,8%, соответственно) (таблица 8).



**Таблица 8.** «Знаете ли Вы о возможности подачи заявлений через систему E-тініш?» (в разрезе возраста), в %

	Среднее значение	От 18 до 29 лет	От 30 до 45 лет	От 46 до 60 лет	От 61 и старше
Да, приходилось пользоваться	15,0	14,1	17,0	14,1	13,0
Да, знаю, что есть такая услуга, но не пользовался/не обращался	39,0	45,4	39,4	38,6	29,8
Нет, ничего не знаю	41,2	36,1	38,8	41,5	53,4
Затрудняюсь ответить	4,8	4,4	4,9	5,8	3,7

Из числа в той или иной мере осведомленных о возможности подачи заявлений через систему E-тініш более 70,0% опрошенных в той или иной степени убеждены, что **такой сервис нужен**, причем 29,4% абсолютно в этом убеждены (рис. 14). В сумме 22,1% считают, что такой канал коммуникации либо скорее (16,5%), либо совсем (5,6%) не нужен.

**Рисунок 14.** «На Ваш взгляд, насколько нужен или не нужен сервис E-тініш для подачи запросов в государственные органы?»

Согласно данным социологического опроса, 36,1% респондентов **испытывают трудности при выборе канала обращения в государственный орган**. Это меньше доли не имеющих с этим трудностей (55,9% респондентов) на 19,8%, однако все еще значительная цифра, что может указывать на слабую осведомленность населения о возможностях тех или иных каналов коммуникации с государственными органами (рис. 15).

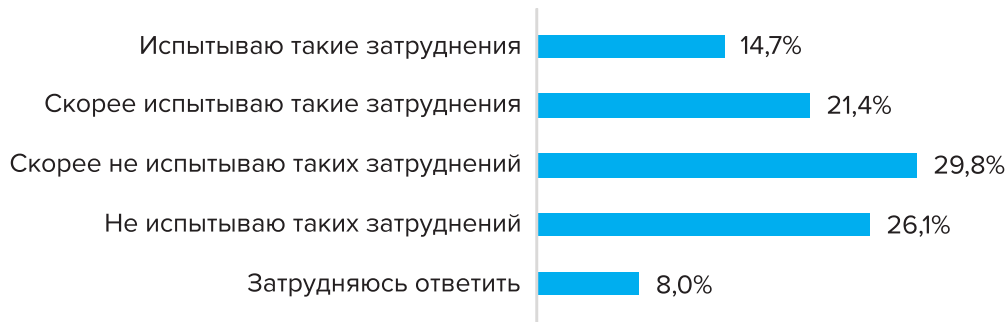


Рисунок 15. «Испытываете ли Вы или не испытываете затруднения с тем, по какому каналу надо обращаться с тем или иным запросом в государственный орган?»

**Основные трудности в процессе выбора канала коммуникации** касались отсутствия у населения навыков подачи запросов электронным способом (41,8% от числа заявивших о наличии трудностей с выбором канала коммуникации). 39,9% указали на трудность, связанную с большим количеством вариантов выбора, в которых легко можно запутаться. Для 28,8% значимой преградой оказалось отсутствие Интернета (рис. 16).

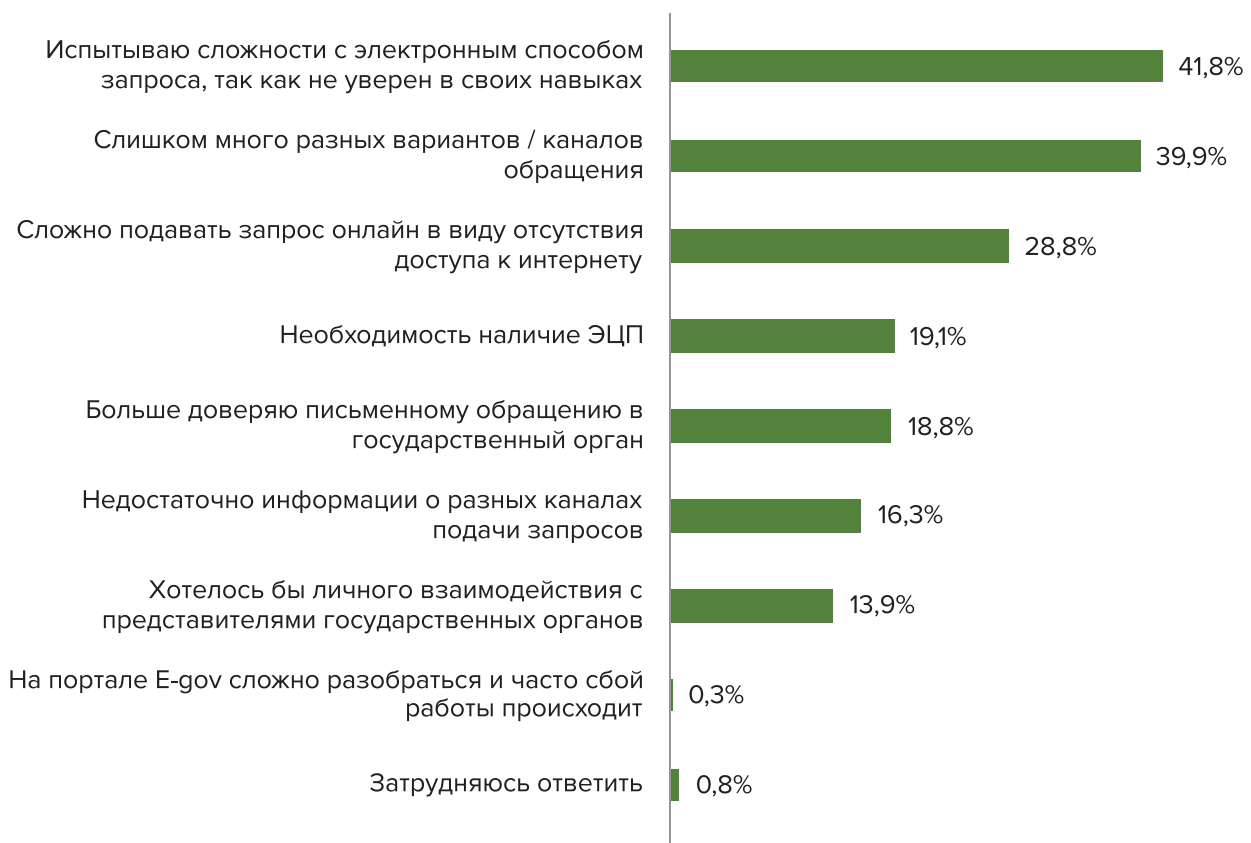


Рисунок 16. «Определите, пожалуйста, какие именно затруднения Вы испытываете?»

Примечание - Сумма не равна 100%, т.к. респонденты могли отметить несколько вариантов ответа.

Более 60% опрошенных высоко **оценивают качество работы государственных органов** с обращениями граждан, причем 19,5% считают, что все запросы обрабатываются быстро, и всегда граждане получают ответы на них. 22,1% респондентов считают уровень качества коммуникации недостаточно высоким, отмечая проблему формального характера получаемых ответов на запросы. 7,6% не довольны качеством коммуникации с государством, жалуясь на затягивание с

решением проблемы (особенно в случае сложных вопросов), а также на наличие обращений, на которые ответ дан не был (рис.17).



Рисунок 17. «Как бы Вы оценили качество работы государственных органов с обращениями граждан?»

## 1.2 Как работают каналы связи в государственных органах

### Личный прием граждан руководством государственного органа

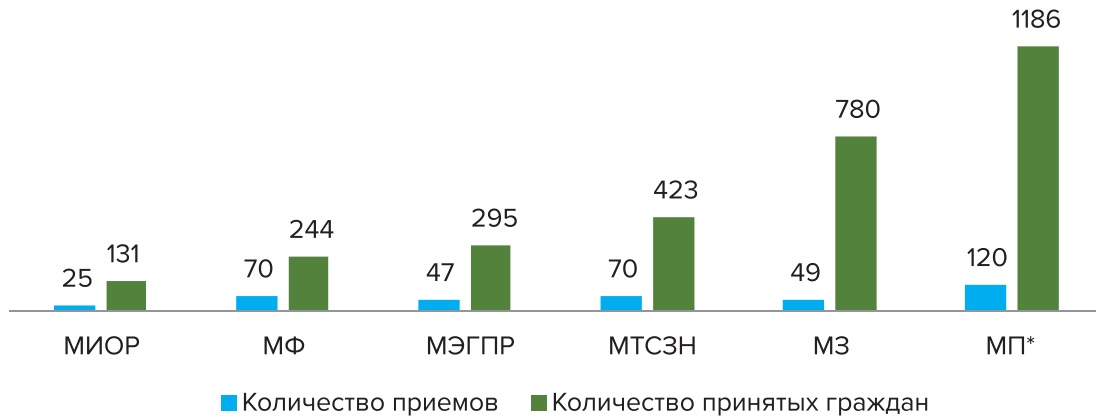
Возможность для граждан записаться на личный прием предусмотрена статьей 90 Административного процедурно-процессуального Кодекса Республики Казахстан, согласно которой руководители государственных органов, органов местного самоуправления и их заместители «обязаны проводить личный прием граждан и представителей юридических лиц» не реже одного раза в месяц. Статья предполагает наличие графика приема, утвержденного руководителем соответствующего государственного органа.

В министерствах личный прием граждан ведут министры и вице-министры (в ответе на запрос Министерство просвещения указало, что прием ведет первый руководитель ведомства, однако согласно графику, опубликованному на сайте министерства, прием ведут и три вице-министра). В акиматах прием осуществляют акимы, заместители акимов, руководители структурных подразделений.

Во всех министерствах прием граждан предусмотрен как в **онлайн, так и в офлайн форматах**. В акиматах городов Астана, Алматы, Шымкент, Уральск, а также в акимате Западно-Казахстанской области прием проводится и онлайн, и офлайн. Акиматы Северо-Казахстанской области (областной, г. Петропавловска, Айыртауского района, Мамлютского района и акиматы Елецкого и Дубровинского сельских округов) предпочитают прием граждан в формате офлайн, однако сообщают о возможности организации видеоконференции по запросу.

В 2020 – первом квартале 2022 гг. количество приемов граждан, как и количество граждан, принятых в процессе их проведения, сильно варьирует в зависимости от специфики деятельности анализируемого государственного органа.

Среди министерств в этом плане лидируют Министерство просвещения (1186 человек), Министерство здравоохранения (780 человек) и Министерство труда и социальной защиты населения (423 человека). Это объясняется, по всей видимости, высоким спросом, так как область деятельности данных министерств напрямую затрагивает интересы большей части населения.



**Рисунок 18. Количество личных приемов и принятых граждан в министерствах в 2020 – первом квартале 2022 гг.**

*Примечание - Министерство образования и науки РК в 2022 г. было разделено на Министерство просвещения РК и Министерство науки и высшего образования РК. Данные предоставлены Министерством просвещения.*

Руководство Министерства экологии, геологии и природных ресурсов за означенный период приняло 295 человек, Министерства финансов – 244 человека. Замыкает линейку Министерство информации и общественного развития – 131 человек.

Личный прием граждан в акиматах пользуется большим спросом, по сравнению с министерствами, что связано, по всей видимости, со спецификой деятельности акиматов, более направленной на удовлетворение насущных потребностей граждан.

Наибольшее количество принятых граждан – **в городах республиканского значения и в областных центрах**. По количеству организованных приемов граждан лидируют акиматы городов Алматы (1429) и Шымкента (1046). По количеству принятых граждан на первом месте стоит г. Астана – 22365 человек. При этом, если в г. Шымкенте в среднем на один прием приходится 3,1 человека, в г. Алматы 4,8 человек, то в г. Астане - 51,8 человек (таблица 9).

**Областные акиматы** принимают меньше граждан, чем городские той же области. К примеру, областной акимат Западно-Казахстанской области принял 768 граждан, в то время как городской акимат г. Уральска – 4089 человек. Областной акимат Северо-Казахстанской области за 2020 – первый квартал 2022 гг. принял 674 человека, а акимат г. Петропавловска за тот же период – 1390 человек. Показатель областного акимата Северо-Казахстанской области меньше даже чем показатель акимата Айыртауского района той же области (905 человек в последнем), хотя в целом районные акиматы и акиматы сельских округов принимают ожидаемо меньшее количество граждан.

Таблица 9. Количество личных приемов и принятых граждан в акиматах 2020-2022 гг.

Регион/Населенный пункт	Количество приемов	Количество граждан	Примечание
Акимат г. Астана	432	22365	Включая 9 месяцев 2022 г.
Акимат г. Алматы	1429	6924	Включая 1-й квартал 2022 г.
Акимат г. Уральск	326	4089	Включая 10 месяцев 2022 г.
Акимат г. Шымкент	1046	3299	Включая 1-й квартал 2022 г.
Акимат г. Петропавловск	51	1390	Включая 1-й квартал 2022 г.
Акимат Айыртауского района (СКО)	141	905	Включая 1-й квартал 2022 г.
Областной акимат Западно-Казахстанской области	137	768	Включая 9 месяцев 2022 г.
Областной акимат Северо-Казахстанской области	401	674	Включая 1-й квартал 2022 г.
Акимат Акжаикского района (ЗКО)	132	432	Включая 1-й квартал 2022 г.
Акимат Таскалинского района (ЗКО)	83	188	Включая 1-й квартал 2022 г.
Акимат Мамлютского района (СКО)	94	94	Включая 1-й квартал 2022 г.
Акимат Елецкого сельского округа (СКО)	37	37	Включая 1-й квартал 2022 г.
Акимат Дубровинского сельского округа (СКО)	12	12	Включая 1-й квартал 2022 г.

Проблемы, с которыми граждане обращаются в **министерства**, зависят от области их компетенции. К примеру, в Министерство здравоохранения, как правило, обращаются за помощью **в организации лечения, содействием в обеспечении лекарственными средствами, либо с претензиями на качество оказанных медицинских услуг**. Топ-3 причин, указанных представителями Министерства просвещения: **дошкольное образование, прием детей в первый класс и принятие на работу педагогов**.

Круг вопросов, по которым граждане обращаются в **акиматы**, шире по сравнению с министерствами, но их можно объединить в несколько групп. В частности, это **жилищные вопросы** (предоставление жилья, очереди на жилье, учет, ремонт), **социальные вопросы** (пенсионное обеспечение, трудоустройство, образование, здравоохранение), **земельные вопросы** (выделение земельных участков, узаконение земельных участков, аренда, оформление и т.д.), **вопросы благоустройства и инфраструктуры населенных пунктов**.

Вопрос относительно доли проблем, получивших решение в результате личного приема, получил самые разные ответы со стороны исследуемых органов. Доля варьируется от 10% (Министерство труда и социальной защиты населения) до 100% (Министерство просвещения). Также фигурируют доли в 59,4% (акимат г. Алматы), 65% (акимат г. Шымкент), 85% (Министерство здравоохранения).

Такой большой разброс очевидно связан с различными подходами к понятию **«решенная проблема»**. Представители Министерства труда и социальной защиты населения под решением проблемы понимают лишь те случаи, когда потребности гражданина были удовлетворены, чем и объясняется заявленная невысокая доля решенных проблем.

В Министерстве просвещения 100% решенных проблем граждан, по всей видимости, связаны с тем, что любое обращение (сообщение, предложение, отклик, запрос)

согласно действующему законодательству (в частности, Административному процедурно-процессуальному Кодексу Республики Казахстан) так или иначе должно чем-либо завершиться (принятием какого-либо решения, мотивированным отказом, переадресацией и т.п.). Формально нерешенных проблем в таких случаях быть не может, хотя при этом проблема, заявленная гражданином, не обязательно будет решена.

Схожий по духу ответ был дан в акимате Северо-Казахстанской области, согласно которому «основанием для снятия с контроля, поступившего с приема обращения» является не решение проблемы, а «окончательный мотивированный ответ заявителю».

**Сроки**, заявленные представителями органов, могут быть различны в зависимости от рассматриваемой проблемы. Некоторые акиматы сообщают о решении оперативных вопросов на месте либо в течение 3-5 дней (г. Астана, Западно-Казахстанская область, г. Уральск), сроки решения более сложных вопросов варьируют, с опорой на действующее законодательство. Акимат г. Шымкента сообщает о решении в течение 15 рабочих дней. Акиматы гг. Алматы и Петропавловска, Северо-Казахстанской области говорят о конкретном определении сроков в зависимости от специфики проблемы.

**Графики приемов** всех министерств, а также районных, городских и областных акиматов размещены на платформе [www.gov.kz](http://www.gov.kz). Графики приемов в министерствах доступны на сайте электронного правительства, в акиматах – на сайтах акиматов. Также акиматы сообщают об освещении графиков в средствах массовой информации (акиматы Северо-Казахстанской области), вывешивании графиков в помещении фронт-офиса (Западно-Казахстанская область).

### Общественная приемная в государственном органе

Среди исследуемых государственных органов общественные приемные функционируют при Министерстве здравоохранения, Министерстве труда и социальной защиты населения, Министерстве финансов, акиматах гг. Астаны, Алматы, Западно-Казахстанской области, г. Уральска и Таскалинского района.

Соответственно, Министерство информации и общественного развития, Министерство просвещения, Министерство экологии, геологии и природных ресурсов, акимат г. Шымкента, акиматы Северо-Казахстанской области разных уровней (областной, г. Петропавловска, Айыртауского и Мамлютского района, а также Елецкого и Дубровинского сельских округов) данные об общественных приемных не предоставили.

Из организаций, заявивших о деятельности общественных приемных, большая их часть (Министерство финансов, почти все акиматы) **функционирует на базе общественной приемной партии «АМАНАТ»**. Собственные общественные приемные функционируют в Министерстве здравоохранения, Министерстве труда и социальной защиты населения и акимате г. Алматы.

Утвержденный регламент есть лишь у общественной приемной Министерства труда и социальной защиты населения. Работа общественной приемной Министерства здравоохранения, согласно их ответу на запрос, осуществляется в соответствии с

Административным процедурно-процессуальным кодексом Республики Казахстан, регламент работы общественных приемных, работающих под эгидой партии «АМАНАТ», находится на утверждении.

График приема в общественных приемных акиматов под эгидой партии «АМАНАТ» утверждается акимом и председателем соответствующего филиала партии. В общественной приемной г. Алматы фронт-офис принимает обращения граждан с 8:00 до 18:00 часов в рабочие дни, с 10:00 до 15:00 часов по субботам. Кроме того, имеется возможность подачи обращений через интернет-портал [open-almaty.kz](http://open-almaty.kz) и социальные сети в любое время. Прием и обработка обращений в Министерстве здравоохранения осуществляется с 9:00 до 18:30 часов.

В Министерстве труда и социальной защиты населения общественная приемная, по всей видимости, сливается с таким каналом как личный прием граждан, министр, вице-министры и руководитель аппарата, согласно графику, принимают граждан один раз в месяц, министр – ежемесячно в последнюю среду месяца.

В Министерстве здравоохранения прием осуществляют работники общественной приемной. Отдельные работники общественной приемной есть и в гг. Астана, Алматы, Уральск, а также при акимате Западно-Казахстанской области. Кроме того, в общественных приемных, функционирующих под эгидой партии «АМАНАТ», прием осуществляют представители партии и депутаты.

По информации Open Almaty (название общественной приемной г. Алматы), к ним поступают в основном вопросы, касающиеся жизнедеятельности, инфраструктуры города; запросы справочной информации (контакты, адреса организаций), а также вопросы образования (школы, детские сады).

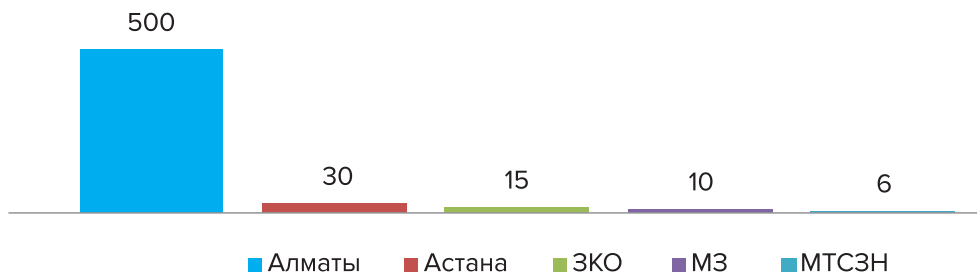
Все государственные органы, имеющие общественные приемные, заявили об обязательной регистрации всех обращений. Как правило, для этого используются ИС «Документолог» и ИС «Е-өтініш».

По количеству обращений граждан в общественные приемные лидирует г. Алматы, где за 2020 – первый квартал 2022 гг. зафиксировано 617 280 обращений (таблица 10).

**Таблица 10.** Количество обращений в общественные приемные акиматов в 2020-2022 гг.

Регион/Населенный пункт	Количество обращений	Примечание
Акимат г. Алматы	617 280	Из них 400 586 в 2020 г.
Акимат г. Астана	21 325	
Областной акимат Западно-Казахстанской области	9 869	
Акимат Таскалинского района (ЗКО)	286	
Акимат г. Уральск	46	

Столь значительное количество обращений отчасти объясняется тем, что общественная приемная Open Almaty выполняла функции единого городского Call-центра в 2020 г. во время режима чрезвычайного положения из-за распространения вируса COVID-19. На это время приходится 64,9% всех обращений.



**Рисунок 19.** Количество обращений граждан в общественные приемные в день

Также стоит отметить, что Open Almaty, по сути, объединяет в себе несколько каналов коммуникации с гражданами, принимая граждан лично во фронт-офисе, работая в социальных сетях, принимая звонки и т.д.

Тематика обращений в общественные приемные, как правило, тождественна тематике, рассмотренной выше, и соответствует профилю того или иного министерства либо области компетенции акиматов. Графики работы общественных приемных находятся в открытом доступе.

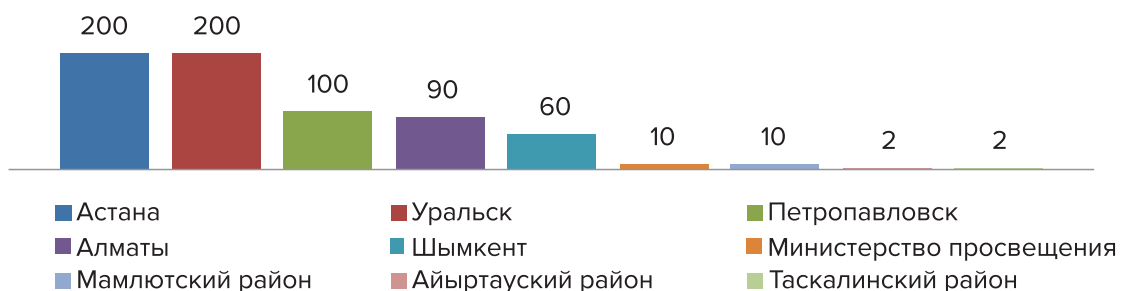
### Фронт-офис государственного органа

Фронт-офисы имеются не у всех государственных органов. Среди анализируемых министерств фронт-офис функционирует лишь при Министерстве просвещения. Также фронт-офисы имеют территориальные департаменты Комитета труда и социальной защиты Министерства труда и социальной защиты населения, но не само министерство.

При акиматах фронт-офисы представлены более широко, в частности они работают при акиматах гг. Астаны, Алматы, Шымкента, Петропавловска, Уральска, Западно-Казахстанской области, Айыртауского и Мамлютского районов (СКО), Таскалинского района (ЗКО).

Регламенты работы фронт-офисов утверждены в Министерстве просвещения и в акиматах гг. Астаны, Алматы, Шымкента. Некоторые акиматы (г. Петропавловска, Мамлютского района СКО) ссылаются на проект «Открытый акимат».

Среднее количество обращений в день сильно варьирует от 2 человек во фронт-офисах Таскалинского района ЗКО и Айыртауского района СКО до 100 человек в Петропавловске и 200 человек в Уральске и Астане (рис.20).



**Рисунок 20.** Среднее количество обращений граждан во фронт-офисы в день

Общее количество обращений граждан во фронт-офисы акиматов заметно отличается от такового в Министерстве просвещения, в котором за два года (2020-2021 гг.) оно составило 3135 человек. Для сравнения, за аналогичный период фронт-



офис г. Шымкента принял 67777 человек, а г. Петропавловска – 48141 человек. Только за девять месяцев 2022 г. фронт-офисы районных акиматов г. Астаны приняли 55000 человек, Уральска – 38244 человека.

Объем предоставляемых услуг в различных фронт-офисах при городских (районных) акиматах, как правило, приблизительно одинаков. Это вопросы актов гражданского состояния, проблемы ЖКХ, землепользования, различные консультации, регистрация обращений. Кассы отсутствуют во всех исследуемых органах.

Определяя срок исполнения обращений граждан, фронт-офисы ориентируются на статью 76 Административного процедурно-процессуального Кодекса Республики Казахстан, согласно которой «срок административной процедуры, возбужденной на основании обращения, составляет пятнадцать рабочих дней со дня поступления обращения, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан». Некоторые вопросы могут быть решены тут же на месте, другие же требуют большего срока. Акимат Западно-Казахстанской области поясняет, что «срок административной процедуры, возбужденной на основании обращения, может быть продлен мотивированным решением руководителя административного органа или его заместителя на разумный срок, но не более чем до двух месяцев».

Сведения о работе фронт-офисов, как правило, размещены на собственных ресурсах районных и городских акиматов, в частности, официальных сайтах.

### Call-центры государственных органов

Данные о наличии Call-центров предоставили акимат г. Алматы и акимат Айыртауского района Северо-Казахстанской области. Акимат Мамлютского района той же области декларировал наличие телефона доверия, однако данное явление имеет все же иную специфику.

Регламент Call-центра аппарата акима города Алматы утвержден распоряжением акима города Алматы. Call-центр ведет запись на личный прием, принимает заявления, осуществляет консультации по различным вопросам, входящим в компетенцию акимата (ЖКХ, землепользование, культура, образование, социальное обеспечение, строительство и т.д.), работает с обращениями граждан. Два оператора алматинского Call-центра принимают звонки с 9:00 до 18:00 часов, в случае необходимости есть возможность переадресации звонка в другую организацию. Время обработки одного звонка составляет от 1 до 20 минут.

**Таблица 11.** Показатели работы Call-центров Министерства просвещения, акиматов г. Алматы и Айыртауского района Северо-Казахстанской области

Показатель	Количество звонков в день	Общее количество звонков	Количество операторов	Скорость обработки звонка, минут
г. Алматы	25	11 670*	2	1-20
Айыртауский район	3	754**	2	5-10
Министерство просвещения	100	более 2 000***	5-10	2-3

Примечание:

\* За 2021 и первый квартал 2022 гг.

\*\* За 2020 – первый квартал 2022 гг.

\*\*\* За первые два месяца существования Call-центра

За 2021 год в Call-центр акимата г. Алматы поступило около 9 970 звонков граждан, а за 1 квартал 2022 года поступило около 1 700 звонков.

Из попавших в выборку министерств, информацию о Call-центре предоставило Министерство просвещения. Call-центр данного министерства был создан в августе 2022 г. и за время своего существования успел принять более 2 000 звонков граждан. Call-центр принимает звонки по будням с 9:00 до 18:00, количество операторов варьирует от 5 до 10 человек. Call-центр проводит консультации по вопросам дошкольного, среднего, технического и профессионального образования, в случае необходимости звонок перенаправляется в территориальные департаменты и управления образования регионов.

Ни в Министерстве просвещения, ни в акимате г. Алматы не сообщают о каких-либо трудностях для граждан, связанных с работой Call-центров. Номера Call-центров размещены на официальных ресурсах и в социальных сетях.

### Контакт-центры государственных органов

Информацию о контакт-центрах предоставили гг. Астана, Петропавловск и Шымкент. Наличие регламента работы контакт-центра подтвердили акиматы гг. Астаны и Шымкента (рис. 21).

Круг вопросов, которые можно задать в контакт-центрах всех трех городов, включает в себя вопросы благоустройства, инфраструктуры, транспорта, жизнеобеспечения. Минимальный срок рассмотрения везде – 1 сутки, максимальный варьирует и может составлять 10 дней (г. Петропавловск) или 15 дней (г. Шымкент). Максимальный срок рассмотрения «критичных» вопросов в г. Астане – 7 дней, однако оговорено, что по отдельным вопросам, требующим дополнительной проработки, он может быть увеличен.



**Рисунок 21а.** Количество звонков в контакт-центры городских акиматов за 2020 – первый квартал 2022 гг.



**Рисунок 21б.** Количество звонков в контакт-центры городских акиматов в день

Наибольшее число звонков совершается ожидаемо в контакт-центр г. Астаны. Ежедневно данный контакт-центр принимает от 7 000 до 29 000 звонков. На втором месте контакт-центр г. Шымкента (800 звонков в день), на третьем – контакт-центр г.

Петропавловска (180 звонков в день). Лидерство по общему количеству звонков за 2020 – первый квартал 2022 гг. также за г. Астана.

По сведениям акиматов, большинство вопросов решается. Шымкент говорит о 98,02% решенных вопросов, в Астане говорится о 85% вопросах, решаемых дистанционно на уровне «первого звонка». Остальные вопросы требуют подключения коммунальных служб или государственных органов, но их выполнение также контролируется инспекторами второй линии поддержки.

О трудностях для граждан с набором номера не сообщается. Информация о контакт-центрах размещена в социальных сетях. В гг. Астане и Петропавловске также можно найти информацию на официальных страницах акиматов. Столичные жители могут помимо этого воспользоваться отдельным сайтом ([ikomekastana.kz](http://ikomekastana.kz)). Жители Петропавловска могут также использовать мобильное приложение (AIKEY 109) и телеграм-бот (@petropavl\_109\_bot).

### Телефон доверия

По предоставленной информации, телефон доверия функционирует при большей части центральных государственных органов. Среди местных исполнительных органов телефон доверия имеется у акиматов Северо-Казахстанской области, Западно-Казахстанской области и в нескольких районах и сельских округах. Стоит отметить, что в Министерстве просвещения и в акиматах городов республиканского значения (Алматы, Шымкент) канал коммуникации «Контакт-центр» замещает работу телефона доверия.

Утвержденный регламент работы «Телефона доверия» имеется только у Министерства информации и общественного развития, Министерства труда и социальной защиты, у акимата Северо-Казахстанской области, в том числе Елецкого и Дубровинского сельских округов СКО.

Указание ответственного лица за прием звонков по телефону доверия различается в зависимости от государственного органа. К примеру, в Министерстве информации и общественного развития ответственным за прием звонков является уполномоченное лицо по этике. Тогда как в Министерстве финансов телефон доверия обслуживается Управлением ведомственного контроля Департамента управления персонала и стратегии, а у акимата Северо-Казахстанской области – главным специалистом отдела по контролю за рассмотрением обращений.

Дозволительные вопросы соответствуют специфике деятельности того или иного государственного органа. Однако в Министерстве информации и общественного развития, Министерстве труда и социальной защиты и в Министерстве финансов по телефону доверия позволительны вопросы и обращения касательно подготовки или совершения коррупционных преступлений работниками государственного органа, нарушения государственными служащими норм Этического кодекса.

Разница в количестве звонков довольно высока. На центральном уровне, если в Министерство труда и социальной защиты населения за 2020 – первый квартал 2022 г. обратилось по телефону доверия 144 человека, то за аналогичный период в Министерстве здравоохранения этот показатель составил 27 000 человек.

### Блог первого руководителя госоргана

Во всех государственных органах, как в центральных, так и в местных (согласно предоставленной самими госорганами информации) имеются *сотрудники, ответственные за прием запросов, поступающих на блог первого руководителя.*

В МИОР, к примеру, имеется ответственный сотрудник, в должностные инструкции которого входит регистрация, размещение ответа и контроль сроков исполнения обращений, поступивших на блог-платформу Министра. Ответственные за это сотрудники также имеются в Министерстве здравоохранения, Министерстве просвещения, Министерстве финансов и в Министерстве труда и социальной защиты населения.

В отдельных центральных государственных органах имеется отдельный департамент, отвечающий за блог первого руководителя. Так, в Министерстве экологии, геологии и природных ресурсов РК за модерацией блог-платформы министра закреплен Департамент по связям с общественностью.

В акиматах городов республиканского значения (Астана, Алматы и Шымкент), как правило, в каждом управлении определены ответственные сотрудники по поступающим вопросам на блог акима. Общую координацию и контроль осуществляет аппарат акимата города. В акиматах городов, как правило, имеется отдел по контролю за рассмотрением обращений, специалистами которого ведется регистрация обращений и их направление в работу.

Что касается акиматов областей, то в ряде из них (согласно их сведениям) также имеется подобный отдел, к примеру, в акиматах Северо-Казахстанской и Западно-Казахстанской областей. В акиматах городов областного значения, районов и сел, согласно ответам на запрос, блоги первого руководителя не предусмотрены.

*Вопросы, которые можно задать на блоге первого руководителя государственного органа, напрямую связаны с его компетенцией. Так, на блог министра здравоохранения можно задать вопросы, касающиеся качества оказания медицинской помощи, обеспечения лекарственными средствами, госпитализации, лечения за рубежом и пр. Министру просвещения можно адресовать вопросы по дошкольному, среднему, техническому и профессиональному образованию. Министру труда и социальной защиты можно задать вопросы, касающиеся трудовых отношений, занятости населения, пенсионного и социального обеспечения, улучшения жизни лиц с ограниченными возможностями.*

Согласно ответам на отправленный запрос от акиматов городов-миллионников, на блог акима г. Астаны можно отправить любой вопрос, входящий в компетенцию местного исполнительного органа. Жители и гости города Шымкента могут обращаться на блог акима по всем злободневным вопросам жизнеобеспечения города и по вопросам касательно деятельности городских управлений и районных акимов.

Акимат г. Алматы при ответе на запрос о вопросах, поступающих на блог первого руководителя, привели перечень категорий, по которым жители города могут задать свои вопросы: встреча акима с населением, образование, общественное здоровье, спорт и физическая культура, занятость населения, зеленая экономика, туризм, культура и искусство, предпринимательство и инвестиции, промышленность,

цифровизация, безопасность, ЖКХ, ветеринария, жилищная политика, молодежная политика, дороги и общественный транспорт, земельное отношение, гражданское общество, чрезвычайные ситуации, религиозная сфера, строительство и др.

*Наиболее часто задаваемые вопросы посредством блога первого руководителя государственного органа отражают его специфику и соответствуют ожиданиям (совпадают с перечнем вопросов, которые можно задать посредством данного канала коммуникации).*

В топ-3 наиболее часто задаваемых на блоге Министра информации и общественного развития входят вопросы освещения в СМИ тех или иных социальных проблем, открытия или блокировки сайтов, а также вопросы, связанные с газетами и журналами.

Министру здравоохранения чаще всего посредством блога адресуются вопросы, касающиеся качества оказания медицинской помощи, обеспечения лекарственными средствами, госпитализации, лечения за рубежом и вопросы, касающиеся оперативного лечения.

На блог Министра просвещения чаще всего отправляются вопросы по заработной плате педагогов, повышению квалификации учителей, вопросы очереди в детские сады, приема и перевода детей из школы в школу и качество образовательных услуг.

В число наиболее актуальных вопросов, поступающих на блог Министра труда и социальной защиты населения, входят: вопросы нарушения трудового законодательства, занятости населения, медико-социальной экспертизы и вопросы по пенсионному и социальному обеспечению.

Согласно ответу Министерства экологии, геологии и природных ресурсов, ключевые вопросы, поступающие на сайт его первого руководителя, касаются разъяснения положений Экологического кодекса: отходы, стихийные свалки, утильсбор, вопросы водного хозяйства, лесное хозяйство, животный мир.

В топ-5 вопросов, адресованных Министру финансов, входят вопросы налоговых и таможенных платежей, государственных закупок, апелляции, банковской деятельности по списанию кредитов, государственного аудита.

На блоги акимов городов республиканского значения (Астана, Алматы и Шымкент) чаще всего поступают вопросы, относящиеся к сферам строительства, земельных отношений, жилья, социального обеспечения.

*Общее количество поступивших запросов на блог за 2020-2021 годы и первый квартал 2022 года варьирует в зависимости от статуса государственного органа и его направленности. Так, максимальное количество запросов на блог первого руководителя (судя по предоставленным самими государственными органами сведениям) поступило в МТСЗН в 2020 г. – 64 873. В текущем 2022 году максимальное число вопросов, поданных на блог руководителя государственного органа, зафиксировано в Министерстве финансов (1 222) (таблица 12).*

**Таблица 12.** Количество поступивших запросов на блог первого руководителя в 2020 – 2022 гг.

Государственный орган	Количество запросов 2020 г.	Количество запросов 2021 г.	Количество запросов за первый квартал 2022 г.
Министерство информации и общественного развития	124	137	130
Министерство труда и социальной защиты населения	64 873	558	751
Министерство экологии, геологии и природных ресурсов	1 437		158
Министерство финансов	3 064	2 441	1 222
Акимат г. Астаны	1 195	1 401	278
Акимат г. Алматы	3 088	1300	314
Акимат г. Шымкента	951		160

Ответы государственных органов на запрос о количестве обращений, ответы на которые не удовлетворили граждан, были даны не в полном объеме и в разной форме (одни из них предоставили значение данного показателя в %, другие – в абсолютных величинах; одни – в динамике за последние 3 года, другие – только на текущий год), что делает невозможным их сравнение и сопоставление.

Отметим, что согласно данным, предоставленным МИОР по удовлетворенности пользователей ответами государственных органов, доля неудовлетворенных пользователей составляет 13% от общего числа обращений, тогда как 63% пользователей удовлетворены полученным ответом.

В 2020-2021 году, согласно данным МЭГПР, на блог первого руководителя поступило 1 437 обращений, количество непроголосовавших пользователей составило 1 268, количество проголосовавших пользователей 169, из них удовлетворены ответом 106.

Количество ответов на запросы, поданные на блог министра труда и социальной защиты населения, которыми остались неудовлетворены граждане, в 2020 г. составило 1 337, в 2021 г. – 311, в 1 квартале 2022 г. – 49. По Министерству финансов соответствующие показатели равны: в 2020 г. – 174, в 2021 г. – 178, в 1 квартале 2022 г. – 96, по акимату г. Астаны – в 2020 г. – 86, в 2021 г. – 124, в 1 квартале 2022 г. – 25, по акимату г. Алматы – в 2020 г.- 128, в 2021г. – 3, в 1 квартале 2022 г. - 47.

### **Сервис «Онлайн-приемная», сервис «Вопрос-Ответ» на официальном сайте государственного органа**

На официальных сайтах центральных государственных органов имеется раздел «Онлайн-приемная», включающий перечень стандартных разделов:

1. Электронные обращения
2. Вопрос-ответ
3. График приема граждан
4. Открытый диалог
5. Блог руководителя
6. Часто задаваемые вопросы

Чтобы воспользоваться сервисом «Вопрос-ответ» не требуется наличие ЭЦП. Вопрос регистрируется и проверяется модератором, ответ опубликуется там же на сайте. При этом на указанный e-mail задавшего вопрос поступает уведомление о получении ответа на него.

*Тематика вопросов, которые можно задать посредством данных сервисов, практически полностью дублирует соответствующую тематику запросов, адресованных на блог первого руководителя государственного органа. В ответе на запрос центральные государственные органы указали те же разделы, которые были приведены и в отношении блога министра. Это сферы, которые напрямую относятся к деятельности соответствующего государственного органа. То же самое касается и акиматов, в которых предусмотрена практика обращения на блог первого руководителя.*

*В топ-5 наиболее актуальных вопросов, наиболее часто задаваемых в рамках данных сервисов, также входят те же вопросы, что и подаваемые на блог первых руководителей.*

В рубрике «Вопрос-ответ» Министерства информации и общественного развития наиболее актуальными являются вопросы защиты личных и общественных интересов в области доступа к информации, состава общественного совета, а также связанные с базой данных неправительственных организаций.

Первая пятерка наиболее распространенных вопросов в соответствующей рубрике Министерства здравоохранения представлена вопросами, касающимися качества оказания медицинской помощи, обеспечения лекарственными средствами, госпитализации, лечения за рубежом и оперативного лечения.

Основные вопросы, заданные посредством приведенных платформ в Министерство просвещения, включают в себя вопросы приема детей в школу, инклюзивного образования, приема на работу педагогов, аттестации педагогов и обучения в колледже.

В вопросно-ответную рубрику Министерства труда и социальной защиты населения чаще всего подаются вопросы о нарушении трудового законодательства, занятости населения, работе медико-социальной экспертизы и касательно пенсионного и социального обеспечения.

Общее количество поступивших вопросов в рассматриваемые рубрики за 2020-2021 годы и первый квартал 2022 года представлены в таблице 13.

**Таблица 13.** Общее количество поступивших вопросов на сервисе «Вопрос-ответ» за 2020-2021 гг. и за первый квартал 2022 г.

Государственный орган	Общее количество поступивших вопросов
Министерство информации и общественного развития	128
Министерство здравоохранения	8 813
Министерство просвещения	253
Министерство труда и социальной защиты населения	2 740
Министерство экологии, геологии и природных ресурсов	0
Министерство финансов	175
Акимат г. Астаны	199

Государственный орган	Общее количество поступивших вопросов
Акимат г. Алматы	1 485
Акимат г. Шымкента	520
Областной акимат Северо-Казахстанской области	87
Областной акимат Западно-Казахстанской области	151
Акимат г. Уральска	311
Акимат Таскалинского района	3
Акимат Акжайкского района	2

### Официальный аккаунт государственного органа в социальных сетях

Государственные органы из исследуемой выборки представлены в следующих социальных сетях: Facebook, Instagram, Twitter, ВКонтакте, TikTok, а также на видеохостинге YouTube и на платформе Telegram. Все министерства так или иначе имеют аккаунты в социальных сетях. Среди акиматов не имеют ни одного аккаунта акиматы сельских округов и акимат Айыртауского района. Таким образом в выборке минимум один аккаунт в социальных сетях имеют 16 государственных органов.

Среди социальных сетей наиболее распространены Instagram (16 аккаунтов), Facebook (14 аккаунтов), а также видеохостинг YouTube (9 аккаунтов).

Наиболее представлено в социальных сетях Министерство просвещения, которое имеет аккаунты в Facebook, Instagram, Twitter, ВКонтакте, TikTok и на YouTube.

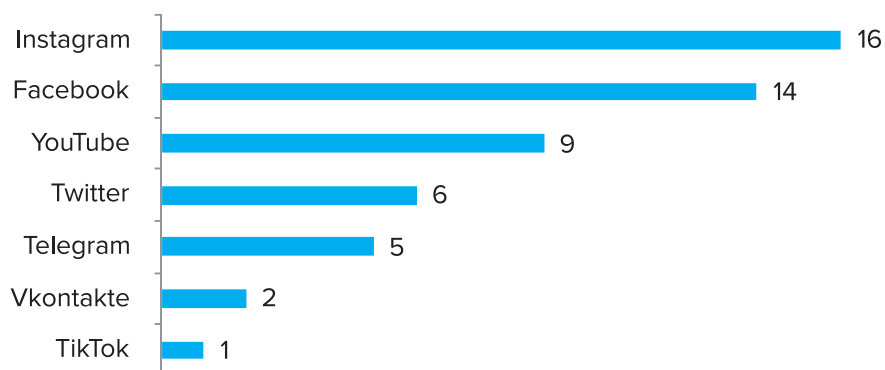
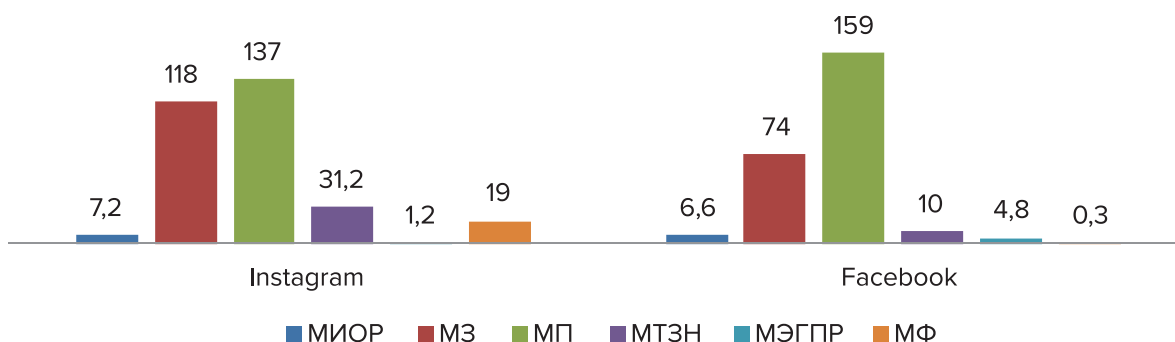


Рисунок 22. Распространённость социальных сетей в государственных органах

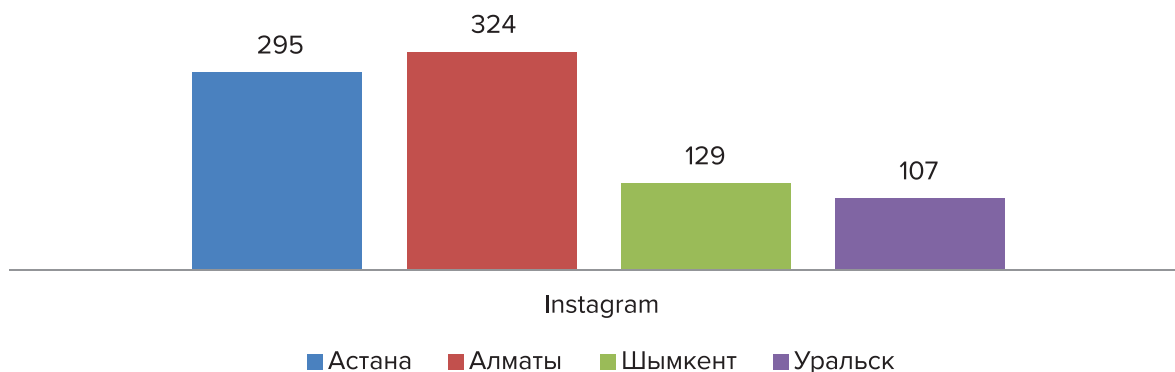
На втором месте по представленности в социальных сетях находится Министерство финансов (есть аккаунты на пяти сайтах). Министерство просвещения и Министерство здравоохранения имеют заметно большее количество подписчиков в Facebook и Instagram по сравнению с другими министерствами. В частности, в Facebook Министерство просвещения имеет 159 тысяч подписчиков, Министерство здравоохранения – 74 тысячи, на третьем месте – Министерство труда и социальной защиты населения с 10-ю тысячами подписчиков. Замыкает список Министерство финансов с 305 подписчиками. В Instagram соотношение схожее, лидирует Министерство просвещения с 137 тысячами подписчиков, затем Министерство здравоохранения с 118 тысячами подписчиков и Министерство труда и социальной защиты населения с 31,2 тысячами подписчиков (рис. 23).



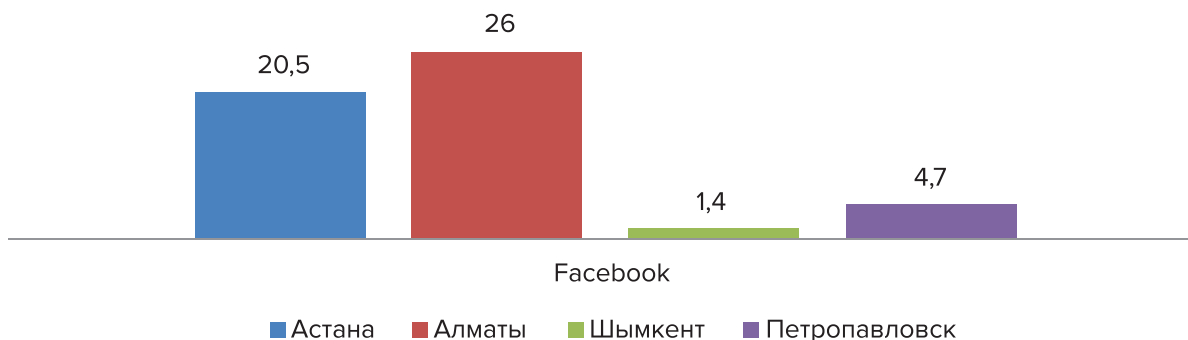


**Рисунок 23.** Количество подписчиков в официальных аккаунтах министерств в Facebook и Instagram, тысяч человек

По количеству подписчиков в социальных сетях среди акиматов ожидаемо лидирует г. Алматы (324 тысячи в Instagram и 26 тысяч в Facebook). На втором месте г. Астана (295 тысяч и 20,5 тысяч, соответственно) (рис. 24 и 25).



**Рисунок 24.** Количество подписчиков в официальных аккаунтах акиматов городов республиканского значения и областных центров в Instagram, тысяч человек



**Рисунок 25.** Количество подписчиков в официальных аккаунтах акиматов городов республиканского значения и областных центров в Facebook, тысяч человек

Третье место в Instagram занимает г. Шымкент (129 тысяч подписчиков), а в Facebook – Северо-Казахстанская область (4,9 тысяч подписчиков).

Анализ количества подписчиков акиматов в различных социальных сетях показывает большую разницу в популярности как акиматов, так и той или иной социальной сети в народе. В частности, Facebook, очевидно, имеет гораздо меньшую популярность в Казахстане, чем Instagram. Это подтверждают и данные исследований, в частности, по материалам платформы Semrush<sup>2</sup>. В октябре 2022 г. в Казахстане на сайт Facebook

<sup>2</sup> Quick Market Overview for Mass Media Industry // <https://www.semrush.com/trending-websites/kz/mass-media>

было совершено 29,26 миллионов посещений, в то время как количество посещений Instagram составило 58,47 миллионов. Лидирует среди соцсетей, согласно рейтингу Semrush, сайт сети Вконтакте – 122,29 миллионов визитов, однако данная социальная сеть не пользуется вниманием государственных органов, аккаунт в ней есть только у Министерства просвещения (15,8 тысяч подписчиков) и акимата Северо-Казахстанской области (173 подписчика).

При этом социальные сети зачастую используются государственными органами скорее, как площадки для информирования публики, информационного сопровождения деятельности соответствующего органа, чем как полноценный инструмент коммуникации с гражданами. Комментарии пользователей достаточно редки, обратная связь минимальна.

### Официальный сайт государственного органа

Судя по предоставленной самими государственными органами информации, официальные сайты имеются практически у всех рассматриваемых государственных органов, включая Министерства и акиматы. Исключение составили акиматы ряда сельских округов: Елецкого, Мерейского и Аксуатского.

Подавляющее большинство официальных сайтов государственных органов размещено на платформе gov.kz, что обуславливает единый шаблон подачи представляемой информации. Единая структура сайтов государственных органов обеспечивает *полноту размещаемой на них информации*.

Официальные сайты центральных государственных органов (всех рассматриваемых министерств) включают в себя следующие стандартные разделы:

1. О Министерстве
2. Комитеты
3. Деятельность
4. Документы
5. Пресс-центр
6. Контакты
7. Онлайн-приемная

Официальные сайты местных исполнительных органов (городских, областных и районных акиматов) обязательно включают информацию по следующим разделам:

1. Аппарат акима
2. Деятельность
3. Документы
4. Пресс-центр
5. Контакты
6. Онлайн-приемная (в случае с сайтом акимата г. Астаны данный раздел называется *ikotek*).

*Актуальность размещенной информации* обеспечивается ее регулярным обновлением, чаще всего она обновляется в разделе «Документы». Кроме того, актуальность информации напрямую обеспечивается наличием на официальных сайтах государственных органов раздела «Новости», содержащей свежую информацию, относящуюся к компетенции государственного органа.

Согласно ответу от самих государственных органов на запрос о *достоверности размещаемой на их официальных сайтах информации*, вся информация, размещенная как на государственном, так и на русском языках, достоверна. Для удобства поиска информации на всех официальных сайтах государственных органов имеется поисковик. Простота использования сайтов обеспечивается стандартной их структурой, которая благодаря своей схожести с сайтами других госорганов, знакома, понятна, не вызывает затруднений. На всех официальных сайтах государственных органов имеются *технические условия для людей с ограниченными возможностями* - версия для слабовидящих.

### Портал электронного правительства

Согласно информации, опубликованной на самом портале электронного правительства (eGov), портал содержит в себе ряд проектов, которые включают в себя десятки различных информационных систем и регистров, государственных баз данных, сотни приложений и сервисов. Среди них: ИС «Е-Акимат», ИС «Е-нотариат», ГБД «Физические лица», ГБД «Юридические лица», ГБД «Регистр недвижимости», Единая система электронного документооборота государственных органов, Интегрированная ИС «ЦОН», ИС ГБД «Е-лицензирование», интернет-портал государственных органов, шлюз и платежный шлюз электронного правительства, информационная система «Мобильное правительство», чат-боты в Telegram, Facebook и V Kontakte и другие<sup>3</sup>.

В рамках системы есть ряд ресурсов, в которые граждане могут обратиться самостоятельно:

- 1. Информационная система «Е-лицензирование»** - создана с целью автоматизации процессов лицензирования, разрешительных документов и обеспечения эффективного, прозрачного механизма информационного взаимодействия между государственными органами – лицензиарами и бизнес - сообществом Республики Казахстан.
- 2. Единая нотариальная информационная система «Е-нотариат»** - система, разработанная с целью улучшения контроля над нотариальной деятельностью и оптимизации работы нотариусов. Система подразумевает регистрацию нотариальных действий в электронном реестре и позволяет проверять подлинность документов, получать данные о недвижимости, вести учет наследственных дел и завещаний, получать электронные справки с портала электронного правительства и проверять подлинность доверенностей. Граждане при обращении к нотариусу в этом случае могут быть уверены в достоверности данных, в легитимности и законности сделки.
- 3. Портал «Открытое правительство»** - состоит из таких компонентов как: Открытые данные, Открытые НПА, Открытый диалог, Открытые бюджеты, а также оценка эффективности деятельности государственных органов. В 2014 году запущены проекты Открытые данные и Открытые НПА. В 2015 году были запущены компоненты Открытый бюджет и Открытый диалог. В 2017 году запустили Оценку эффективности деятельности государственных органов.

<sup>3</sup> Что такое электронное правительство и для чего оно необходимо? // <https://egov.kz/cms/ru/information/about/help-elektronnnoe-pravitelstvo>

4. **Мобильное приложение «eGov Mobile»** - направлено на оказание государственных услуг и сервисов для населения Республики Казахстан посредством устройств мобильной связи, а также создание дополнительного и эффективного канала взаимодействия населения страны с государством, для достижения устойчивого общественного развития.
5. **Чат-боты** в Telegram, Facebook и Vkontakte – созданы с целью автоматизации консультаций наиболее часто запрашиваемых государственных услуг и сервисов Портала электронного правительства. Инструмент информационной поддержки в соответствии с интересами целевой аудитории чат-бот функционирует на Портале электронного Правительства egov.kz, на сайте 1414.kz, а также в мессенджерах Telegram, Facebook и Vkontakte.
6. **Smart Bridge** – создан с целью упрощения организационных процедур по интеграции, взаимодействию государственных органов с бизнесом и развитие конкурентной среды.

*Для удобства пользования, в том числе для лиц с инвалидностью, на всех порталах имеется версия для слабовидящих. Содержание каждого из разделов портала электронного правительства регулярно обновляется актуальной информацией.*

#### **Портал «Открытое правительство»**

Открытые правительственные порталы созданы и размещены на портале «Открытое правительство» и удобны для пользования разными категориями граждан, в том числе лицами с инвалидностью – имеется версия для слабовидящих пользователей.

Информация, размещенная на данных порталах, имеет *высокую степень актуальности*, поскольку регулярно обновляется.

*Портал «Открытые данные»* представляет собой отдельный элемент «электронного правительства» Республики Казахстан. **Основной целью портала** является предоставление общественности возможности участвовать в управлении государством посредством использования данных и создания на их основе приложений, проводить всесторонние анализы и исследования.

На самом портале декларируются **4 его ключевые задачи**:

1. Обеспечение удобного доступа к открытым государственным данным.
2. Облегчение проведения анализа и исследований.
3. Обеспечение прозрачности работы Правительства Республики Казахстан.
4. Повышение эффективности и результативности работы государственных органов.

При помощи портала «Открытые данные» общественность может легко находить, загружать и использовать наборы данных, которые создаются государственными органами. Портал содержит описания государственных наборов данных, а также информацию о том, как получить доступ к наборам данных и к дополнительным инструментам. Набор каталогов данных, а также сами данные пополняются на постоянной основе.

Работа над улучшением портала «Открытые данные» проводится на постоянной основе при помощи двух основных инструментов: обратная связь и комментарии, и рекомендации пользователей.

С 1 января 2015 года количество скачиваний с данного портала составило 137 893, количество просмотров – 4 935 699. В разделе «Статистика» на самом портале указано количество заявок на публикацию – 256, заявок на актуализацию – 668, 37 разработанных приложений и сервисов. Доля актуальности наборов открытых данных – 89%.

### Портал «Открытые НПА»

Портал предназначен для размещения проектов концепций законопроектов и проектов нормативных правовых актов, не содержащих информацию с ограниченным доступом для осуществления публичного обсуждения пользователями.

Портал нацелен на решение следующих задач:

1. обеспечение доступности НПА, разрабатываемых для пользователей;
2. обеспечение обратной связи с пользователем (комментирование, голосование);
3. обеспечение формирования общественного видения относительно продвижения того или иного нововведения в сфере нормативно-правовых актов;
4. обеспечение формирования итоговой отчетности для последующего анализа.

На портале «Открытые НПА» дана статистическая информация об основных показателях его деятельности, включая сведения о количестве НПА, количестве просмотров, количестве комментариев и прочее.



Рисунок 26. Количество НПА (информация с портала «Открытые НПА»)



**Рисунок 27.** Количество просмотров (информация с портала «Открытые НПА», за ноябрь 2022г.)



**Рисунок 28.** Количество комментариев (информация с портала «Открытые НПА» за ноябрь 2022 г.)

### Портал «Открытые бюджеты»

Портал «Открытые бюджеты» был создан с целью облегчить представление граждан о понятии «бюджета» в государстве и способствовать развитию активной гражданской позиции через общественный контроль за расходованием бюджетных средств. С этой целью на портале ведется публикация проектов бюджетных программ до их утверждения, тем самым предоставляя людям возможность внести изменения в процесс расходования бюджетных средств. Кроме того, на систематической основе публикуется информация о результатах государственного аудита и финансового контроля, позволяющая узнать, какие именно нарушения возникают в результате проверок. Также публикуемая бюджетная отчетность используется гражданами, ведущими исследовательские и другие научные проекты.

Согласно разделу «Статистика» портала, общее количество опубликованных на нем материалов равно 52 166, количество опубликованных проектов бюджетных программ - 132 594.

### Портал «Открытый диалог»

Согласно информации, размещенной на самом портале, «Открытый диалог» представляет собой открытую площадку для ведения диалога между населением и государством, которая исключает такие барьеры, как расстояние, живая очередь, неосведомленность о соответствии обязательным условиям.

Основной целью портала является вовлечение граждан в деятельность государственных органов: пользователи могут напрямую подать обращение и отправлять предложения к конкретному государственному органу или местному акимату, участвовать в социально значимых опросах. Портал состоит из трех основных сервисов:

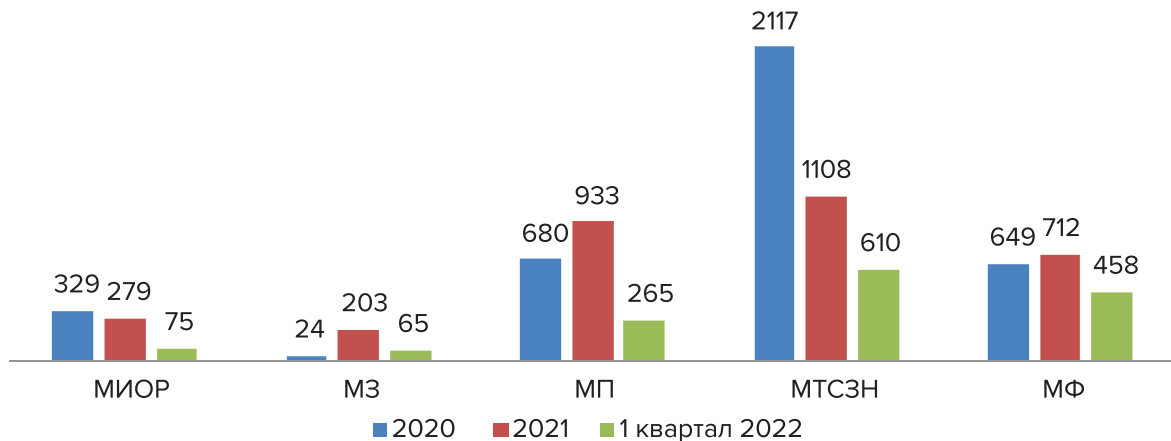
1. Блог-платформа первых руководителей ГО, инициатором создания которой стал Премьер-министр РК, дав в 2009 году соответствующее поручение о создании единой Блог-платформы, куда граждане могут адресовать вопросы или предложения непосредственно первому руководителю Центрального государственного органа. В 2015 году для эффективной обратной связи с жителями городов и сел, а также привлечения внимания местных властей к актуальным проблемам граждан на местах в Блог-платформу подключены руководители Местных исполнительных органов Республики Казахстан.
2. Интернет-конференции, предназначенные для того, чтобы пользователи могли задать интересующие вопросы или обратиться с просьбой в местные исполнительные органы и получить исчерпывающий ответ в режиме онлайн.
3. Опросы, основной целью которых является получение обратной реакции, жалоб, ожиданий от пользователей путем обеспечения сбора мнений пользователей.

Согласно сведениям, опубликованным на портале, общее количество обращений на портал равно 480 111, переадресованных обращений – 15 825, опубликованных обращений – 364 273, обращений, получивших ответ – 460 567.

### Подача обращения нарочно

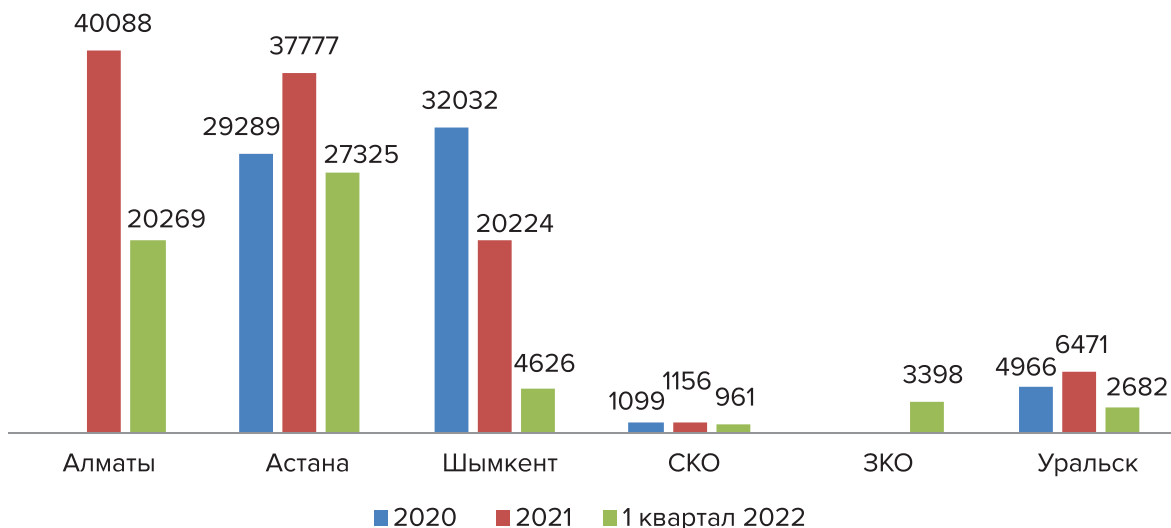
Количество обращений нарочно и тематика вопросов зависит от профиля деятельности государственного органа.

Среди министерств количество подачи обращений нарочно превалирует в Министерстве труда и социальной защиты населения в 2020 году в период пандемии: из 2 117 обращений 931 обращения были касательно выплаты единовременного пособия 42 500 тенге. В Министерство просвещения чаще всего обращались граждане по вопросам суицида и буллинга среди детей в школе, деятельности сайта «INDIGO», касательно приема в 1 класс и образовательных грантов для НИШ (открытие новых классов). К Министерству финансов чаще всего обращались с вопросами банкротства физических лиц, пересмотра расчета показателя финансовой устойчивости в государственных закупках, а также чтобы узнать телефоны исполнителей по документам.



**Рисунок 29.** Количество подач обращений нарочно в разрезе министерств за 2020 – 1 квартал 2022 гг.

Среди местных исполнительных органов наибольшее количество подач обращений нарочно было зафиксировано у акиматов городов республиканского значения (Алматы, Астана, Шымкент). Чаще всего обращались с вопросами касательно строительства и землепользования, жилищно-коммунального хозяйства, социального обеспечения, трудоустройства, а также дорог и общественного транспорта (рис. 31).



**Рисунок 30.** Количество подачи обращений нарочно в разрезе акиматов за 2020 – 1 квартал 2022 гг.





**Рисунок 31.** С какими вопросами чаще всего обращались в акиматы за 2020 – 1 квартал 2022 гг., количество

### Специальные мобильные приложения

Касательно специальных мобильных приложений, то министерства не предоставили информации, кроме Министерства просвещения, который проинформировал, что разрабатывает Telegram-бот **@bilim1450bot**, благодаря которому граждане смогут оперативно получать ответы на свои вопросы по дошкольному, среднему, техническому и профессиональному образованию.

При акиматах гг. Астаны, Петропавловска, Уральска и Западно-Казахстанской области разработаны специальные приложения.

Мобильное приложение акимата г. Астаны **Smart Astana** представлено на платформах **AppStore** и **Google Play**, и было скачано 282 000 раз. Количество активных пользователей составляет 8 000 – 10 000 человек в месяц. Приложение позволяет просмотреть новостную ленту, получать пуш-уведомления от экстренных служб, подавать показания счетчиков воды, отправлять жалобы по QR, следить за движением автобусов, получать справочную информацию по медицинским, учебным и спортивным заведениям, организациям, производить оплату через стороннюю платежную систему и т.д., всего более 60 сервисов.

Мобильное приложение акимата г. Петропавловска – **ePetropavl** позволяет просматривать новости, курсы валют, осуществлять поиск банкоматов, парковок, работы, образовательных и медицинских учреждений, достопримечательностей, содержит справочник с телефонными номерами учреждений города. Также ePetropavl дает возможность оставить обращение, приложить скриншот с просьбой обратить внимание на проблему, проверять трекинг посылок сервиса «Казпочта», просматривать расписание междугороднего транспорта, контролировать домашний карантин.

Мобильное приложение **Smart07** Западно-Казахстанской области позволяет получить услуги по более чем 50 сервисам, включая поиск работы, получение информации по государственным службам (участковый, поликлиника, энергетика, техосмотр автотранспорта), по медицинским и образовательным учреждениям. Также с помощью Smart07 можно обратиться в iKomek 109, проверить социальные выплаты или налоговую задолженность, рассчитать налог на транспорт, записаться к врачу, проверить расписание поездов и т.д.

Функционал приложения **AvtoBus**, выпущенного под эгидой акимата г. Уральска, ограничивается только мониторингом и оплатой системы общественного транспорта, очевидно по причине того, что необходимые гражданам функции перекрываются с помощью рассмотренного выше приложения Smart07.

### Е-өтініш

Согласно данным Министерства информации и общественного развития, система Е-өтініш внедрена в более чем 25 000 административных органах и в 26 000 их подведомственных и структурных подразделениях, где используется более 192 000 работниками, также в ИС с единым номером для всех государственных органов согласно АППК зарегистрировано более 2 064 000 обращений от 815 000 заявителей.

Возможность подать заявление, жалобу, запрос или предложение, написать отклик или сообщение, встроена в функционал официальных сайтов государственных органов на платформе gov.kz.

Согласно сведениям Министерства информации и общественного развития, уровень информирования населения относительно данного сервиса достаточно высокий.

Согласно проведенному в ходе исследования социологическому опросу, 54% в той или иной степени осведомлены о Е-өтініш, из них лишь 15% имеют фактический опыт обращения с данной системой. При этом 70,5% из числа в той или иной мере осведомленных о данном сервисе считают, что сервис Е-өтініш нужен как элемент коммуникации с государственными органами.

## 2. Международный опыт

Формирование разветвленной системы каналов связи государственных органов с населением является приоритетным направлением реформирования государственного управления во многих странах. С каждым годом создаются новые платформы по повышению вовлечения граждан в принятие решений, в частности усиливаются онлайн платформы. Об этом свидетельствуют международная инициатива ООН Партнерства «Открытое правительство» (OGP), рост популярности сервисов онлайн-петиций на государственных сайтах, расширение перечня электронных государственных услуг и др. тенденции по поддержке гражданского участия.

Основными принципами взаимодействия государства и граждан заявлены следующие критерии: повышение доступности информации о деятельности государственных органов, повышение уровня гражданского участия, а также обеспечение доступа к новым технологиям. Таким образом, ключевым фактором становится развитие электронных возможностей участия и взаимодействия общества и власти ввиду высоких возможностей обеспечения открытости и доступности взаимодействия.

В Казахстане в последние годы активно развиваются порталы электронного и Открытого правительства и другие онлайн-площадки как I-komek, E-тініш. Также, не менее важным в повышении открытости и доступности государственных органов служит представленность руководителей государственных органов в социальных сетях, что является международным трендом.

Для анализа международного опыта развития коммуникационных каналов между обществом и властью в данной работе рассмотрен опыт стран ОЭСР как наиболее успешных примеров повышения уровня электронного взаимодействия, а также стран со схожими с Казахстаном стартовыми возможностями.

Вместе с тем обзор ООН по электронному правительству показывает, насколько хорошо цифровое правительство и цифровые услуги доступны, насколько хорошо государства-члены ООН предоставляют эффективные, подотчетные и инклюзивные цифровые услуги, и насколько хорошо цифровое правительство поддерживает устойчивое развитие. По результатам последнего Рейтинга электронного правительства ООН (EGDI)<sup>4</sup> в число продвинутых стран вошли Дания, Финляндия и Южная Корея среди 193 стран.

Таким образом, для сравнительного анализа функционирующих каналов коммуникаций были взяты Дания, Финляндия, Южная Корея, Эстония, Канада, Литва и Грузия на основании двух категорий: как страны с развитой системой коммуникаций между властью и обществом и как страны с общими чертами общественного развития с Казахстаном.

Сравнительная методология исследования основывалась на подходе иллюстративного сравнения, где единицами сравнения выступили – компоненты Открытого правительства, e-gov и традиционные формы взаимодействия (личные приемы граждан, Общественные советы, письменные обращения и др.). Тем самым исследование практик представленных стран основано на открытых данных

<sup>4</sup> EGDI - e-Government Development Index, EGDI

официальных сайтов каналов взаимодействия и оценке функционирования компонентов программы Открытого правительства.

## Дания

Дания находится в первой десятке стран по цифровизации публичного сектора. Согласно исследованию Европейской Комиссии, в 2020 году Дания заняла первое место среди 45 стран по индексу цифровизации экономики и общества<sup>5</sup>. Вопросы цифровизации системы коммуникаций между государством, обществом и бизнесом находятся в ответственности Агентства по цифровизации.

Одним из достижений и основой цифровой инфраструктуры взаимоотношений между властью и обществом является обеспечение каждого гражданина Дании цифровым ключом «MitID» («MyID»), посредством которого датчане получают легкий доступ ко всем онлайн-услугам государственного и частного сектора. В целом, государство нацелено перейти на принцип «цифровизация по умолчанию», когда использование традиционного «бумажного» способа обращения в государственные или частные учреждения остается лишь на крайний случай.

Аналогом казахстанского egov в Дании является портал Borger.dk, который аккумулирует в себе информацию обо всех государственных ведомствах, административных процедурах, а также о правах и обязанностях граждан и институтов. Информация на сайте поддерживается, как редакцией портала, так и рядом государственных органов. Каждый государственный орган несет ответственность за то, чтобы вся информация на портале в рамках их ответственности была достоверной и актуальной.

Кроме того, портал предоставляет доступ к более чем 2000 электронных государственных услуг, вне зависимости предоставляются они центральными или региональными органами власти. В целом, общая структура работы портала схожа с казахстанским egov. Однако есть определенные различия. К примеру, датский портал предоставляет возможность через вкладку «My Overview» просмотреть личные данные пользователя, которые хранятся и используются государственными органами, а также историю их взаимодействия с государственными учреждениями. Здесь стоит отметить, что из-за организационной и инфраструктурной сложности данный сервис все еще находится в процессе реализации.

Коммуникация жителей Дании с государственными органами в основном осуществляются через электронную почту, и единый портал Borger.dk позволяет пользователям посредством сервиса Digital Post отправлять сообщения государственным органам, а также читать и отвечать на сообщения, что схоже с казахстанским сервисом «Открытый диалог». Однако датские пользователи помимо отправки писем, обращений в государственные органы также могут пересылать сообщения от одного органа государственной власти другому или другим людям. Получить информацию, государственные услуги, обмениваться сообщениями можно также и посредством мобильных приложений.

<sup>5</sup> International Digital Economy and Society Index 2020 // <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/fb3f7212-433c-11eb-b27b-01aa75ed71a1>

Стоит выделить наличие отдельного портала для мигрантов, либо лиц, планирующих переезд в Данию схожего с Borger.dk - Lifeindenmark.dk, который предоставляет информацию о правилах, регламентах работы, учебы и жизни в Дании, а также пошаговую инструкцию и алгоритмы действий по приезду в страну.

Схожим с казахстанским порталом «Открытых данных» и работает портал datafordeler.dk, который дает возможность найти, скачать для личного пользования публичную информацию в различных форматах, в том числе и геоданные. Ответ на запрос должен быть предоставлен в течении 10 календарных дней и в случае отказа гражданин должен получить письменное уведомление о причинах отказа в публичной информации.

Центральные и муниципальные органы власти в Дании имеют несколько каналов коммуникаций с населением: портал Borger.dk, телефонные контакты, электронная почта, социальные сети (Twitter, LinkedIn, Facebook). При этом основной поток коммуникаций идет посредством портала и электронной почты. В целом, стоит отметить достаточную разгруженность информацией официальных сайтов Министерств, которые предоставляют базовую информацию о ведомстве, новостных событиях, и различного рода публикации: стратегии, доклады, опросы и другое.

В целом, жители Дании известны своей активностью в решении вопросов общественной важности, которую они проявляют, участвуя в деятельности различных общественных организаций и НПО. При этом датчане не в полной мере вовлечены в процессы принятия политических решений, так как региональные, муниципальные органы власти активно взаимодействуют с гражданским сектором. Дополнительно стоит отметить высокий уровень доверия населения государству и государственным институтам<sup>6</sup>. Однако несмотря на некую пассивность граждан в вопросе непосредственного участия в принятии политических и государственных решений, государство создает различные площадки. Так, одной из практик совместного принятия решения по проблеме муниципального характера является создание «целевых комитетов» при городском совете муниципалитета недалеко от Копенгагена, куда входили пять государственных служащих и десять граждан. Граждане выбирались советниками в соответствии с описанием компетенций, необходимых для выполнения роли, и пропорционально представительству каждой политической партии в совете. Задача каждого комитета заключалась в обсуждении и разработке предложений по решению конкретных проблем муниципалитета, определенных городским советом.

В заключении стоит отметить, что взаимоотношения между властью и обществом в Дании носят доверительный характер, вокруг которого и выстраивается система коммуникаций между обществом и государством. В целом, Дания, как и другие страны, находится в тренде цифровизации системы государственных коммуникаций и предоставления услуг.

<sup>6</sup> Systems of local governance and how citizens participate: international review // <https://www.gov.scot/publications/systems-local-governance-citizens-participate-international-review/pages/8/>

## Финляндия

Электронное правительство является частью основной реформы управления, находящейся в ведении Министерства финансов. Платформа Suomi.fi предоставляет гражданам и организациям единый портал для доступа, как к государственным, так и к соответствующим услугам частного сектора. Онлайн-сервисы электронного правительства состоят из следующих компонентов:

- Suomi.fi Messages - обмен сообщениями с властями. Необходимо отметить, что компонент аналогичен казахстанской системе E-otіnіsh. Однако имеет свои особенности. К примеру, при необходимости возможно изменение способа доставки с электронного формата ответа на запрос на бумажный вариант. Кроме того, авторизированный пользователь помимо государственных органов может осуществлять взаимодействие с частными организациями, которые представлены на платформе. В свою очередь организации могут отправлять информацию о решениях по запросу и другие документы, например, счет-фактуры, в виде вложений.

- Информация и услуги для граждан имеет идентичный перечень государственных услуг, что и egov.kz. Вместе с тем, в сравнении с Казахстаном, финское правительство предоставляет электронные услуги на тему личных финансов. В настоящее время данное направление в Казахстане преимущественно представлено отдельно от электронного правительства на сайтах сервисов Национального банка Казахстана, что возможно делает услугу менее заметной для граждан.

- Просмотр личных данных в реестрах различных органов. В частности, таких баз данных как базы Агентства цифровых и демографических данных, Национальной кадастровой службы, Финского бюро патентов и регистрации, Трафикама, Финского пенсионного центра, Национального агентства Финляндии по образованию. В целом, аналогичная информация доступна и для казахстанцев в личном профиле egov.kz. Однако обращает на себя внимание возможность и доступность быстрого изменения личных данных в государственных регистрах самостоятельно. В целом Suomi.fi призывает граждан Финляндии поддерживать информацию в реестрах в актуальном состоянии. Также на сайте можно найти инструкцию по изменению регистрационной информации при обнаружении ошибки личных данных.

Таким образом, отсутствие четкого разграничения между функционалом электронного правительства и Открытого правительства, когда «открытый диалог» и «государственные услуги» централизованы на одном сайте, стимулировало создание отдельной платформы по повышению уровня гражданского участия - Demokratia.fi.\_

Портал электронного участия Demokratia.fi<sup>7</sup>, поддерживаемый Министерством юстиции, является порталом, на котором собрана информация с различных сайтов, связанных с демократией, и новости в области принятия политических решений. Таким образом, сайт облегчает гражданам поиск подходящих каналов для участия и влияния, а также повышает прозрачность и взаимодействие правительства. На портале представлены дополнительные веб-сервисы eDemocracy: lausuntopalvelu.fi, otakantaa.fi, nuortenideat.fi и kansalaisaloite.fi. Demokratia.fi также содержит ссылки на веб-сайты других государственных органов с информацией по текущим вопросам, по

<sup>7</sup> Портал электронного участия Финляндии // <https://www.demokratia.fi/>

которым возможны публичные обсуждения. Кроме того, в нем освещаются последние новости, например, из парламента и правительства.

Целью компонента Kansalaisaloite.fi является создание, поддержание и отслеживание гражданских инициатив – онлайн-петиций. В сервисе Kansalaisaloite.fi процедура инициативы трехэтапная. Гражданская инициатива может быть выдвинута не менее чем пятью гражданами Финляндии с правом голоса.

После инициации инициатива переходит к сбору заявлений о поддержке, и если в ходе проверки информации Агентством цифровой информации и учета населения будет обнаружено не менее 50 000 одобренных заявлений о поддержке, инициатива может быть представлена на рассмотрение Парламента. Инициатива граждан может содержать либо законодательное предложение, либо предложение начать разработку закона. Инициатива также может касаться изменения или отмены действующего закона. Если инициатива оформлена в виде законопроекта, она должна содержать юридический текст. Инициатива должна быть сосредоточена на одном вопросе и всегда должна включать обоснования.

Запросы граждан имеют аналогичный другим странам алгоритм обработки и ответа. Особенной частью является тот факт, что в Финляндии от лиц, запрашивающих информацию, не требуется указывать причины такого запроса или подтверждать свою личность, если только они не запрашивают личную или другую конфиденциальную информацию. Ответы должны быть сделаны в течение 14 дней. В то время как в Казахстане гражданин, запрашивающий информацию, должен идентифицировать себя указав личные данные.

Финское правительство активно использует социальные сети. Прямые трансляции правительственных пресс-конференций и другие выступления Правительства проводятся на официальном канале сайта YouTube. Также на сайте государственных органов есть гиперссылка на официальные страницы в социальных сетях министерств, законодательного органа и министров, и в том числе премьер-министра. При переходе на личные страницы политиков уточняется, что министерства не несут ответственности за содержание персональных страниц госслужащих.

Помимо этого, прямые трансляции заседаний и других мероприятий Парламента ведутся на специальном веб-ресурсе - [www.eduskunta.fi](http://www.eduskunta.fi). Все видеозаписи, опубликованные в сервисе онлайн-трансляций после 23 сентября 2020 года, также можно найти в текстовом формате. При этом ведется постоянная работа над повышением информационной доступности сайта. К примеру, пользователь сайта имеет право запрашивать альтернативные версии контента, которые недоступны на сайте. Также на сайте есть возможность задать вопрос через форму обратной связи, ответ на вопрос должен быть предоставлен в течение 14 дней<sup>8</sup>. На сайте Правительства также имеется рубрика «обратной связи», где можно оставить свой отзыв или отправить запрос<sup>9</sup>.

Тем самым, Финляндия активно внедряет электронные форматы взаимодействия, ставя перед собой целью повышение доступности и защищенности информации, а также повышение гражданского участия.

<sup>8</sup> Официальный сайт Парламента Финляндии // <https://www.eduskunta.fi/FI/Sivut/Saavutettavuusseloste-verkkolahety spalvelu.aspx>

<sup>9</sup> Официальный сайт Правительства Финляндии // <https://valtioneuvosto.fi/palaute>

## Южная Корея

Страна является признанным лидером в области цифровизации, активно внедряющий концепцию цифрового правительства (digital government). Правительством разработан и внедряется в действие План цифровизации правительства – Digital Government Masterplan 2021-2025. Уже сейчас Южная Корея занимает 1 место среди стран OECD по Индексу цифрового правительства (2019 г.)<sup>10</sup>.

Цифровое правительство Южной Кореи включает в себя широкий спектр различных сервисов, направленных на взаимодействие с гражданами, доступность и открытость государственных органов для населения. Одним из подобных сервисов является портал онлайн-петиции и обсуждений – E-People<sup>11</sup> - канал онлайн-коммуникации, посредством которого граждане, а также иностранцы могут в удобной для них форме подать гражданскую петицию, предложение и запросить отчеты о растрате бюджета через Интернет, обеспечивающий комплексное обслуживание за счет тесной интеграции со всеми административными учреждениями (центральные, местные органы власти, отделы образования, зарубежные агентства). На сегодняшний день в систему инкорпорировано 924 государственных института.

Через портал граждане и иностранцы могут подать петицию, запрос на разъяснение или толкование административных вопросов, включая законы; предложения по улучшению государственной политики или систем управления и их работы; запросы на решение таких проблем, как незаконные действия административных органов, несправедливые или пассивные меры, которые ущемляют права людей, создают трудности; требование от административных органов принять меры по различным вопросам.

Для заполнения петиции или запроса гражданину нужно авторизоваться на портале посредством e-mail, затем система направит его в наиболее подходящее государственное учреждение, которое обязано его рассмотреть и ответить письмом на e-mail. Стоит отметить, что портал предоставляет широкий спектр языков, на которых петиция может быть заполнена, что обусловлено возможностью иностранных граждан подавать подобные запросы и требования.

Еще одной особенностью сервиса является встроенность функции анализа больших данных, которая систематически мониторит петиции, обращения, запросы, жалобы населения и в проактивной форме направляет рекомендации в государственные органы для исправления ситуации, что является превентивным способом решения проблем.

Другой портал и сервис open.go.kr<sup>12</sup> – аналог казахстанского портала «Открытых данных», на котором размещена готовая публичная информация различного характера. Также граждане имеют возможность запросить информацию, данные, которых нет в доступе на портале. Кроме того, на портале размещается и информация по бюджетным тратам центральных и региональных органов власти. Аналогично казахстанской версии портал предоставляет ссылки на информацию, размещенную

<sup>10</sup> OECD Digital Government Index (DGI): 2019 // <https://www.oecd.org/digital/digital-government/oecd-digital-government-index-2019.htm>

<sup>11</sup> Портал онлайн-петиции и обсуждений – E People // <https://www.epeople.go.kr/petition/pps/pps.npaid>

<sup>12</sup> Сервис open.go.kr // <https://www.open.go.kr/com/tema/temaSrHList.do?topictype=00026>



государственным органом. В случае запроса, ведомство должно ответить в течении 10 календарных дней.

Для подачи запроса индивиду необходимо зарегистрироваться на портале посредством ID, I-PIN - личный идентификационный номер в Интернете для подтверждения личности без использования регистрационного номера резидента. Также для удобства пользователей разработано мобильное приложение.

Схожий сервису I-kotek в Сеуле работает сайт <https://eungdapso.seoul.go.kr/>, которые принимает от жителей любые претензии, жалобы, как на действия властей, так и правонарушения со стороны самих граждан. Кроме того, жители имеют возможность сообщить о фактах коррупции, применения насилия, нарушения прав человека, либо предложить рекомендации по улучшению городского управления в администрацию мэра г. Сеул. При этом граждане могут подать свои жалобы, сообщения о правонарушениях онлайн через сайт, мобильное приложение, социальные сети, чат-бот, горячую-линию, а также специальные автоматы по приему жалоб, расположенные по всему городу.

После система перенаправляет обращение жителей в государственный орган, отвечающий за решение вопроса, описанного в обращении. О результатах рассмотрения дела заявителю сообщается через электронную почту. Система также позволяет оповещать граждан, зарегистрированных в системе, о чрезвычайных ситуациях.

Одним из каналов коммуникаций между властью и населением является сайт и мобильное приложение Mvoting<sup>13</sup>, в котором размещаются различные опросы, голосования по различным вопросам, то есть таким образом власти получают возможность услышать мнения жителей, а сами граждане высказаться и непосредственно участвовать в принятии решений. Данный сайт разработан муниципалитетом Сеула, однако им могут пользоваться жители столицы, или же все граждане, что определяется целью и географией опроса. Зарегистрироваться на сайте, приложении можно через номер телефона, либо аккаунт в социальных сетях.

Пользователь также может и сам создать свой опрос, голосование и получить ответы от горожан. Кроме того, сервис предоставляет возможность ознакомиться с результатами голосований и узнать каким образом оно повлияло на решение того или иного вопроса.

Схожий с казахстанским Egov в Южной Корее функционирует портал Government24, который, как видно из названия, предоставляет услуги круглосуточно. Помимо получения различных государственных услуг пользователь может также получить публичную информацию о деятельности государственных органов, либо о самих государственных услугах. На сегодняшний на портале собрана информация о более чем 90 000 услугах, предоставляемых местными и центральными органами, а также предоставляются онлайн 3 000 услуг.

Войти в систему можно несколькими способами аутентификации: совместный финансовый сертификат, цифровой одноразовый вход, удостоверение личности и аутентификация безопасности по отпечатку пальца. Портал предоставляет широкий

<sup>13</sup> Мобильное приложение Mvoting // <https://mvoting.seoul.go.kr/mvoting/voting/hotissue/selectPageListHotissue.do>

спектр обучающих материалов, путеводителей для разных категорий граждан, объясняющих как пользоваться порталом. Кроме того, отдельно разработан механизм обратной связи с пользователями, которые могут пожаловаться на его работу, либо предложить какие-либо улучшения. Нововведением является выделение в отдельную вкладку по поиску и подаче заявления на любые субсидии от государства.

Таким образом, Южная Корея является лидером в области цифровизации процесса коммуникаций государственных органов с гражданами, вовлечения граждан в принятие решений и взаимодействия с властями. Вместе с тем, работают и более традиционные каналы коммуникации: Call-центры, сайты, страницы в социальных сетях (Twitter), электронная почта центральных и региональных государственных органов.

### Эстония

Эстонию часто представляют в качестве страны, которая сумела достичь мирового лидерства в цифровизации государственных услуг и перевести часть взаимодействия с гражданами на электронный уровень. Электронное правительство отлично ориентировано на граждан и предлагает широкий спектр возможностей. На начало марта 2018 года на портале было 154 электронных услуги, 1330 статей и 2866 контактов.

База законопроектов работает аналогично базе НПА Открытого правительства Казахстана. Также, как и в казахстанской базе в «Информационной системе счетов» (Eelnõude infosüsteem - EIS) есть возможность просмотра законопроектов, находящихся в работе законодательного органа, и при желании граждане могут представить свои комментарии или принять участие в публичных консультациях. В дополнение к национальным документам в EIS доступны проекты законодательства Европейского Союза и другие документы, связанные с процессом принятия решений в Европейском Союзе.

Отличительными чертами эстонской версии базы законопроектов является то, что EIS также представляет собой рабочую среду, в которой осуществляется межведомственная координация, подача и передача вопросов, представленных правительству для обсуждения и принятия решения, документов, связанных с процессом принятия решений в Европейском Союзе, а также министерских постановлений и других документов.

Для удобства проекты разделены на (1) представленные на общественные обсуждения; (2) представленные на согласование; (3) законопроекты, представленные в правительство<sup>14</sup>. И посредством EIS любой желающий может следить за обработкой проектов, находить документы в информационной системе с помощью поиска, участвовать в общественных консультациях и подавать замечания к документу, находящемуся на согласовании.

Схожий сервису I-kotек в Эстонии работает Интернет-ресурс [www.anna-teada.ee](http://www.anna-teada.ee)<sup>15</sup>, разработанный по заказу Министерства внутренних дел и финансируемый Европейским фондом регионального развития. На сайте каждый гражданин

<sup>14</sup> Eelnõude infosüsteem - EIS // <https://eelnoud.valitsus.ee/main#THc9p9Ob>

<sup>15</sup> Интернет-ресурс [www.anna-teada.ee](http://www.anna-teada.ee) // <https://www.anna-teada.ee/#>

может сообщить местному самоуправлению о проблеме общественного порядка. Пользователь может отметить проблемное место на карте и написать краткое описание проблемы, приложив фотографию. Например, распространённые темы — это сообщения о мусоре в лесу, открытом колодце, проблемах уличного освещения и т.д. Отличительным от сервиса I-кодек является работа сайта на территории всей страны. Так, система сама автоматически пересылает сообщение о нарушениях в нужное местное самоуправление. Сообщение рассматривается как «подсказка» и, как правило, никакая обратная связь не предоставляется. Единственной обратной связью служат следующие пометки: проблема, отмеченная на карте зеленым цветом, означает, что власти приняли к сведению проблему, работают над ее решением или решили проблему. Проблема, отмеченная красным цветом, означает, что проблема в настоящее время не решена.

Получение информации от государственных учреждений регулируется Законом об общественной информации<sup>16</sup>. Согласно эстонскому законодательству, запрос информации выполняется незамедлительно, но не позднее чем в течение пяти рабочих дней. В то время как в Казахстане ответ на письменный запрос предоставляется в течение пятнадцати календарных дней со дня поступления к обладателю информации. Также как в Казахстане, эстонские госслужащие могут продлить срок выполнения информационного запроса до 15 рабочих дней с уведомлением запрашивающего информацию о продлении срока с указанием причин в течение пяти рабочих дней. В Казахстане обладатель информации должен сообщить о продлении срока рассмотрения запроса в течение трех рабочих дней с момента продления срока рассмотрения.

Закон об общественной информации Эстонии также регулирует вопросы работы и сопровождения официальных сайтов государственных органов. Помимо того, что на сайте должна быть актуальная информация и обеспечен полный доступ пользователей к сайту, на сайте также должна быть обеспечена возможность прямого доступа к веб-сайтам подведомственных им учреждений с веб-сайтов Государственной канцелярии, министерства и уездной управы Эстонии. Кроме того, на сайтах государственных органов даны ссылки на официальные страницы в Facebook государственных ведомств и министров. К примеру, есть официальная страница Парламента<sup>17</sup>, Кабинета министров<sup>18</sup>, города Таллинна<sup>19</sup>, Маардуской горуправы<sup>20</sup> и др. Таким образом, госучреждения всех уровней представлены в социальных сетях на официальном уровне.

Правила личного приема граждан на уровне местного самоуправления устанавливаются управами самостоятельно. К примеру, Маардуская горуправа с 1 сентября 2022 года снова перешла на очный прием по предварительной записи. Для записи гражданам необходимо предварительно договориться о встрече по телефону или электронной почте с официальным лицом.

Таким образом, каналы коммуникаций в Эстонии идентичны казахстанским. Здесь также активно используются возможности Открытого правительства, социальные

<sup>16</sup> Закон об общественной информации Эстонии // <https://www.riigiteataja.ee/akt/122032011009>

<sup>17</sup> Официальная страница Парламента Эстонии // <https://www.facebook.com/riigikogu>

<sup>18</sup> Официальная страница Кабинета министров Эстонии // <https://www.facebook.com/stenbockimaja>

<sup>19</sup> Официальная страница города Таллинна // <https://www.facebook.com/tallinnalinn>

<sup>20</sup> Официальная страница Маардуской горуправы // <https://www.facebook.com/MaarduLinn/?ref=hl>

сети и различные платформы по сопровождению деятельности коммунальных служб. Однако необходимо отметить более развитую систему взаимодействия государственных органов с гражданами в Эстонии. Их электронная база НПА дает возможности не только для обсуждения и мониторинга принимаемых законопроектов, но и позволяет отследить и внутреннее движение проектов между ведомствами, что делает законотворческий процесс более открытым.

## Канада

Канада является одним из лидеров в области коммуникаций цифровизации системы государственного управления, которая активно использует и выстраивает систему открытого правительства. Стоит отметить, что вся информация о правительстве, кабинете министров, система открытого правительства находятся на едином сайте – Canada.ca.

В систему открытого правительства Канады входят такие элементы как «Открытые данные», «Открытая информация» и «Открытый диалог».

Последний включает в себя возможность участия в консультациях по любому НПА, стратегии и плану любого государственного органа страны, как на центральном, так и на региональном уровне. Предложения принимаются по электронной почте, либо граждане могут высказать свое мнение в обсуждениях в социальных сетях – Twitter, Facebook, что является существенным различием казахстанского варианта «Открытых НПА», где обсуждения и комментирование происходят непосредственно на сайте.

Кроме того, «Открытый диалог» предполагает размещение данных о прошедших консультациях; информации о общих принципах, которых правительство придерживается в вопросе гражданского участия.

«Открытые данные» не только предоставляют доступ к публичной информации в разных форматах через портал – отдельный сайт, но и размещает информацию на карте в виде геопространственных данных — это данные, которые можно связать с местоположением на карте, например, адресом улицы, городом, провинцией или любым другим географическим объектом. Еще одной особенностью портала является размещение контакта лица, ответственного за сбор данных, и в случае каких-либо вопросов, обнаружения ошибок гражданин может обратиться к нему напрямую.

Значительное отличие канадского сайта-портала «Открытых данных» от казахстанского заключается в том, что сайт предоставляет различные инструменты по обучению посетителей обработке, визуализации данных и их анализу. Кроме того, на сайте размещены различные мобильные и веб-приложения, созданные правительством Канады, общественностью, а также победителями и участниками Canadian Open Data Experience, которые пользователи могут использовать для обработки информации<sup>21</sup>. Граждане также могут запросить необходимые им базы данных, а также предложить собственное приложение.

Для повышения информированности и использования ресурсов «Открытых данных» правительство проводит конкурс среди канадских студентов на лучшие работы с использованием публичной информации.

<sup>21</sup> Сайт правительства Канады - мобильные и веб-приложения // <https://open.canada.ca/en/apps>

Сервис «Открытая информация» позволяет запросить у любого государственного органа необходимую информацию, отчеты, данные по проектам и правительственным пилотным проектам, а также найти нужные данные из списка уже выполненных запросов. Более того, посредством данного сервиса граждане могут найти информацию, бюджеты, публикуемые государственными ведомствами проактивно без специальных запросов.

Законодательные основы функционирования открытого правительства включают в себя широкий спектр различных документов: законы, директивы, стратегии, Планы действий и стандарты: Canada's Digital Ambition 2022; Policy on Access to Information; Policy on Communications and Federal Identity; Policy on Privacy Protection; Policy on Service and Digital; Directive on Open Government; Directive on Service and Digital; Digital Standards; Standards on Application Programming Interfaces (APIs) и другое.

В целом, можно отметить, что концепция «Открытого правительства» Канады схожа с казахстанской, однако канадская система включает в себя больше возможностей по вовлечению граждан к участию, проявлению инициативы, а также предоставляет больший объем различной информации, включая аспекты обучения.

Непосредственное общение, контакты государственных ведомств с гражданами происходят посредством электронной почты, телефонных звонков, либо официальных страниц ведомств в социальных сетях. Две основные социальные сети, используемые в данных целях - Facebook и Twitter. Кроме того, различные институты, находящиеся в ведомстве того или иного государственного органа, предоставляющие услуги населению, могут иметь либо специальные информационные центры, фронт-офисы, где граждане могут получить любую информацию, либо услугу в рамках компетенций ведомства. Здесь стоит отметить, что информацию, услугу можно получить, как придя лично в эти организации, так и по телефону, электронной почте, либо через приложения.

Аналогом Egov в Канаде является система Service Canada, который также доступен через единый сайт Canada.ca., на котором доступно более 70 услуг и программ. Зарегистрироваться на портале возможно посредством электронной ID карты, банковского аккаунта, либо GCKey - уникального электронного удостоверения личности, выдаваемым правительством Канады для использования с государственными онлайн-сервисами. Также как и в Казахстане в Канаде действуют фронт-офисы предоставления государственных услуг - Service Canada Office, сайт позволяет найти ближайший подобный офис, стоит лишь задать местоположение<sup>22</sup>.

Интересным кейсом является предоставление населению списка полезных мобильных приложений, которые позволяют получить определенную, точечную информацию полезную для жизни, путешествия, отдыха, разработанные на основе открытых данных правительства Канады.

Таким образом, канадская система коммуникаций между обществом и государством достаточно централизована и регламентирована, что поддерживается на всех уровнях власти. Кроме того, стоит отметить нацеленность канадского правительства на цифровизацию, в том числе и своих функций, и механизмов взаимодействия с населением.

<sup>22</sup> Сайт правительства Канады - Service Canada Office // <https://www.servicecanada.gc.ca/tb-sc-fsco/sc-hme.jsp?lang=eng>

## Литва

Все государственные и административные услуги государства в электронном виде доступны через портал электронного правительства - epraslaugos.lt. Платформа Epraslaugos.lt состоит из двух основных частей: платформы взаимодействия и портала электронных услуг «Шлюз электронного правительства».

Портал «Шлюз электронного правительства» предоставляет для граждан, предприятий и государственного сектора доступ к большому числу электронных услуг, которые разделены на такие категории как «Здравоохранение», «Миграция», «Налоги» и т.д.

При этом для выстраивания более тесного взаимодействия между гражданами и властью в Литве функционирует портал E-pilietyje. E-pilietyje (e-Citizen или e-гражданин) – онлайн-пространство для диалога общества и власти, созданное с целью сбора мнений общественности или целевых групп, предложений по подготовке, реализации или оценке правового акта или иных решений. Посредством онлайн-площадки каждый авторизованный гражданин может подать заявку на участие в обсуждении текущих законопроектов. Основными способами участия, на которые можно подать заявку, являются: в опросы, фокус-группы, циклы интервью, конференции/форумы, круглые столы, общественные слушания и собрания граждан. Информация обо всех проводимых консультациях публикуется на сайте «E-pilietyje» в разделе «Общественные консультации», где каждый может ознакомиться с перечнем предложенных нововведений и подать заявку на участие по интересующей теме.

Консультации проходят на всех стадиях законотворческого цикла:

- заявление о законодательной инициативе;
- составление правовых актов;
- принятие законодательства;
- реализация законодательства;
- обзор законодательства.

В рамках платформы было организовано: в 2018 году – 296 общественных слушаний; в 2019 году – 301; в 2020 году – 62 общественных слушания. При этом, в 2020 году большинство консультаций были проведены Министерством внутренних дел – 13 консультаций; Министерством окружающей среды – 10 консультаций; Министерством культуры – 8 консультаций<sup>23</sup>.

Вместе с тем каждый желающий может направить официальное или анонимное предложение по заявленной госорганом теме. Однако если при подаче официального предложения пользователь может следить за ходом его рассмотрения и получить официальный ответ от учреждения, то анонимное предложение не дает возможности мониторинга за ходом предложения, а также госорган не несет ответственности за предоставление ответа анонимному пользователю. В целом, такой дифференцированный подход позволяет повысить доступность каналов коммуникации для всех желающих.

<sup>23</sup> Viešųjų Konsultacijų ABC: viešųjų konsultacijų kūrimas E. Pilietyje (Азбука общественных консультаций: создание общественных консультаций в E-Citizen) // [https://epilietis.lrv.lt/uploads/epilietis/documents/files/EPilietis\\_%20konsultacijos%20k%C5%ABrimas.pdf](https://epilietis.lrv.lt/uploads/epilietis/documents/files/EPilietis_%20konsultacijos%20k%C5%ABrimas.pdf)

Примечательным является то, что граждане могут также инициировать тему для общественных обсуждений. Таким образом, платформа E-pilietyje позволяет гражданам принимать участие в уже заданной теме, а также придать публичности и проинформировать власти о новой актуальной теме, требующей общественного внимания.

Помимо этого, на сайте можно подать ходатайство или петицию, тем самым давая дополнительные возможности для одного гражданина или группы граждан инициировать законодательный процесс, реформам и другим важным вопросам. Ходатайство или петиция представляет собой письменное или электронное обращение заявителя с требованиями и предложениями по решению вопросов. Оно может быть обращено в Сейм (Парламент), Правительство или органы самоуправления.

На первых этапах ходатайство рассматривается Правительственной комиссией по обращениям, являющейся постоянно действующим межведомственным органом, созданным Правительством. Основной задачей Комиссии является принятие решений по ходатайствам: признание их допуска к рассмотрению; рассмотрение ходатайств; представление результатов относительно выполнения изложенных в них требований и предложений.

Обращения (ходатайства), адресованные Сейму, рассматривает Комиссия Сейма по ходатайствам, состоящая из членов законодательного органа, которая принимает решения по ходатайствам о принятии обращений/ходатайств к рассмотрению, рассматривает их и дает заключения об удовлетворении требований и предложений, изложенных в обращении. В случае возможности выполнения требований и предложений, изложенных в ходатайстве, может быть подготовлен проект соответствующего правового акта (как правило, проект готовится Комиссией по ходатайствам Сейма). При необходимости формируется комиссия или рабочая группа по подготовке проекта нормативно-правового акта.

Также на сайте Сейма Литвы есть возможность участия в оценке законодательного проекта на портале «E.teisėkūros iniciatyva» (e. законодательная инициатива). Работа портала выстроена аналогично «Открытые НПА» – казахстанского сайта Открытого Правительства. Так авторизованные пользователи могут оставлять комментарии и предложения касательно опубликованных законодательных инициатив. Также есть возможность оценки правового акта, статистика оценок публикуется на сайте.

Как и в других странах в Литве активно используются социальные сети государственными органами для вовлечения и информирования граждан. К примеру, заседания и консультации правительства транслируются в прямом эфире на сайте Vyriausybė (сайт правительства Литвы) и в социальной сети Facebook. Аудиозаписи встреч и консультаций также остаются доступны на сайте правительства.

Также на страницах премьер-министра и министров на официальном сайте Правительства есть гиперссылка на личные страницы государственных управленцев. Зачастую это их профили в Facebook или Twitter.

Ко всему перечисленному также функционируют традиционные формы и каналы коммуникации граждан с госорганами. Записаться на личный прием членов Правительства можно несколькими способами: подав заявки по телефону, в

письменной форме, по электронной почте, по прибытии в приемную Правительства или заполнив электронную регистрационную форму по адресу. Необходимо отметить, что график приема граждан членами Правительства Литовской Республики в зале приемов Правительства опубликован на сайте, где каждый гражданин может ознакомиться и выбрать дату и необходимое министерство<sup>24</sup>.

Таким образом, каналы взаимодействия государственных органов с населением в Литве также имеют тенденцию перехода на электронный формат. В Литве сформирована достаточно многопрофильная электронная система по повышению участия граждан в принятии политических решений посредством различных способов консультации.

## Грузия

Грузия является одной из стран на постсоветском пространстве, которая сумела наладить эффективную систему коммуникаций между властью и обществом, где одну из ключевых ролей играют новые технологии. В целом, стоит отметить, что с 2017 года в стране реализуется Программа стратегических коммуникаций правительства Грузии, направленная на развитие навыков в области стратегических коммуникаций среди должностных лиц правительства Грузии по связям с общественностью; навыков государственных деятелей по эффективному противодействию дезинформации в медийном пространстве; создание эффективной коммуникационной сети среди региональных и национальных институтов и управленцев.

На сегодняшний день в Грузии, как и в Казахстане, действует портал электронного правительства ([my.gov.ge](http://my.gov.ge)), через который население может получить государственные услуги (около 400 услуг), участвовать в обсуждении и консультировании законодательных проектов, а также ознакомиться с любым административным актом правительства, отправить обращение и запросить данные у любого государственного органа, что является аналогом казахстанских сервисов «Открытые НПА», «Открытые диалоги» и «Открытые данные». Отсутствует аналог «Открытых бюджетов», однако гражданин может запросить информацию посредством обращения в любое государственное учреждение через портал. При этом публичная информация должна быть представлена немедленно либо в течение 10 календарных дней, когда как в Казахстане – 15 календарных дней. В случае отказа люди имеют право обжаловать решение непосредственно обратившись в этот орган, либо через суд в течение 30 дней после получения решения<sup>25</sup>.

Порталы идентичны в возможностях оплаты услуг и налогов, мониторинга продвижения заявления, обращения гражданина, лицензирования, получения нотариальных услуг, записи визита Центра обслуживания населения / Дома Юстиций, получения необходимой информации посредством единого контакт-центра и другое. Одной из существенных различий является то, что в Казахстане разработано и действует мобильное приложение Egov, а также Телеграм-бот, тогда как в Грузии подобные инструменты на данный момент не действуют.

<sup>24</sup> График на второй квартал 2022 года приема жителей членами Правительства Литовской Республики в зале приемов Правительства // <https://www.pasvalys.lt/naujienos/1/lietuvos-respublikos-vyriausybes-nariu-vykdomo-gyventoju-priemimo-vyriausybes-priimamajame-2022-metu-ii-ketvircio-grafikas:8500>

<sup>25</sup> Общий Административный Кодекс Грузии.



Как и в казахстанском варианте входение в портал и получение электронной услуги осуществляется посредством ID-карты, либо электронной цифровой подписи, однако не подключена возможность использования смс-кода.

Одной из особенностей системы электронного правительства Грузии является самостоятельное финансирование учреждений, входящих в эту систему, но при сохранении их подотчетности Министерству юстиции. К примеру, Агентство цифрового управления, ответственное за функционирование электронного правительства, в качестве источников финансирования помимо целевых средств, выделенных из средств государственного бюджета, имеет также средства, полученные за оказание услуг Агентством, по целевым кредитам и грантам, от работы, выполненной на основе договора, и другие<sup>26</sup>.

В Грузии, также как и в Казахстане, не разработан единый закон, регулирующий работу электронного правительства, законодательство включает ряд законов, в совокупности регламентирующие его работу: «О Едином государственном реестре информации», «Об электронной подписи и электронных документах», «Об информационной безопасности», «О защите персональных данных» и другие.

Публичную информацию кроме портала электронного правительства можно получить и посредством сайта открытых данных - <https://data.gov.ge/>, где граждане могут загрузить уже готовую опубликованную информацию в различных форматах, а также запросить дополнительную. В целом, сайт открытых данных идентичен казахстанскому аналогу. Единственным отличием является возможность оценить, проставить рейтинг опубликованным данным.

Сайты государственных органов Грузии расположены на единой платформе Интернет-ресурсов Gov.ge и, как правило, все центральные, и региональные органы власти имеют официальные страницы ведомств в нескольких социальных сетях: Facebook, Twitter, YouTube или Instagram, а также горячую линию для обращений граждан. По личной инициативе первые руководители ведомств ведут также свои отдельные страницы в социальных сетях.

При некоторых государственных органах действуют общественные приемные - Citizens' Reception Office, в рамках которых граждане могут получить любую информацию, связанную с деятельностью данного ведомства. Приемная граждан оказывает следующие виды услуг: помощь гражданам в написании писем, заявлений, жалоб и обращений; предоставление консультаций по социальным и иным вопросам; контроль своевременного ответа на письма. В целях простого и своевременного доступа к информации в приемной также действует система телефонных консультаций.

Кроме того, посредством общественных приемных планируются и организуются встречи с руководством государственного органа. К примеру, руководство Министерства обороны Грузии и Генерального штаба встречаются с гражданами каждый рабочий день по определенному графику, что соответствует казахстанской практике.

Ежемесячно сотрудники общественной приемной составляют статистику, отражающую наиболее проблемные вопросы, поднятые населением. Также в течение трех месяцев составляется отчет о проделанной работе. Кроме того, сотрудники путем заполнения

<sup>26</sup> Закон о Грузии «О юридическом лице публичного права – Агентстве цифрового управления»

гражданами анкет на периодической основе обеспечивают самооценку повседневной деятельности.

К действующим фронт-офисам государственных органов можно отнести Центры государственных услуг при Министерстве Юстиции, а также общественные центры на региональном уровне, которые предоставляют услуги и информацию населению по принципу «одного окна», что схоже с работой Центров обслуживания населения в Казахстане.

В Грузии также действует институт Общественных советов - Council of Civil Advisors. К примеру, Совет г. Батуми состоит из 19 членов, которые выбираются путем широких консультаций с гражданским обществом и местным бизнесом. Работе Совета способствует НПО в области поддержки гражданского участия. Совет имеет широкий мандат и работает над повышением вовлеченности граждан в процесс принятия решений, информируя общественность о работе муниципалитета, а также занимается ознакомлением с инициативами, правовыми актами. Однако, как и в Казахстане, эффективность работы подобных Советов зависит от активности и вовлеченности в работу самих участников.

Одной из особенностей институциональной организации коммуникаций между обществом и государственными органами в Грузии является то, что при центральных государственных ведомствах действуют департаменты, либо менеджеры по связи с общественностью, которые определяют стратегии ведомств в области информационно-разъяснительной работы, PR и выстраивания имиджа.

В заключении стоит отметить достаточную схожесть используемых механизмов налаживания контакта между властью и населения, повышения гражданской активности, обеспечения открытости и доступности государственных органов населению между Грузией и Казахстаном.

## Выводы

Исходя из вышеизложенного можно выделить следующие тренды в теме каналов коммуникаций государственных органов с населением, устоявшиеся в международной практике:

- Новый этап развития политики Партнерства «Открытое правительство» (OGP) направлен на повышение гражданской активности и вовлеченности населения в процесс принятия решений в первую очередь посредством онлайн-площадок. Принципами политики расширения каналов коммуникаций обозначены открытость, инклюзивность, подотчетность и формирование быстро реагирующего правительства. В качестве наглядного примера можно выделить практики таких стран как Финляндия с ее порталом электронного участия Demokratia.fi, Литва – с порталом E-pilietyje (e-гражданин) и др.
- Система коммуникаций между обществом и государством становится достаточно централизованной и регламентированной, в том числе и цифровое взаимодействие. Большинство форм участия, будь то подача запросов либо инициирование петиций, сосредоточено на едином сайте.
- Вместе с тем, работают и более традиционные каналы коммуникации: Call-центры, сайты, страницы в социальных сетях (Twitter), электронная почта центральных

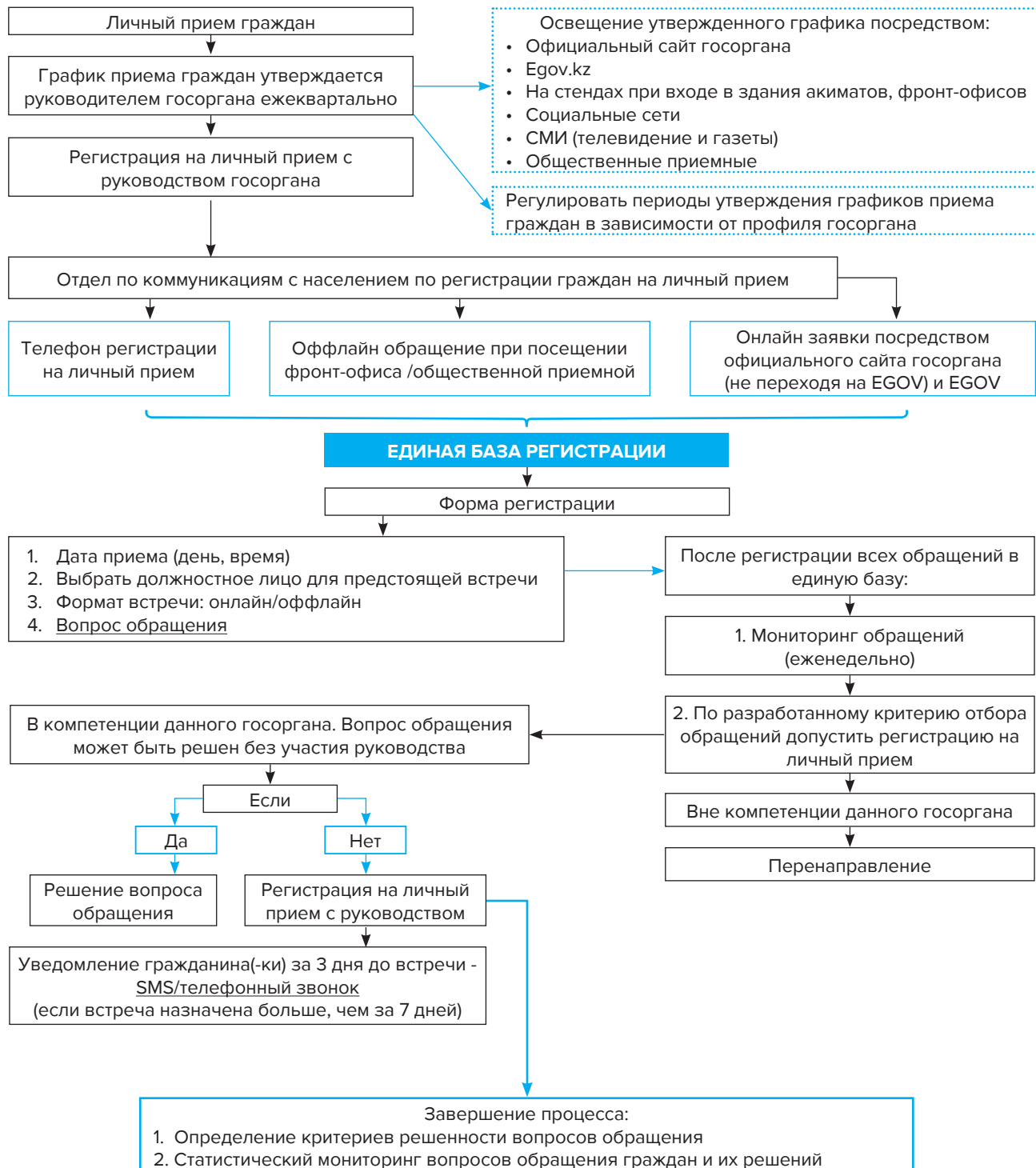
и региональных государственных органов, работа общественных советов и общественных приемных.

- Законодательные органы активно включаются в процесс расширения каналов взаимодействия с населением. Так, в Литве создана Комиссия Сейма по ходатайствам, куда можно направить петиции, обращения, ходатайства, адресованные законодательному органу.
- Прямые эфиры становятся важным фактором обеспечения открытости и доступности государственных органов. В настоящее время многие страны продолжают использовать возможности социальных сетей. В основном это Facebook и YouTube. Однако отдельными странами предпринимаются попытки создания отдельных веб-ресурсов, где транслируются и сохраняются прямые эфиры. При этом намечается тенденция по расширению перечня мероприятий, транслируемых в прямом эфире – от правительственных конференций до заседаний рабочих групп и пр.

### 3. Карты процессов взаимодействия государственных органов и населения

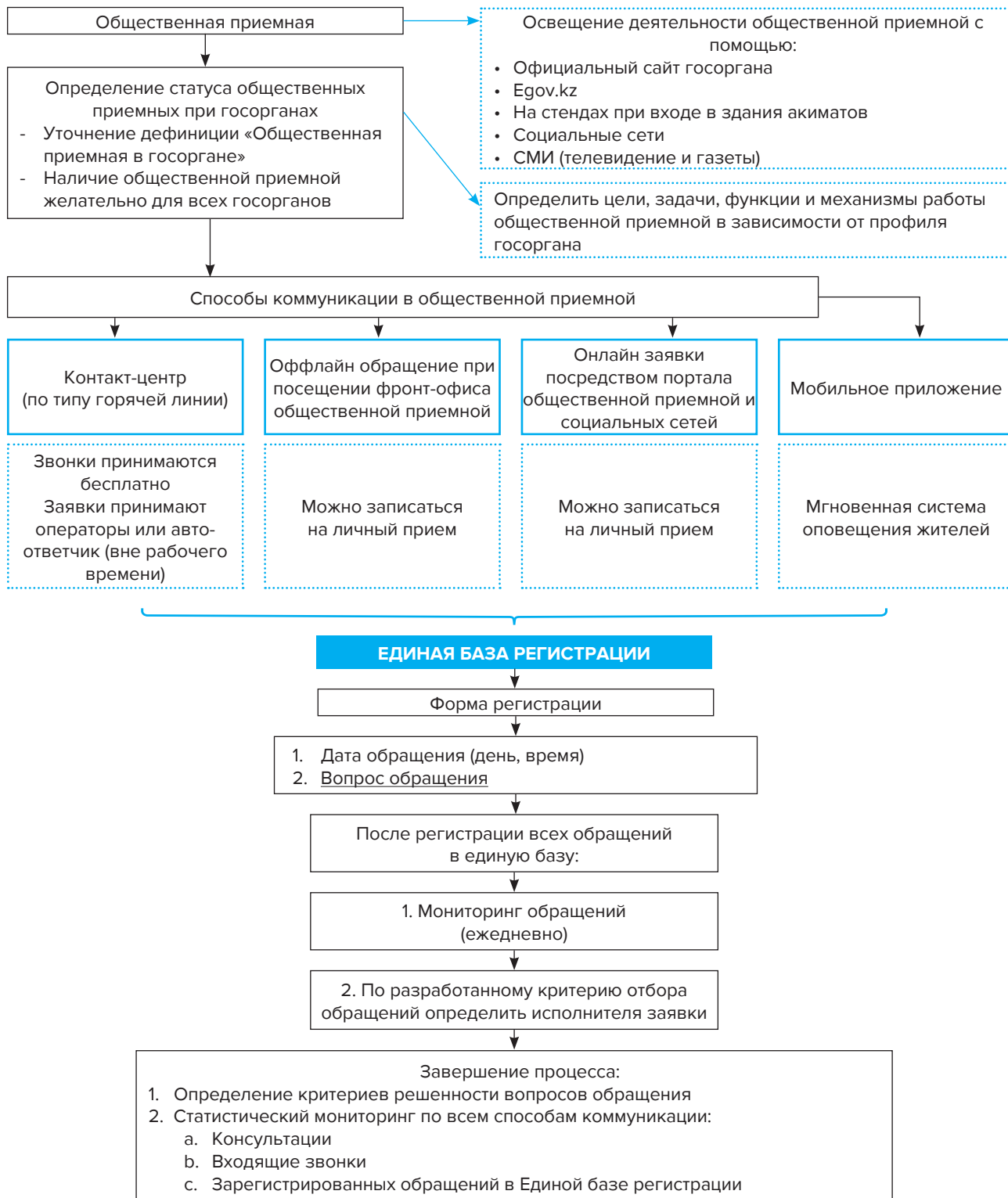
#### 3.1 Личный прием граждан руководством государственного органа

ПРОЦЕССНАЯ КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ  
ПОСРЕДСТВОМ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН РУКОВОДСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННОГО ОРГАНА



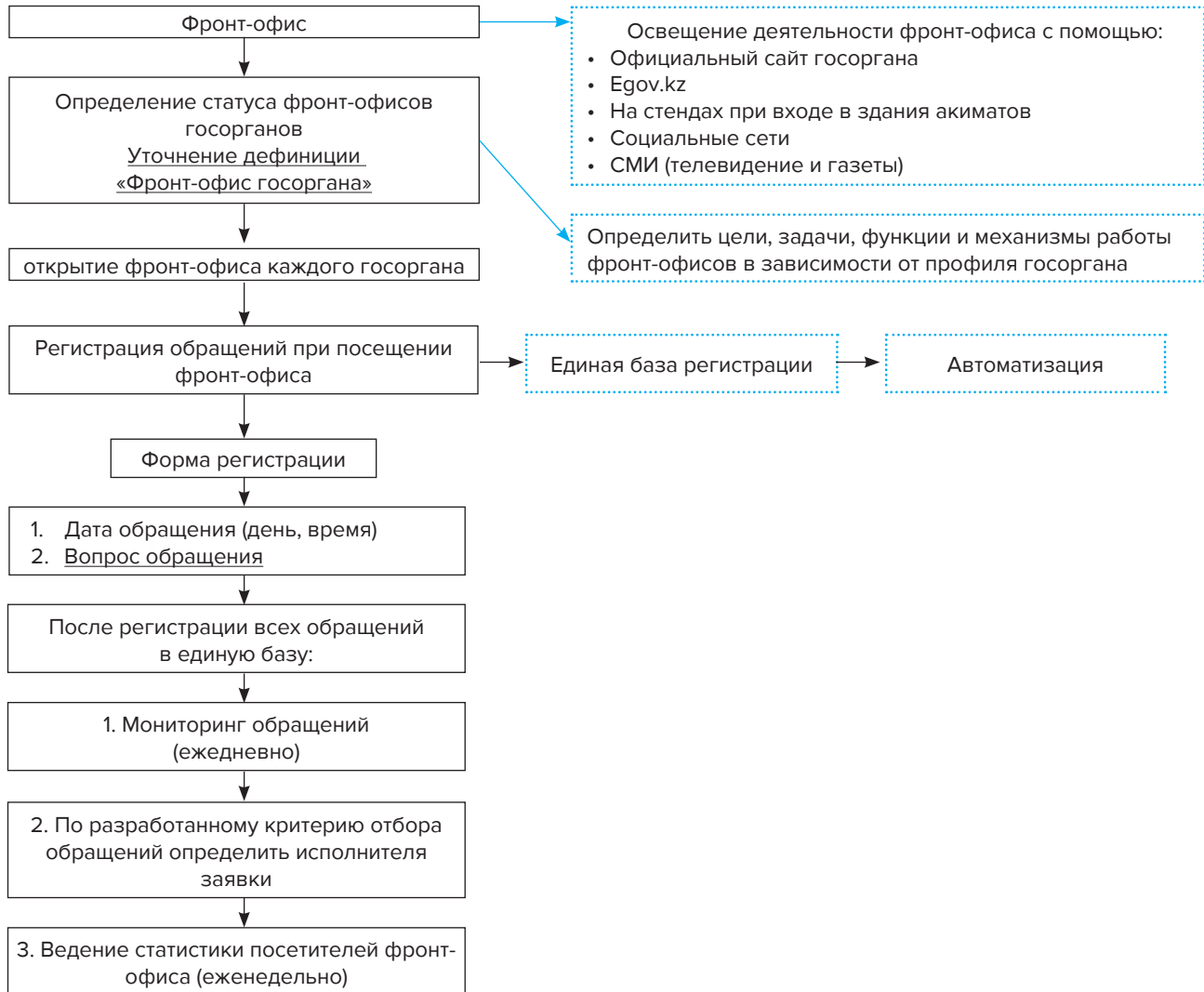
### 3.2 Общественная приемная в государственном органе

#### ПРОЦЕССНАЯ КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ ПОСРЕДСТВОМ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ В ГОСУДАРСТВЕННОМ ОРГАНЕ



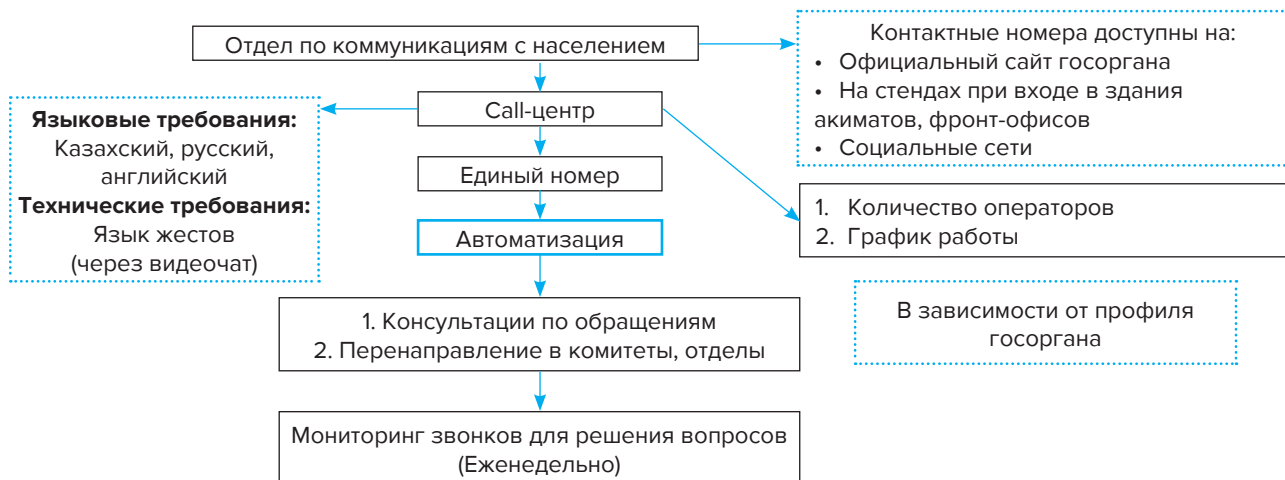
### 3.3 Фронт-офис государственного органа

ПРОЦЕССНАЯ КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ  
ПОСРЕДСТВОМ ФРОНТ-ОФИСА ГОСУДАРСТВЕННОГО ОРГАНА



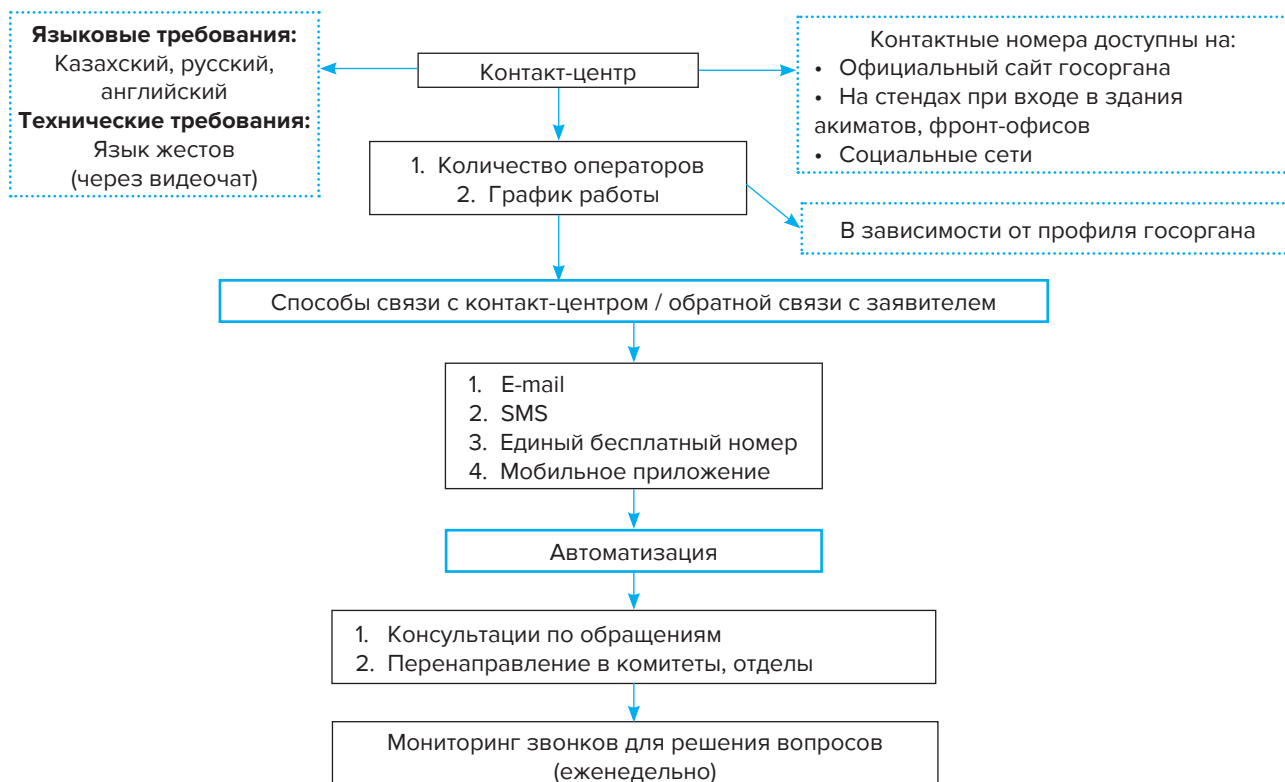
### 3.4 Call-центр

#### ПРОЦЕССНАЯ КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ ПОСРЕДСТВОМ CALL-ЦЕНТРА



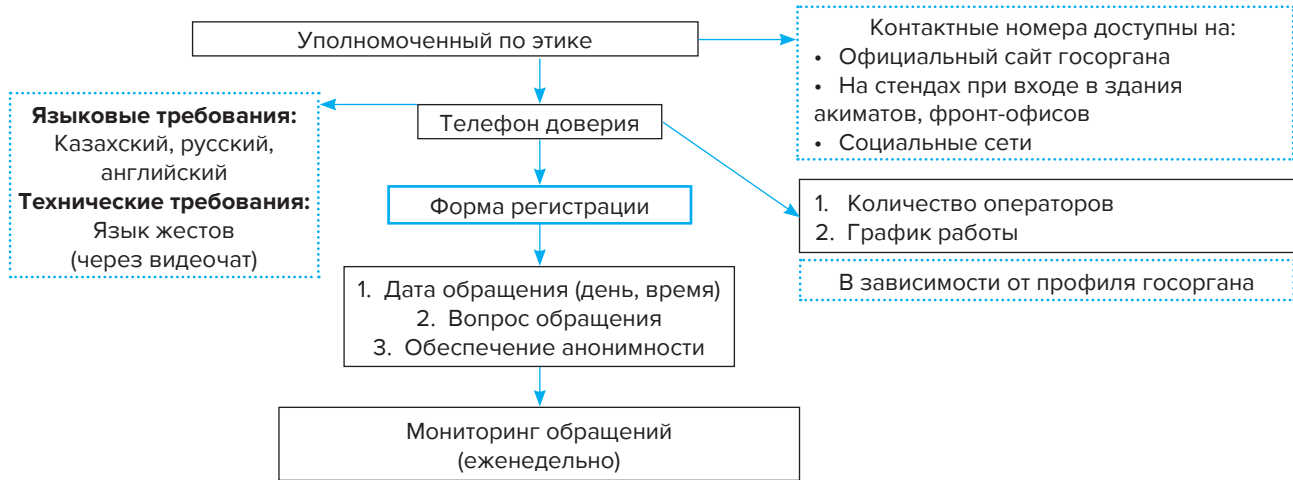
### 3.5 Контакт-центр

#### ПРОЦЕССНАЯ КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ ПОСРЕДСТВОМ КОНТАКТ-ЦЕНТРА



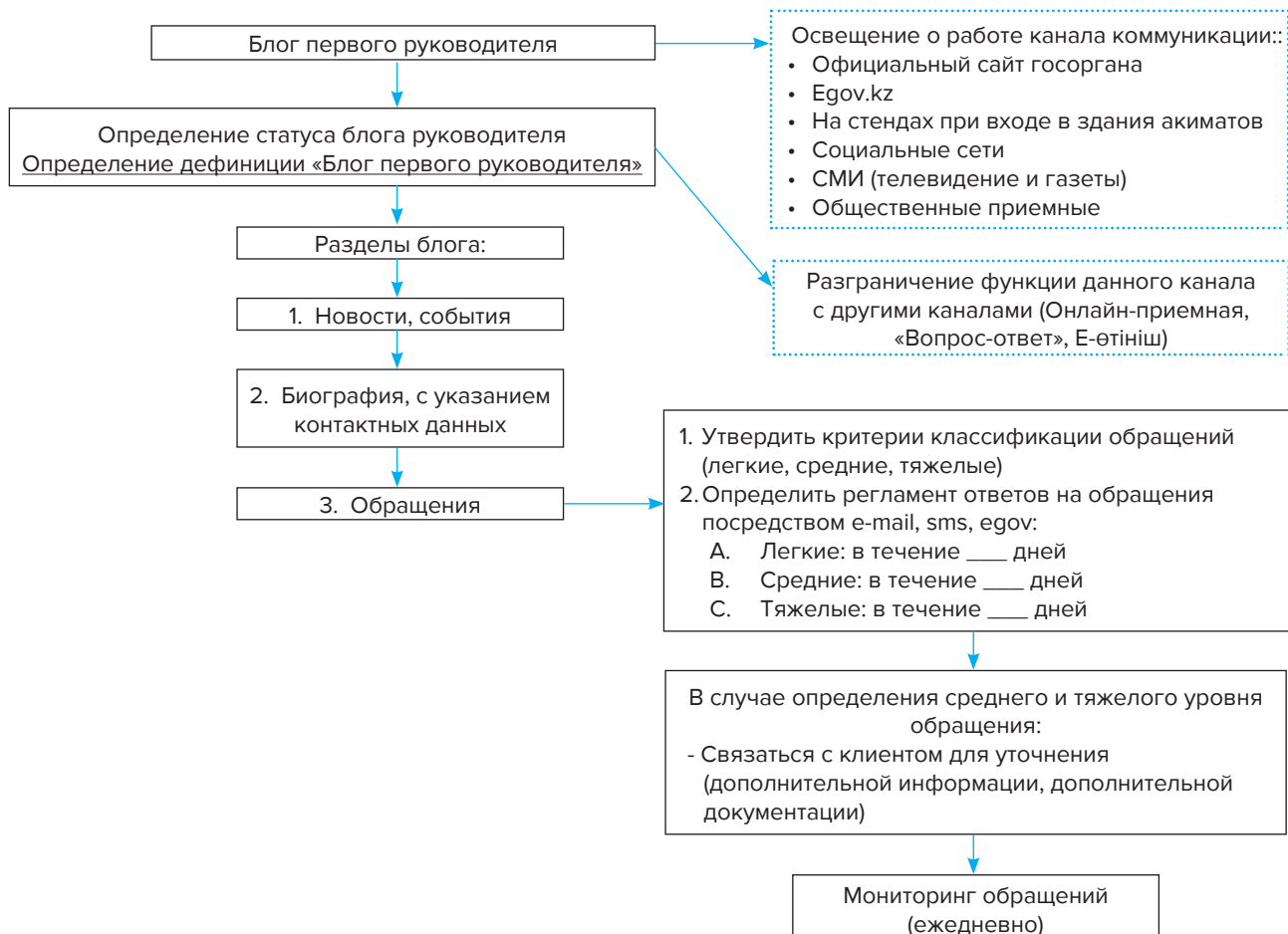
### 3.6 Телефон доверия

ПРОЦЕССНАЯ КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ  
ПОСРЕДСТВОМ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ



### 3.7 Блог первого руководителя государственного органа

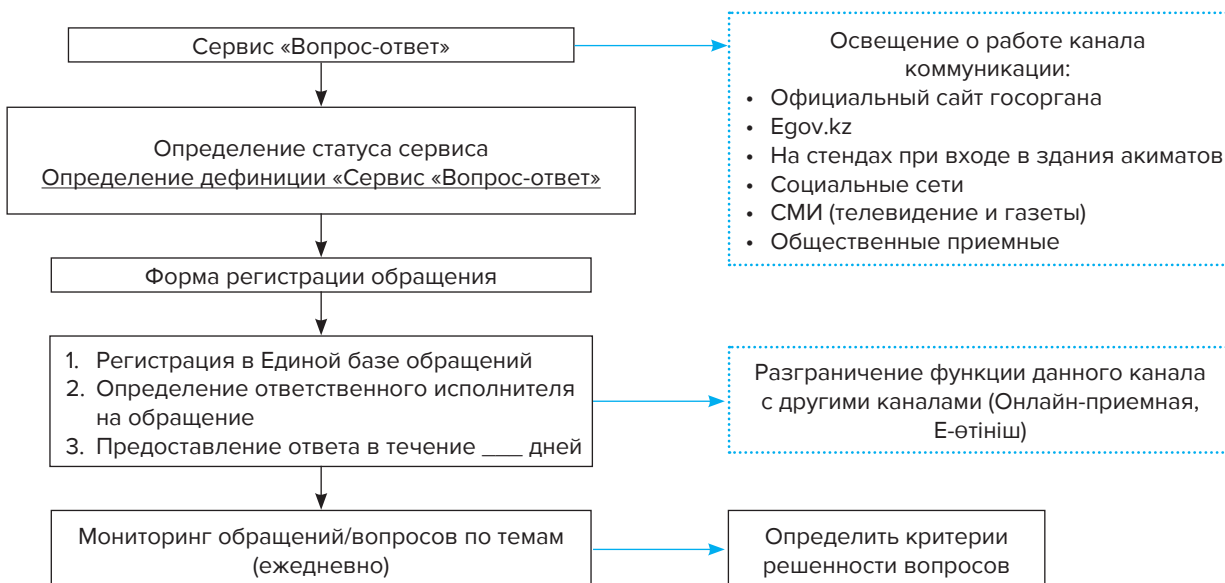
ПРОЦЕССНАЯ КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ  
ПОСРЕДСТВОМ БЛОГА ПЕРВОГО РУКОВОДИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ОРГАНА





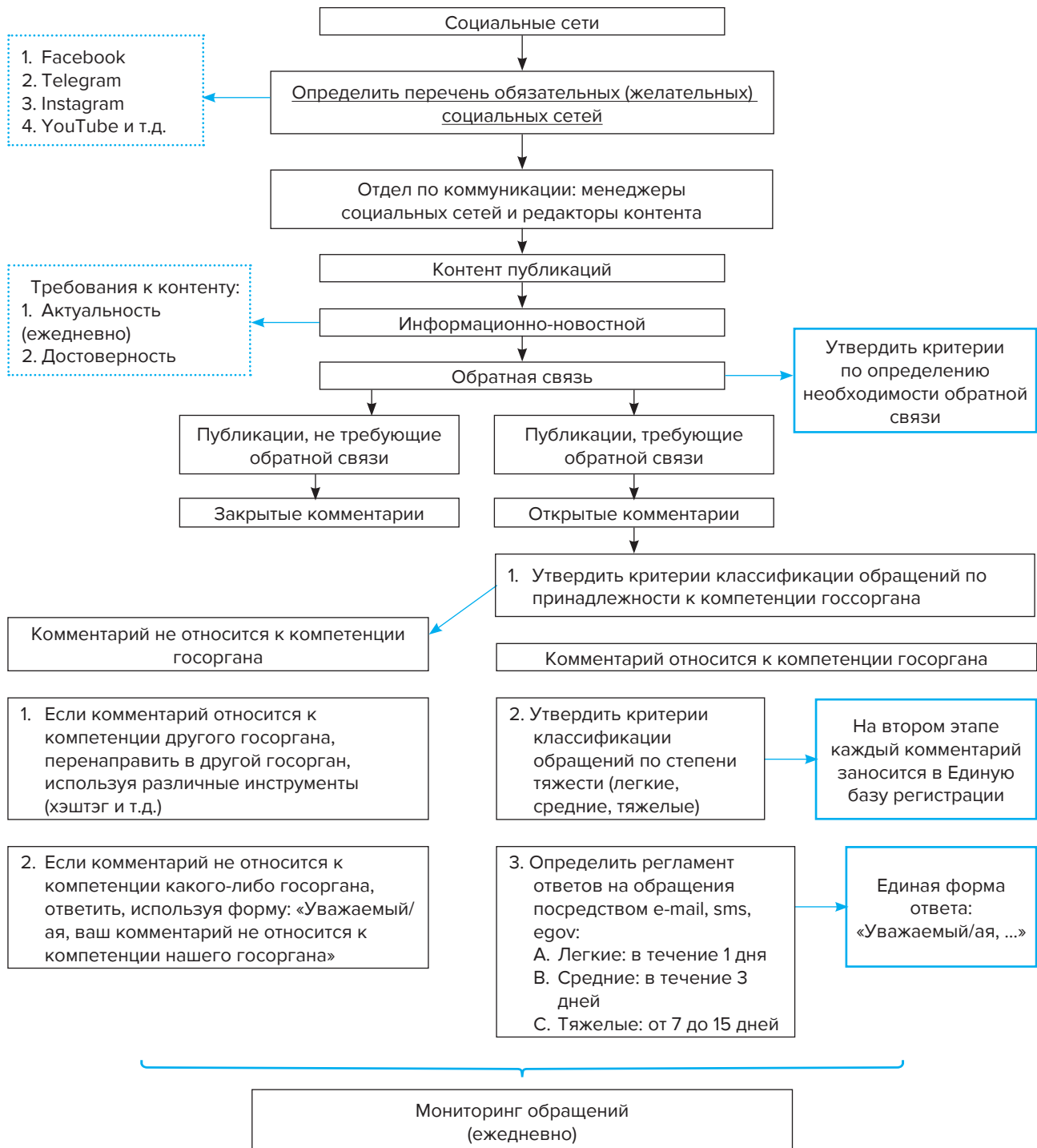
### 3.8 Сервис «Вопрос-ответ» на официальном сайте государственного органа

ПРОЦЕССНАЯ КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ  
ПОСРЕДСТВОМ СЕРВИСА «ВОПРОС-ОТВЕТ» НА ОФИЦИАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ САЙТЕ



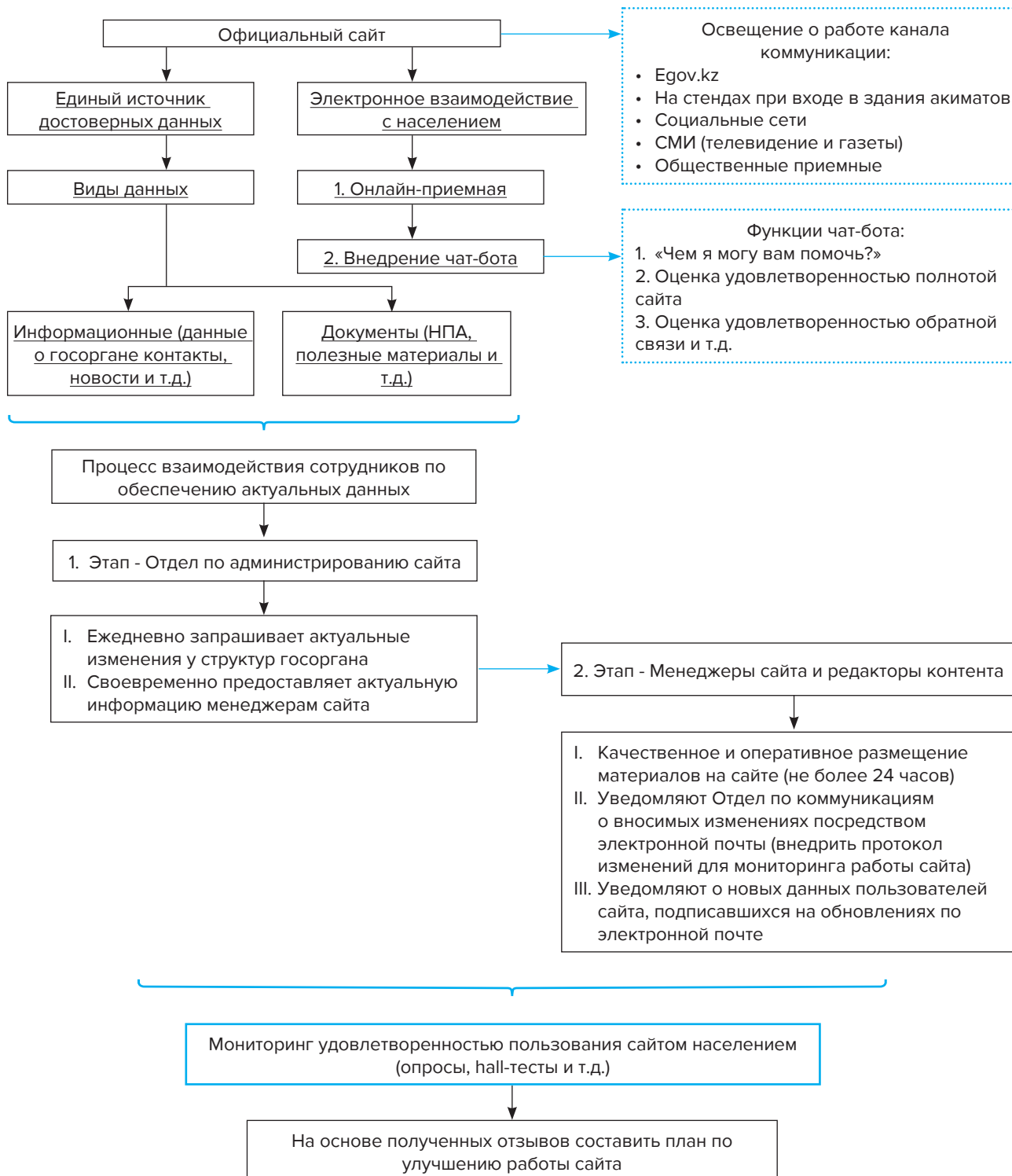
### 3.9 Официальный аккаунт государственного органа в социальных сетях

ПРОЦЕССНАЯ КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ  
ПОСРЕДСТВОМ ОФИЦИАЛЬНОГО АККАУНТА ГОСУДАРСТВЕННОГО ОРГАНА В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ



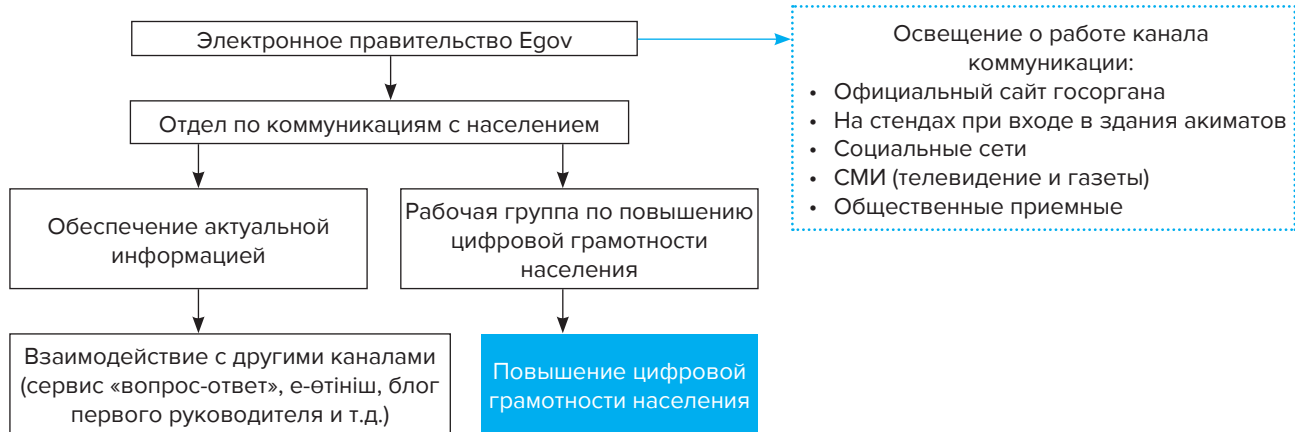
### 3.10 Официальный сайт государственного органа

#### ПРОЦЕССНАЯ КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ ПОСРЕДСТВОМ ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА ГОСУДАРСТВЕННОГО ОРГАНА



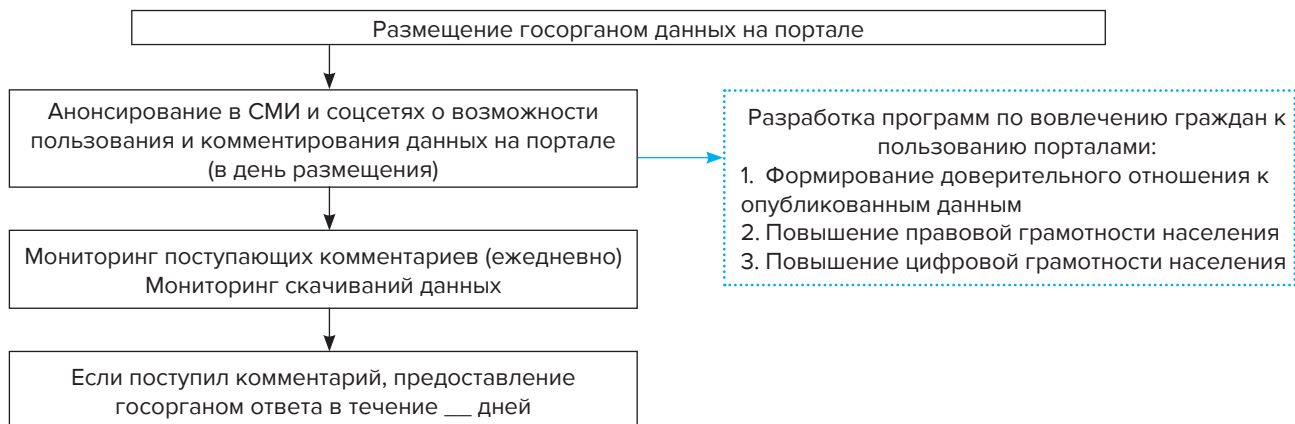
### 3.11 Портал «Электронное правительство»

ПРОЦЕССНАЯ КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ  
ПОСРЕДСТВОМ ПОРТАЛА ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА EGOV

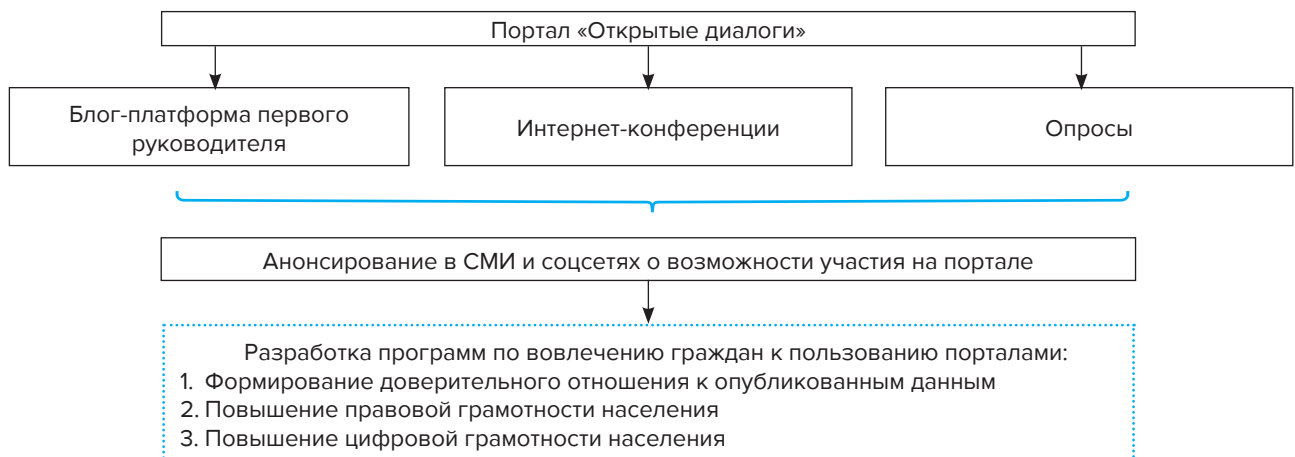


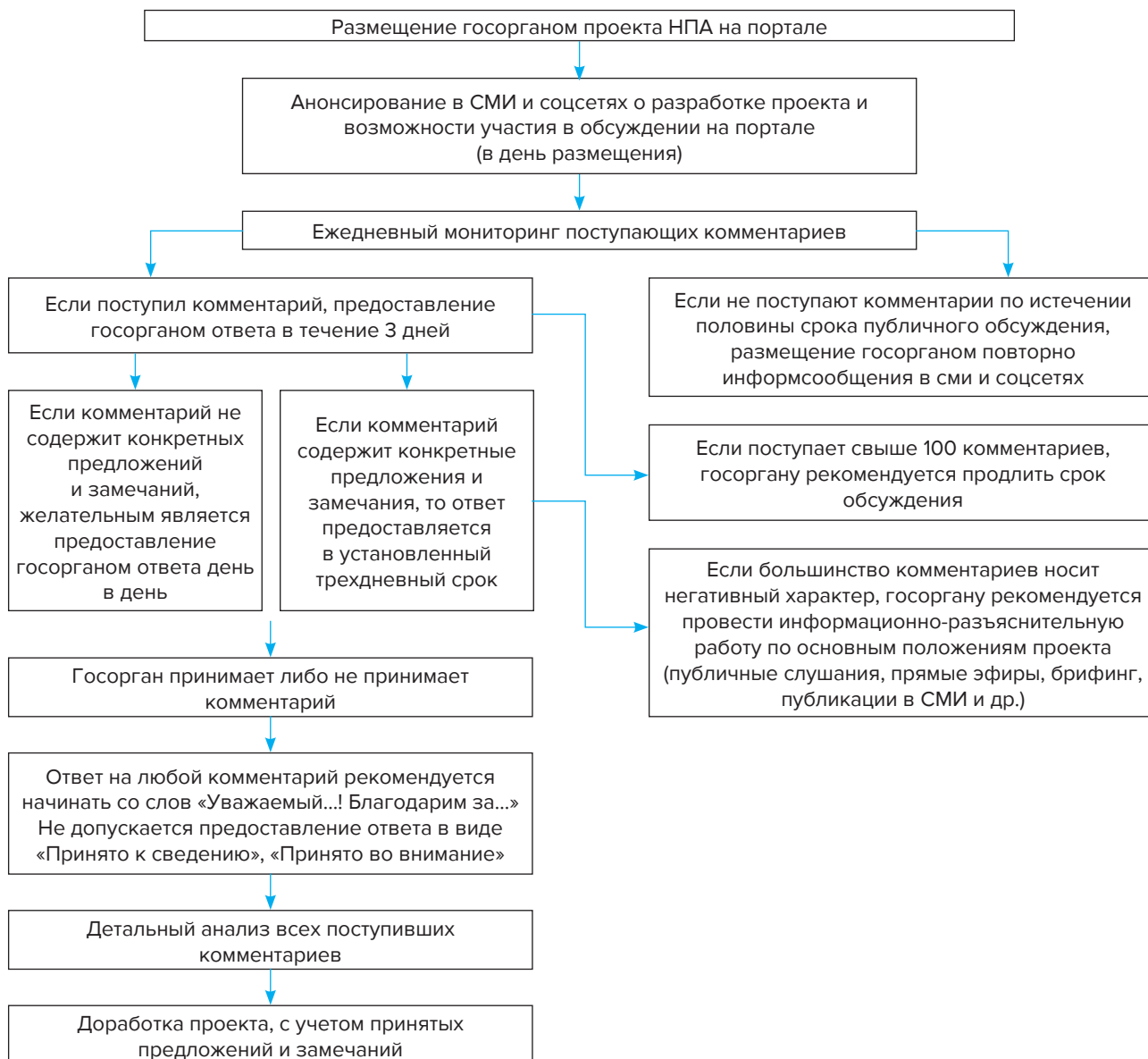
### 3.12 Порталы «Открытое правительство»

ПРОЦЕССНАЯ КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ  
ПОСРЕДСТВОМ ПОРТАЛОВ ОТКРЫТЫЕ ДАННЫЕ И ОТКРЫТЫЕ БЮДЖЕТЫ



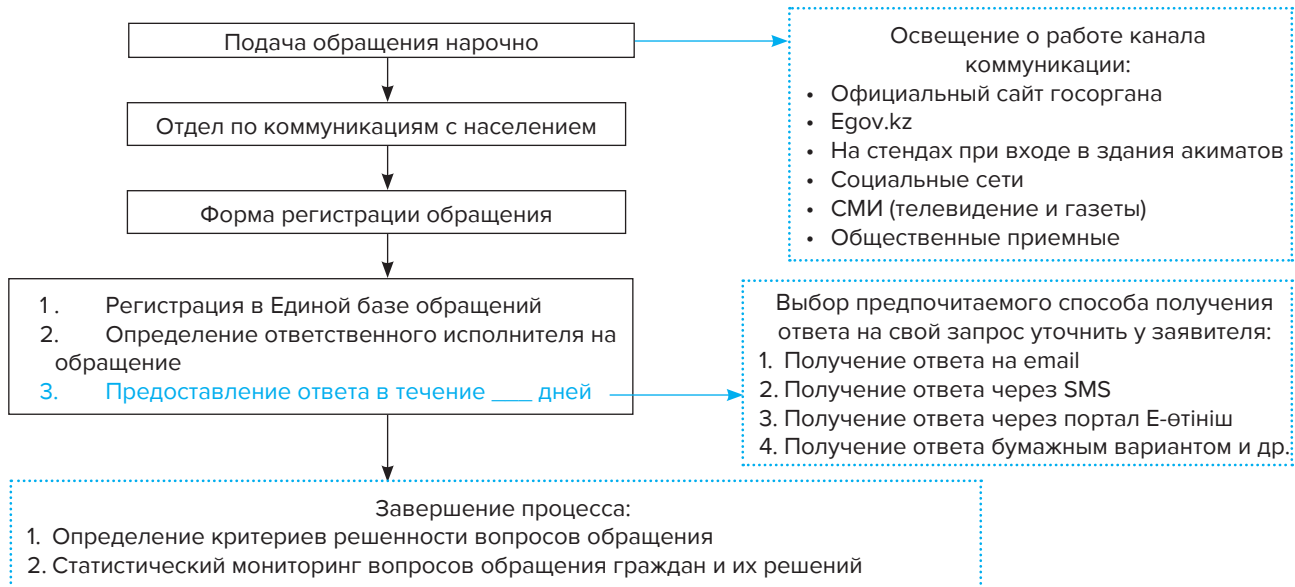
ПРОЦЕССНАЯ КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ  
ПОСРЕДСТВОМ ПОРТАЛА ОТКРЫТЫЕ ДИАЛОГИ



ПРОЦЕССНАЯ КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ  
ПОСРЕДСТВОМ ПОРТАЛА ОТКРЫТЫЕ НПА

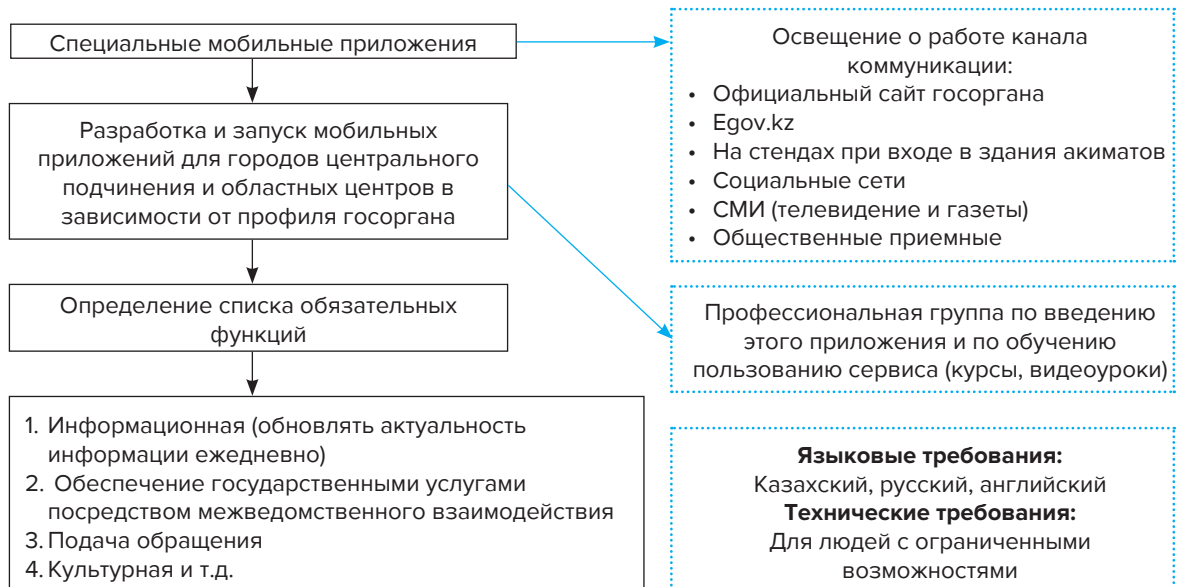
### 3.13 Подача обращения нарочно

#### ПРОЦЕССНАЯ КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ ПОСРЕДСТВОМ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ НАРОЧНО



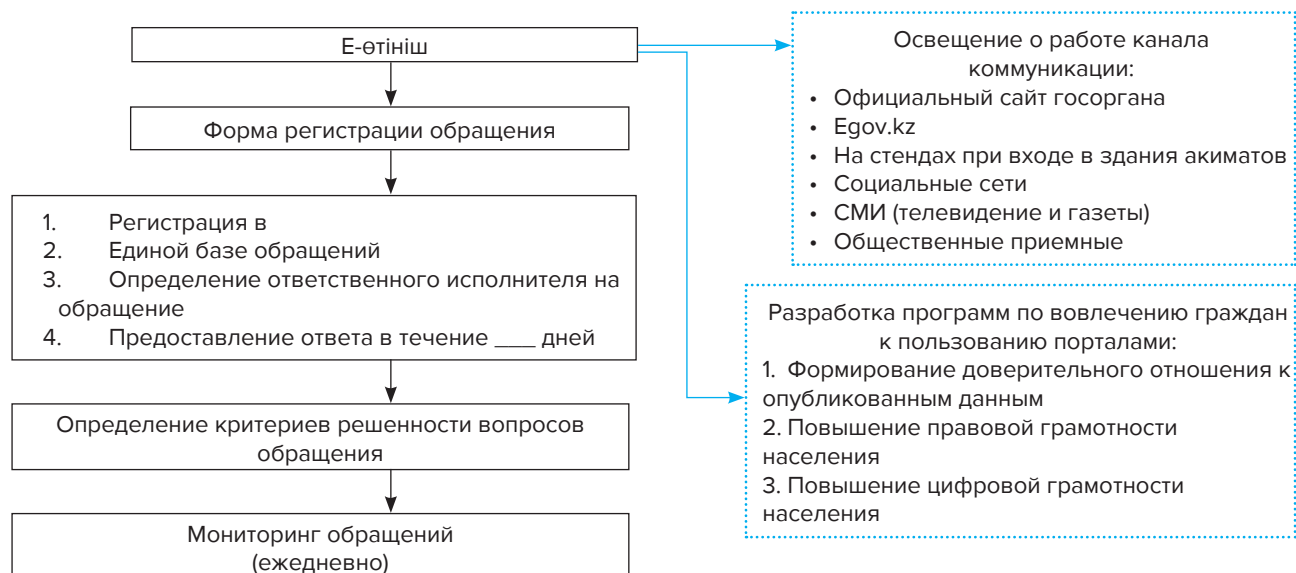
### 3.14 Специальные мобильные приложения

#### ПРОЦЕССНАЯ КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ ПОСРЕДСТВОМ СПЕЦИАЛЬНЫХ МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ



### 3.15 E-өтініш

#### ПРОЦЕССНАЯ КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ С НАСЕЛЕНИЕМ ПОСРЕДСТВОМ E-ӨТІНІШ



## Заключение

В обществе существует запрос на оптимизацию каналов связи населения с государственными органами. Как показывают данные опроса, таких каналов должно быть несколько, они должны быть гибкими и удобными. Главным критерием, по мнению опрошенных казахстанцев, должно стать максимально оперативное реагирование государственных органов на запросы граждан. Очевидно, государство осознает данный факт, что объективно выражается в постепенном прогрессе каналов связи. Однако анализ показывает некоторые проблемы в данной сфере.

В целях оптимизации работы каналов коммуникации рекомендуется:

- ✓ разработать единый стандарт каналов коммуникаций для ЦГО и МИО, с учетом особенностей каждого государственного органа,
- ✓ провести комплексный мониторинг, который будет включать в себя восприятие различных каналов разными целевыми группами населения в разрезе возраста, региона, рода занятий и т.д.,
- ✓ разграничить функции каналов, устранить дублирование функций,
- ✓ разработать стандарты по каналам коммуникаций, отдельные по ЦГО и МИО, которые будут содержать новые доработанные критерии решенности вопросов,
- ✓ разработать единые стандарты мобильных приложений для областных центров и городов, которые включают в себя базовый обязательный функционал,
- ✓ интегрировать все каналы коммуникации с гражданами в единый комплекс,
- ✓ рассмотреть возможность создания департаментов по коммуникации с гражданами в ЦГО и МИО. Исходя из того, что деятельность государственных органов базово направлена на обеспечение прав и потребностей граждан, улучшение их жизни, департаменты по коммуникации с гражданами должны быть важной частью структуры госорганов.

Для разработки стандартов коммуникации, оптимизации каналов и мониторинга рекомендуется в ЦГО и МИО создать временные координационные группы по оптимизации каналов коммуникации.

В ходе исследования было выявлено, что в организациях, заявивших о деятельности общественных приемных, большая их часть функционирует на базе общественной приемной партии «AMANAT». Рекомендуется вывести общественные приемные министерств и акиматов из эгиды партии «AMANAT», что позволит обеспечить принцип равенности политических партий в Казахстане.

### Личный прием граждан руководством государственного органа

Личный приём как способ коммуникации граждан с государственными органами сохраняет свое значение, особенно в старших возрастных группах. В опросе он находится на втором месте среди наиболее предпочитаемых населением (после eGov). Однако, если рассматривать статистику личных приемов граждан в различных министерствах, можно увидеть различный уровень потребности населения в



зависимости от профиля ЦГО. Так, за один и тот же период, например, Министерство информации и общественного развития приняло 131 гражданина, тогда как у Министерства просвещения этот показатель составил 1186 человек. При этом графики приема граждан в обоих министерствах схожи (примерно 1 раз в месяц на одного представителя руководства).

В связи с этим, *рекомендуется* корректировка стандартов приема граждан, в соответствии с востребованностью и количеством поступающих заявок на личный прием.

Большой разброс ответов различных органов, касающихся доли решенных вопросов (от 10 до 100%) может указывать на расхождения в понимании критериев их решенности. Возможно, данные критерии нуждаются в доработке.

Следует обратить внимание на то, что зачастую личные встречи первых руководителей (министров и акимов) с населением (не в рамках личного приема) оказываются более результативными, чем другие каналы связи. Возможно, стоит рассмотреть данный канал как отдельный канал коммуникации государственных органов с гражданами и изучить его возможности и ограничения.

### Общественная приемная в государственном органе

Судя по ответам государственных органов об общественных приемных, можно предположить, что до сих пор нет четкого единого стандарта, который определял бы сущность общественных приемных и порядок их работы. К примеру, в Министерстве труда и социальной защиты населения, общественная приемная по сути тождественна личному приему.

Общественная приемная при акимате г. Алматы подразумевает обращение через несколько других каналов связи, таких как фронт-офис, Call-центр, портал и аккаунты в социальных сетях. В то же время, например, в Астане общественная приемная является офлайн-каналом коммуникации.

В связи с этим *рекомендуется* уточнение статуса данного канала коммуникации по отношению к другим каналам, четко прописать разницу между ними (например, между общественной приемной и личным приемом граждан). При этом, алматинский пример интеграции различных каналов, аккумуляирования их в рамках единого комплекса «Open Almaty», независимо от термина, которым называется данное явление, видится нам оправданным и конструктивным решением.

### Фронт-офис государственного органа

Анализ количества посещений фронт-офисов показывает, что данный тип коммуникации с гражданами востребован, фронт-офисы акиматов некоторых городов-миллионников и областных центров (гг. Астана, Шымкент, Уральск) принимают десятки тысяч заявлений в год.

Однако министерства зачастую не имеют фронт-офисов. В исследуемой выборке их нет ни у одной организации, за исключением Министерства просвещения. Наличие фронт-офиса у Министерства просвещения объясняется высокой степенью востребованности каналов связи между населением и данным министерством ввиду

области его компетенции. Однако есть министерства, которые также востребованы, например, Министерство здравоохранения.

В связи с этим рекомендуется провести анализ востребованности и целесообразности открытия фронт-офисов при всех министерствах. Также желательно создание единого регламента, который задавал бы стандарты обслуживания.

Ни в одном фронт-офисе, согласно ответам государственных органов, не функционируют кассы. Возможно, необходим дополнительный анализ целесообразности открытия касс при фронт-офисах для оптимизации процесса обслуживания населения.

### **Call-центр и контакт-центр**

Call-центры и контакт-центры, по крайней мере, когда речь идет о работе акиматов, по своим функциям дублируют друг друга. К примеру, контакт-центр г. Астаны и Call-центр г. Алматы решают приблизительно одни и те же вопросы. Соответственно, при акимате г. Астаны нет Call-центра, а при акимате г. Алматы отсутствует контакт-центр.

В связи с этим *рекомендуется* либо функциональное разграничение этих каналов, либо объединение в один канал.

Также вызывает вопрос смешение функций Call-центров и такого канала как горячая линия. К примеру, в Министерстве здравоохранения нет Call-центра, но есть горячая линия. В Министерстве просвещения ситуация обратная. По сути же, оба канала выполняют схожие функции, работая с населением по телефону с ответами на вопросы в рамках компетенции министерства.

### **Телефон доверия**

Судя по ответам государственных органов, можно предположить, что отсутствует единый регламент работы канала коммуникации «Телефон доверия», в том числе назначение ответственного лица за прием звонков. Стоит также обратить внимание на то, что некоторые государственные органы, отвечая на запрос, дали информацию касательно работы Call-центра и контакт-центра.

В связи с этим *рекомендуется* уточнение статуса данного канала коммуникации по отношению к другим каналам. Определение регламента работы по телефону доверия и назначение ответственного лица за принятие вызовов.

### **Блог первого руководителя госоргана и сервис «Онлайн-приемная», сервис «Вопрос-Ответ» на официальном сайте государственного органа**

Статус блога первого руководителя организации в настоящее время видится размытым. Частично его функции перекрываются каналами «Вопрос-ответ» и практически полностью каналом «Электронные обращения» (Е-өтініш). Видится необходимым разграничение функций данных каналов.

Функция сервиса «Вопрос-ответ» востребована как альтернатива, к примеру, Call-центрам, в ситуациях, когда нужно получить оперативный ответ онлайн. Сервис понятен и удобен в использовании. Следует обратить внимание, что при некоторых акиматах районного уровня такая функция отсутствует.

### Официальный аккаунт государственного органа в социальных сетях

Государственные органы неравномерно представлены в социальных сетях, лидируют здесь Instagram и Facebook. Отметим малое количество аккаунтов государственных органов в сети Вконтакте, хотя в октябре 2022 г. количество посещений данной сети в Казахстане в четыре с лишним раза превышало количество посещений сети Facebook и в два раза – количество посещений Instagram.

Аккаунты государственных органов в социальных сетях выполняют свою функцию частично. Они позволяют доносить ту или иную информацию до подписчиков, но как правило госорганы не используют данный канал для обратной связи.

В связи с этим *рекомендуется* провести анализ популярности социальных сетей среди казахстанцев и усилить работу с аккаунтами в наиболее популярных сетях. Представляется необходимым обеспечение полноценного диалога с подписчиками.

### Официальный сайт государственного органа

Официальные сайты государственных органов, как правило, унифицированы и собраны на портале gov.kz, что представляется довольно удобным для пользователей. Однако страницы некоторых государственных органов не имеют полной информации, например, о графиках личного приема граждан, социальных сетях, контактах руководства.

В связи с этим *рекомендуется* проведение мониторинга страниц государственных органов на регулярной основе.

### Порталы «Электронное правительство» и «Открытое правительство» (Открытые данные, Открытые НПА, Открытые бюджеты, Открытый диалог)

Портал электронного правительства eGov более известен гражданам, по сравнению с другими онлайн-сервисами. Согласно результатам опроса, знакомство с ним в той или иной степени декларировали 66% респондентов. Однако лишь 38% от общего числа опрошенных заявили, что пользовались им. Но из числа тех респондентов, кто обращался в государственные органы за последние два года, порталом eGov воспользовалась большая доля респондентов - 56,8%. Это возможно говорит о росте пользователей портала в последние годы.

Вместе с тем, 41,8% опрошенных признались, что испытывают трудности с электронным способом запроса в государственные органы в связи с низким уровнем навыков цифровой грамотности.

В связи с этим *рекомендуется* усиление работы с населением, направленной на выработку навыков цифровой грамотности, работы с eGov и порталами «Открытого правительства».

### Специальные мобильные приложения

Отсутствие у министерств специальных мобильных приложений для связи с населением, по-видимому, следует объяснить отсутствием объективной необходимости их разработки. Специально разработанное мобильное приложение

подразумевает необходимость регулярного взаимодействия пользователя с государственным органом, что для министерств не характерно.

Иное дело акиматы, специфика деятельности которых состоит в обслуживании населения конкретного населенного пункта или региона. Акиматы постоянно генерируют информацию, которая касается многих сторон повседневной жизни человека, занимаются инфраструктурой и жизнеобеспечением. Акиматам специальные приложения нужны и, очевидно, при наличии удобного функционала, они будут, так или иначе, пользоваться спросом, по крайней мере в крупных городах.

При этом мобильные приложения есть не при всех акиматах, а имеющиеся мобильные приложения разных городов при схожих чертах имеют и определенные отличия.

В связи с этим *рекомендуется* разработка стандарта городских мобильных приложений с обязательным набором услуг и техническими требованиями.

### Подача обращения нарочно

Подача обращения нарочно в настоящее время является востребованным каналом коммуникации, несмотря на развитие электронных подач обращений.

В связи с этим *рекомендуется* статистический мониторинг вопросов обращений граждан.

### Е-өтініш

Система Е-өтініш, которая в настоящее время интегрирована в правительственные порталы и должна способствовать цифровизации связи населения с государственными органами, пока не пользуется популярностью. 54% респондентов слышали о ней, но лишь 15% хоть раз ею пользовались. Более того, в вопросе о предпочтительных каналах связи с государством, данная система занимает одиннадцатое место, набрав 5,8% голосов респондентов.

Особенно мало о данной системе знают старшие возрастные группы. В группе от 46 до 60 лет 47,3% либо ничего не слышали о Е-өтініш, либо затруднились ответить. В группе от 61 года и старше этот показатель еще выше – 57,1%.

В связи с этим *рекомендуется* проведение работ по повышению осведомленности граждан по системе Е-өтініш, возможно в одном комплексе с мерами по развитию цифровых навыков и работы с eGov, упомянутых в пункте 8.

Рассматривая систему из всех 15 каналов связи, стоит отметить, что они в целом не представляют собой собственно цельную полноценную систему. Разновременность появления отдельных каналов, слабый уровень централизованного координирования, поспособствовали тому, что различные каналы перекрывают, а иногда полностью замещают друг друга по выполняемым функциям. По многим из них отсутствует (или недоступна) полноценная статистика, что затрудняет анализ и работы по оптимизации.

В связи с этим *рекомендуется* выделить несколько основных каналов связи, каждый из которых представлял бы собой гибкий, оперативный и функциональный инструмент коммуникации государства с гражданами. При этом функции каналов не должны дублироваться. Функциональные особенности и порядок работы каждого канала

должен быть прописан в регламенте и распространен среди государственных органов для обеспечения единых стандартов. К примеру, функция получения обращений блога первого руководителя перекрывается системой Е-өтініш, которая при этом гораздо более функциональна. Наличие двух каналов для получения обращений, которые работают сходным образом, видятся в данном случае избыточным. Функции блога, соответственно, можно урезать, оставив лишь информационную составляющую.

Для оптимизации работы каналов связи предварительно рекомендуется также выделить определенный срок, в течение которого будет проведено комплексное мониторинговое исследование. В рамках мониторинга рекомендуется уделить особое внимание восприятию различных каналов разными целевыми группами населения (возрастными, региональными, профессиональными и т.п.).

Очевидно, что систем каналов связи должно быть минимум две. Одна из них должна быть предназначена для министерств, другая для акиматов, ввиду специфики деятельности тех и других. Акиматы, что видно из статистики, в принципе гораздо более востребованы населением, получают гораздо больше запросов, особенно в городах-миллионниках. Соответственно, есть каналы, которые нужны в акиматах, но не нужны в министерствах (по крайней мере не во всех министерствах). Выше уже был приведен пример мобильных приложений, которые в акиматах разрабатываются, а при министерствах нет. Еще два примера, контакт-центры и фронт-офисы, в которых акиматы крупных городов откровенно нуждаются, а большинству министерств настолько развитый постоянный инструмент прямого общения с населением не нужен.

Дорожная карта по реализации разработанных рекомендаций

Шаги	Целевая аудитория	Разработчики	Язык проведения	География	Результат (для чего)	Ответственные органы	Регулярность	Оповещение граждан
Корректировка стандартов приема граждан в соответствии с востребованностью и количеством поступающих заявок на личный прием	Население РК	Рабочие группы в ответственных органах	Казахский, русский	17 областей, Астана, Алматы, Шымкент	Выработка гибких и удобных графиков приема граждан для каждого органа, исходя из уровня потребности граждан в зависимости от профиля ЦГО и МИО	ЦГО, МИО	1 раз в год	СМИ, сайты госорганов, его, соцсети
Доработка критериев решения вопросов граждан	Население РК	Рабочие группы в соответствующих органах, координация между рабочими группами ответственных органов	Казахский, русский	17 областей, Астана, Алматы, Шымкент	Выработка единых критериев решения вопросов граждан для всех органов	ЦГО, МИО		СМИ, сайты госорганов, его, соцсети
Интеграция различных каналов коммуникации в единый комплекс (фронт-офис, Call-центр, портал, контакт-центр, телефон доверия и аккаунты в социальных сетях и др.)	Население РК	Рабочие группы в соответствующих органах, координация между рабочими группами ответственных органов	Казахский, русский	17 областей, Астана, Алматы, Шымкент	1) Уточнение статуса Общественных приемных при государственных органах. 2) Разграничение разницы между Общественной приемной и личным приемом граждан. 3) Разграничение и описание функций фронт-офиса, Call-центра, портала, контакт-центра, телефона доверия. 4) Интеграция названных каналов связи в единый комплекс, координация между каналами коммуникации 5) Устранение дублирования функций между каналами коммуникаций	ЦГО, МИО		СМИ, сайты госорганов, его, соцсети

Шаги	Целевая аудитория	Разработчики	Язык проведения	География	Результат (для чего)	Ответственные органы	Регулярность	Оповещение граждан
Анализ востребованности и целесообразности открытия фронт-офисов при министерствах	Население РК	Рабочие группы в соответствующих органах, координация между рабочими группами ответственных органов	Казахский, русский	17 областей, Астана, Алматы, Шымкент	Принятие решения о целесообразности открытия фронт-офисов при министерствах	ЦГО		СМИ, сайты госорганов, его, соцсети
Разграничение функций каналов коммуникаций «Блог первого руководителя», «Вопрос-ответ», «Электронные обращения» (E-etініш).	Население	Рабочие группы в соответствующих органах, координация между рабочими группами ответственных органов	Казахский, русский	17 областей, Астана, Алматы, Шымкент	Устранение дублирования функций коммуникационных каналов, пересмотр функций каналов	ЦГО, МИО		СМИ, сайты госорганов, его, соцсети
Работа с населением, направленная на выработку навыков цифровой грамотности, работы с eGov, E-etініш и порталами «Открытого правительства».	Население	Рабочие группы в соответствующих органах, координация между рабочими группами ответственных органов	Казахский, русский	17 областей, Астана, Алматы, Шымкент	Повышение уровня цифровой грамотности населения, Продвижение использования электронных сервисов и порталов Создание обучающих программ для выработки базовых навыков цифровой грамотности, цифровой безопасности. Создание инструкций по использованию электронных государственных порталов и сервисов.	Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности, Министерство информации и общественного развития, Министерство просвещения, Министерство науки и высшего образования		СМИ, сайты госорганов, его, соцсети
Разработка стандарта городских мобильных приложений	Население РК	Рабочие группы в соответствующих органах, координация между рабочими группами ответственных органов	Казахский, русский		Стандарт городских мобильных приложений, включающий в себя обязательный набор услуг, стандарт технических требований к городским мобильным приложениям	Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности, Министерство информации и общественного развития		

## Приложение

<p>1. Личный прием граждан руководством государственного органа<sup>27</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- каким образом производится запись на прием;</li> <li>- кто ведет личный прием;</li> <li>- количество проведенных приемов за 2020-2021 годы и 1 квартал 2022 года;</li> <li>- количество принятых граждан за указанный период;</li> <li>- часто поднимаемые вопросы;</li> <li>- % решения поднятых проблем (озвученных вопросов) в ходе личного приема;</li> <li>- в какие сроки принимается решение по озвученному гражданином вопросу;</li> <li>- формат проведения личного приема;</li> <li>- наличие в открытом доступе актуального графика приема граждан и номеров контактного лица для записи на личный прием и др.</li> </ul>
<p>2. Общественная приемная в государственном органе<sup>28</sup></p>	<p>Определить при каких ГО есть Общественные приемные и ответить на следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- есть ли утвержденный порядок (регламент) работы общественной приемной;</li> <li>- периодичность приема;</li> <li>- кем осуществляется прием и по каким вопросам;</li> <li>- учитываются (регистрируются) ли вопросы, озвученные в рамках приема;</li> <li>- где физически находится общественная приемная;</li> <li>- общее количество обращений граждан в общественную приемную за 2020-2021 гг. и 1 квартал 2022 г.;</li> <li>- сколько в среднем посетителей общественной приемной в день;</li> <li>- с какими вопросами чаще всего обращаются;</li> <li>- имеется ли в открытом доступе (например, на сайте ГО) информация и др.</li> </ul>
<p>3. Фронт-офис государственного органа</p>	<p>Определить при каких ГО есть Фронт-офисы и ответить на следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- есть ли утвержденный порядок (регламент) работы фронт-офиса;</li> <li>- общее количество обращений граждан во фронт-офис за 2020-2021 гг. и 1 квартал 2022 г.;</li> <li>- сколько в среднем посетителей фронт-офиса в день;</li> <li>- по каким услугам (с какими вопросами) можно обратиться в фронт-офис;</li> <li>- сроки рассмотрения поступающих вопросов;</li> <li>- кем ведется прием во фронт-офисе;</li> <li>- на каких уровнях есть фронт-офисы (областной, районный, городской);</li> <li>- имеется ли в открытом доступе (например, на сайте ГО) информация и др.</li> </ul>

<sup>27</sup> Личный прием граждан ведется в соответствии с требованиями Административного процедурно-процессуального кодекса

<sup>28</sup> Общественные приемные функционируют в отдельно взятых госорганах (к примеру, МТСЗН, акимат г. Алматы, акимат Восточно-Казахстанской области)



4. Call-центр <sup>29</sup>	<p>Определить при каких ГО есть Call-центры (перечислить все) и ответить на следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- есть ли утвержденный порядок (регламент) работы;</li> <li>- по каким вопросам можно обратиться;</li> <li>- в среднем скорость обработки одного звонка;</li> <li>- количество операторов;</li> <li>- общее количество поступивших звонков в колл-центр за 2020-2021 гг. и 1 квартал 2022 г.;</li> <li>- сколько в среднем звонков поступает в Call-центр в день;</li> <li>- количество решенных вопросов;</li> <li>- есть ли возможность переадресовать звонок в другой ГО или организацию;</li> <li>- имеются ли у граждан сложности с дозвоном;</li> <li>- имеется ли в открытом доступе (например, на сайте ГО) информация и др.</li> </ul>
5. Контакт-центр (по примеру, I-komek) <sup>30</sup>	<p>Определить при каких ГО есть контакт-центры (перечислить все) и ответить на следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- есть ли утвержденный порядок (регламент) работы;</li> <li>- по каким вопросам можно обратиться;</li> <li>- сроки рассмотрения вопросов;</li> <li>- количество операторов;</li> <li>- общее количество поступивших звонков в контакт-центр за 2020-2021 гг. и 1 квартал 2022 г.;</li> <li>- сколько в среднем звонков поступает в Контакт-центр в день;</li> <li>- количество решенных вопросов;</li> <li>- имеются ли у граждан сложности с дозвоном;</li> <li>- имеется ли в открытом доступе (например, на сайте ГО) информация и др.</li> </ul>
6. Телефон доверия	<ul style="list-style-type: none"> <li>- есть ли утвержденный порядок (регламент) работы;</li> <li>- указать телефон доверия каждого ГО;</li> <li>- есть ли ответственное в ГО лицо за прием звонков;</li> <li>- с какими вопросами можно обратиться;</li> <li>- по каким вопросам чаще всего обращаются;</li> <li>- общее количество поступивших звонков на телефон доверия за 2020-2021 гг. и 1 квартал 2022 г.;</li> <li>- сколько в среднем звонков поступает на телефон доверия в день;</li> <li>- количество решенных вопросов;</li> <li>- размещены ли в открытом доступе (например, на сайте) номера телефонов и др.</li> </ul>

<sup>29</sup> Колл-центры есть у ряда госорганов. Например, Единый телефонный номер «112» по чрезвычайным ситуациям.

<sup>30</sup> Контакт-центры есть у ряда госорганов. Например Контакт-центр «1424» по противодействию коррупции, Контакт-центр «1411», Контакт-центр Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан, Правовая информационная служба Министерства юстиции Республики Казахстан «119», «58-00-58», Единые контакт-центры iКОМЕК 109

7. Блог первого руководителя государственного органа <sup>31</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- есть ли ответственное в ГО лицо за прием обращений, поступающих на блог;</li> <li>- с какими вопросами можно обратиться;</li> <li>- по каким вопросам, чаще всего, обращаются (определить топ-5 вопросов);</li> <li>- общее количество поступивших обращений на блог за 2020-2021 гг. и 1 квартал 2022 г.;</li> <li>- количество обращений, ответы на которые не удовлетворили граждан (дизлайков) за 2020-2021 гг. и 1 квартал 2022 г. и др.</li> </ul>
8. Сервис «Онлайн-приемная», сервис «Вопрос-Ответ» на официальном сайте государственного органа <sup>32</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- с какими вопросами можно обратиться;</li> <li>- по каким вопросам, чаще всего, обращаются (определить топ-5 вопросов);</li> <li>- общее количество поступивших вопросов за 2020-2021 гг. и 1 квартал 2022 г. и др.</li> </ul>
9. Официальный аккаунт государственного органа в соцсетях	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в каких соцсетях представлен ГО;</li> <li>- активность ГО в соцсетях (количество постов и др.);</li> <li>- обратная связь (ответы на комментарии и др.);</li> <li>- количество подписчиков;</li> <li>- какой контент в основном публикуется и др.</li> </ul>
10. Официальный сайт государственного органа <sup>33</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- полнота информации;</li> <li>- актуальность информации;</li> <li>- корректность информации (рус/каз);</li> <li>- удобства поиска информации;</li> <li>- удобство пользования сайтом;</li> <li>- наличие технических условий для инвалидов и др.</li> </ul>
11. Портал «электронного правительства»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- удобство пользования порталами, в т.ч. для инвалидов;</li> <li>- актуальность и востребованность размещенной информации и др.</li> </ul>
12. Порталы «открытого правительства» (открытые данные, открытые НПА, открытые бюджеты, открытый диалог) <sup>34</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- удобство пользования порталами, в т.ч. для инвалидов;</li> <li>- актуальность и востребованность размещенной информации и др.</li> </ul>
13. Подача обращения нарочно	<ul style="list-style-type: none"> <li>- общее количество поданных обращений за 2020-2021 гг. и 1 квартал 2022 г.;</li> <li>- по каким вопросам, чаще всего, обращались граждане (определить топ-5 вопросов) и др.</li> </ul>
14. Специальные мобильные приложения (например, приложение Smart Astana) и др.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- есть ли утвержденный порядок (регламент) работы;</li> <li>- указать какие именно спецсервисы и приложения есть у ГО;</li> <li>- какой функционал у приложения;</li> <li>- количество пользователей;</li> <li>- размещены ли в открытом доступе (например, на сайте) сведения о данном канале коммуникаций и др.</li> </ul>
15.Е-өтініш	

<sup>31</sup> Блог-платформа первых руководителей расположена на портале «Открытый диалог» - [www.dialog.egov.kz](http://www.dialog.egov.kz). Порядок работы определен Правилами работы на интернет-портале открытого диалога.

<sup>32</sup> Сервис «Онлайн-приемная» имеется на страницах государственных органов на Единой платформе интернет-ресурсов государственных органов – [www.gov.kz](http://www.gov.kz)

<sup>33</sup> Сайты госорганов расположены на Единой платформе интернет-ресурсов государственных органов – [www.gov.kz](http://www.gov.kz)

<sup>34</sup> Портал «Открытые данные» - [www.data.egov.kz](http://www.data.egov.kz). Портал «Открытые НПА» - [www.legalacts.egov.kz](http://www.legalacts.egov.kz) Портал «Открытые бюджеты» - [www.budget.egov.kz](http://www.budget.egov.kz) . «Открытый диалог» - [www.dialog.egov.kz](http://www.dialog.egov.kz)

## Краткая информация об экспертах

**Гулден Ашкенова**, магистр социальных наук, директор Исследовательского института «Общественное мнение». Имеет 14-летний опыт работы в сфере проведения социологических исследований. Участвовала в более 20 проектах, связанных с изучением отношения населения к различным государственным институтам, диаспоральной политике, оценки работы государственных органов при предоставлении государственных услуг и т.д. Владеет навыками работы в SPSS, R, Stat и других программах обработки и анализа данных. Имеет сертификаты о прохождении Учебного курса по методике проведения Международного опроса навыков взрослых (PIACC) и проведении пилотных и основных исследований (PIACC) в Казахстане. Владеет навыками проведения массовых опросов, глубинных интервью, экспертных интервью, нарративных биографических интервью, фокус-групп. Имеет опыт проведения полевых работ в США, Германии, Турции, Монголии. Член Всемирной ассоциации исследователей общественного мнения WAPOR (<http://wapor.org/>).

**Айнур Мажитова**, магистр социальных наук, заместитель директора Исследовательского института «Общественное мнение». Имеет 15-летний опыт работы в сфере проведения социологических исследований. Принимала участие в подготовке методологии социологических исследований по изучению системы государственного управления, оценки организационной культуры и рабочей среды на государственной службе Казахстана. Владеет навыками проведения массовых опросов, глубинных интервью, экспертных интервью, нарративных биографических интервью, фокус-групп. Главный координатор социологических экспедиций в Монголии, КНР, Кыргызстане, Узбекистане, Российской Федерации. Имеет опыт проведения полевых работ в Южной Корее, Германии, Турции. Имеет сертификаты о прохождении Учебного курса по методике проведения Международного опроса навыков взрослых (PIACC) и проведении пилотных и основных исследований (PIACC) в Казахстане.

Астанинский хаб государственной службы  
Здание ООН  
Z11D8T7, г. Астана, улица Мамбетова, 14

[www.astanacivilservicehub.org](http://www.astanacivilservicehub.org)

ISBN 978-601-08-3205-3



9|786010|832053