

## ИСТОРИЯ И ПОЛИТОЛОГИЯ

**Нуртазин Мирбулат Суйеуович**

канд. социол. наук, преподаватель

Западно-Казахстанский аграрно-технический

университет им. Жангир хана

заведующий секретариатом

Департамент госслужбы

г. Уральск, Республика Казахстан

### **ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ ГОСУДАРСТВОМ УСЛУГ – ВАЖНЫЙ ЭЛЕМЕНТ ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ КОРРУПЦИИ**

***Аннотация:** в данной статье рассматриваются вопросы противодействия коррупционным проявлениям в государственных органах при оказании услуг населению. Анализируются официальные нормативные документы, принятые за последние годы в стране по предупреждению и выявлению коррупционных механизмов и схем при оказании госуслуг. Также рассматриваются пути преодоления этого негативного явления с активным участием населения и общественных организаций.*

***Ключевые слова:** реформа, концепция, государственная услуга, стратегия, государственная служба.*

В настоящее время в Республике Казахстан особую актуальность и социальную значимость приобретают вопросы, связанные с повышением эффективности деятельности органов государственной власти, с качеством оказываемых государством услуг в контексте развития гражданского общества. Реформирование казахстанской государственности актуализирует проблему становления адекватной системы государственного управления, определению параметров, способствующих повышению эффективности деятельности органов государственной власти. Важным критерием эффективности работы государственных органов является качество оказания государственных услуг. Для местных исполнительных

органов на сегодня Реестром, утвержденным Правительством РК установлено более 130 видов услуг.

В контексте данной статьи рассмотрим действующие в стране программные документы по противодействию коррупции. Концепция правовой политики РК на период с 2010 до 2020 года [1]. Поскольку в статье мы рассмотрим несколько концепций и стратегий необходимо отметить само понятие этих терминов. Концепция (от *лат. conceptio* – понимание, система) – определённый способ понимания, трактовки каких-либо явлений, основная точка зрения, руководящая идея для их освещения. Стратегия – недетализированный *план деятельности*, охватывающий длительный период времени, способ достижения сложной цели [2]. Таким образом, названия упомянутых в данной статье программных документов соответствуют целям и задачам определенных в этих документах.

Данная Концепция правовой политики утверждена Указом Президента РК и в нем отмечается, что развитие системы государственного управления неразрывно связано с правовым обеспечением административной реформы, направленной на создание эффективного и компактного государственного аппарата, внедрение новых управленческих технологий, совершенствование административных процедур.

В орбите административного права находятся и отношения государственных учреждений с гражданами и организациями при предоставлении публичных, то есть государственных услуг. При этом правовая природа государственных услуг отлична от обычных государственных функций. Суть отличий заключается в том, что государственные услуги оказываются по определенным параметрам как: реестр, стандарты и регламенты, а государственные функции рассматриваются положениями государственных органов и функциональными должностными обязанностями каждой конкретной государственной административной должности.

Отсюда можно констатировать, что фактически возникает новый институт административного права, регулирующий отношения в сфере оказания государственных услуг гражданам и организациям. Как отмечено в Концепции, для

обеспечения функционирования этого института нужна соответствующая правовая база.

На сегодня в стране такая база создано. Принят основной нормативный правовой акт, которым должны руководствоваться госорганы-услугодатели это Закон РК от 15 апреля 2013 года №88-V «О государственных услугах» [3]. Закон регулирует общественные отношения в сфере оказания государственных услуг. Одним из основных понятий в данном Законе приведены в подпункте 5) государственная услуга – одна из форм реализации отдельных государственных функций, осуществляемых в индивидуальном порядке по обращению услугополучателей и направленных на реализацию их прав, свобод и законных интересов, предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ. Статья 7, данного Закона определяет компетенцию уполномоченного органа по оценке контролю за качеством оказания государственных услуг, основными на наш взгляд являются: обеспечение реализации государственной политики в сфере оказания государственных услуг в пределах своей компетенции; формирование и реализация государственного социального заказа по проведению общественного мониторинга качества оказания государственных услуг; создание общественных советов по взаимодействию и сотрудничеству с физическими лицами, некоммерческими организациями по вопросам оказания государственных услуг.

В условиях неравновесности системы государственного управления особую актуальность приобретают проблемы разработки технологий изучения ее как определенной социальной реальности, требуется дальнейшее концептуальное осмысление стратегии развития. При этом особое внимание должно быть сконцентрировано на обеспечении открытости, умении вести конструктивный диалог чиновников с обществом, что во многом позволит разрушить стену взаимного отчуждения власти от граждан. В последнее время сдвиги в этом направлении видны на примере отчетов акимов сельских округов, города и районов, где население имеет возможность открыто высказывать свою точку зрения решения социальных проблем.

Легитимность принимаемых решений, поддержка государственной политики населением во многом зависит от авторитета власти. Модернизация деятельности органов государственной власти, изменение менталитета государственного служащего – важнейшие элементы повышения эффективности системы государственного управления и административно-управленческой элиты. Серьезное переосмысление концептуальных основ административной организации связано с развитием идей социального партнерства, «нового государственного менеджмента», новой культуры государственной службы. На современном этапе перед государством стоит серьезная задача создания такой системы государственного управления, которая будет неотъемлемым элементом механизма социально-политической защиты общества от различных социальных патологий. В этом направлении властями на местах редко используются такая эффективная форма как общественные слушания по внедрению намечаемых крупных проектов.

Своеобразным основополагающим актом в реформе государственной службы последних лет стало принятие Концепции новой модели государственной службы РК. Он утвержден Указом Президента РК от 21 июля 2011 года №119. В Концепции отмечается, что исходя из положений Стратегии «Казахстан-2030», триединой целью формирования новой модели государственной службы является: эффективная кадровая политика и система управления человеческим капиталом в системе государственной службы; высокое качество оказания государственных услуг и эффективность деятельности государственных органов; положительный имидж и этика поведения государственных служащих. В соответствии с триединой целью, задачами формирования новой модели государственной службы определяются: формирование новых и совершенствование действующих кадровых механизмов в системе государственной службы на принципах открытости и прозрачности. Также приоритетным является повышение качества и доступности государственных услуг и ориентация деятельности государственных служащих на население как потребителя государственных услуг.

Обеспечение высокого статуса и престижа государственной службы, формирование этических норм поведения государственных служащих, требование, которое должно стать определяющим на всех уровнях государственного аппарата.

В рамках Концепции новой модели государственной службы предполагалось совершенствование законодательной и институциональной базы государственной службы. Время показало, что цели и задачи Концепции предусматривало реальное, а не косметическое изменение правил работы госслужащих. В частности, поэтапно решаются, предусмотренные в ней такие меры как, стабилизация состава административных госслужащих, разделение на управленческий и исполнительский корпусы, открытость и прозрачность конкурсного отбора на вакантные должности, усиление антикоррупционных ограничений, мотивация карьерного роста, создание системы материального стимулирования и непрерывного обучения.

Действенным инструментом в правовом и культурном просвещении населения и социума станет Программа противодействия коррупции партии «Нур Отан» на 2015–2025 годы. Данная программа разработана в соответствии с поручением Главы государства. С июля 2014 года проект Программы был вынесен на широкое обсуждение, а 11 ноября 2014 года был принят на расширенном заседании. Раздел 4 данной программы называется «Повышение качества оказания государственных услуг», где основными задачами названы перевод значимых государственных услуг в электронный формат к 2016 году, оказание не менее 80% госуслуг в электронном формате к 2020 году, к 2025 году 100% госуслуг необходимо оказывать в электронном формате. И к 2025 году необходимо добиться оказания не менее половины госуслуг по принципу «одного окна», т.е. через Центры обслуживания населения (далее – ЦОН). О государственных услугах отмечено и в Доктрине партии «Нур Отан», где говорится, что главным критерием оценки деятельности государственных органов будет являться качество предоставляемых услуг.

В своем прошлогоднем Послании народу Казахстана Президент дал поручение о разработке новой антикоррупционной стратегии. И вот в конце года,

Президент РК подписал, Указ от 26 декабря 2014 года №986 «Об антикоррупционной стратегии Республики Казахстан на 2015–2025 годы» [4]. В Стратегии отмечается, что в целях усиления инвестиционной привлекательности страны, повышения ее конкурентоспособности искореняются административные барьеры, затрудняющие предпринимательскую деятельность. Улучшается получение населением качественных и быстрых государственных услуг.

С принятием Закона «О государственных услугах» и Закона «О разрешениях и уведомлениях» созданы условия для повышения качества оказываемых государственных услуг, резко сокращено количество разрешений и лицензируемых видов деятельности. Сформирована система оценки эффективности и внешнего контроля качества оказания государственных услуг. Результатом проведенной работы стало ежегодное снижение количества нарушений сроков оказания государственных услуг в целом по стране (в 8,7 раза по сравнению с 2012 годом). Стало меньше жалоб на качество их оказания (на 25%), а также увеличилось доля автоматизированных услуг (более чем в 2 раза) и услуг, оказываемых через центры обслуживания населения (на 51%), подчеркивается в Стратегии [5]. В Стратегии ведущая роль отводится комплексным мерам превентивного характера, способным коренным образом сократить уровень коррупции, искоренить причины и условия, ее порождающие в разных сферах жизни государства и общества. То есть акцент должен быть сделан на устранение предпосылок коррупции, а не на борьбу с ее последствиями. Ключевые направления, основные подходы и приоритетные меры Стратегии: предпосылкой для коррупционных проявлений является также наличие непосредственного контакта чиновника с гражданином. Чем проще и прозрачнее процедура получения государственных услуг, тем меньше уровень коррупции. В этой связи будут приняты меры по поэтапной передаче ряда государственных функций в негосударственный сектор – саморегулируемым организациям.

Стратегия предполагает, что влияние человеческого фактора минимизирует и широкое использование современных информационных технологий. В резуль-

тате, будет возрастать объем услуг, оказываемых населению в электронном формате, в таком формате, в том числе будет обеспечиваться выдача разрешений. В базовых отраслях социальной сферы, включая образование и здравоохранение, оказание соответствующих услуг в электронном виде будет способствовать снижению коррупциогенности.

По мнению экспертов, в стране в ближайшее время ожидается снижение коррупции. Казахстан на фоне некоторого ухудшения рынка коррупции в мире и регионе в целом улучшил свои позиции. Этому способствовали три фактора. Во-первых, негативные явления затронули лидирующие в ИВК европейские страны. Во-вторых, произошло уменьшение среднего значения ИВК по всем странам. В-третьих, прослеживается ухудшение коррупционной ситуации практически на всем постсоветском пространстве [6].

Однако на практике и в быту иногда можно услышать такие фразы: именно коррупция унижает рядовых граждан, вынужденных давать взятки мелким чиновникам за выполнение работы, входящей в круг их обязанностей; коррупция ведет к банкротству начинающих частных предпринимателей; тайный сговор между государственным служащим и предпринимателями ради получения преимуществ, противоречащих нормам закона и морали. Часто в средствах массовой информации можно услышать или прочитать об избирательном подходе при применении административных и дисциплинарных мер наказания к виновным физическим и юридическим лицам. Некоторые формы коррупции возникают тогда, когда подчиненные, неправильно понимающие сущность своего долга или проявляющие излишнюю лояльность, молча, соглашались со всеми, что делает их начальство. В этом случае каждый из нас должен спросить себя о возможных последствиях коррупции, корни которой лежат в стремлении сохранить тайну и проявить преданность начальству. Ответы на эти и другие вопросы еще предстоит нам всем искать и находить.

Таким образом, заключая свой обзор необходимо отметить, что создание антикоррупционных органов, введение высоких стандартов найма госслужащих,

принятие кодексов поведения, публикация данных о доходах – меры необходимые, но недостаточные. В условиях коррупционной системы их легко симулировать. Реальные действия должны корректироваться не только по мере осуществления отдельных мероприятий, но и с учетом результатов глубокого анализа явления коррупции, ее причин, мотивации коррупционного поведения, более серьезной и объективной оценки антикоррупционной политики государства, а также создание механизма раннего обнаружения точек возникновения коррупционных рисков.

### ***Список литературы***

1. «О Концепции правовой политики Республики Казахстан на период с 2010 до 2020 года» Указ Президента РК от 24.08.2009 г. №858.
2. Википедия (свободная энциклопедия) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)
3. «О государственных услугах» Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-V.
4. «Об антикоррупционной стратегии Республики Казахстан на 2015–2025 годы» Указ от 26 декабря 2014 года №986.
5. «Об антикоррупционной стратегии Республики Казахстан на 2015–2025 годы» Указ от 26 декабря 2014 года №986.
6. Коррупция в Казахстане: состояние, причины, прогнозы / Аналитический доклад Института парламентаризма партии «Нур Отан».