

**Смағұлова Ш.А.\***

экономика ғылымдарының докторы  
профессор  
Кенжеғали Сағадиев атындағы  
Халықаралық Бизнес Университеті  
Алматы қ., Қазақстан  
E-mail: shsmagulova@mail.ru  
ORCID: 0000-0001-5485-4018

**Бастыков Д.Х.**

2 курс докторанты  
ҚЕАҚ Нархоз университеті  
Алматы қ., Қазақстан  
E-mail: dostiyar.bastykov@narhoz.kz  
ORCID: 0000-0001-6735-352X

**Саржанов Т.С.**

техникалық ғылымдарының докторы  
профессор  
Халықаралық көлік және  
гуманитарлық университеті  
Алматы қ., Қазақстан  
E-mail: taizhan.s@mail.ru  
ORCID: 0000-0003-0923-2601

**Сайымова М.Д.**

PhD, доцент  
Қ.Жұбанов атындағы Ақтөбе өңірлік  
университеті  
Ақтөбе қ., Қазақстан  
E-mail: 77mika-07@mail.ru  
ORCID: 0000-0003-4089-1744

## ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ MEMLEKETTİK ҚЫЗМЕТТЕРДІ ҚАМТАМАССЫЗ ЕТУ ЖӘНЕ САПАСЫН БАҒАЛАУ

***Аңдатпа.** Шетелдік тәжірибеде мемлекет органдарының стратегиялық дамуы, реформаларды іске асыру қажеттілігі және олардың тиімділігін арттыру мақсатында мемлекеттік органдарды жыл сайынғы бағалау туралы айтылды. Ғылыми жұмыста Қазақстанда "Әділетті мемлекет" моделін құру үшін мемлекеттік басқару жүйесін жетілдіру қажет екендігі негізделген. Мақала азаматтар мен заңды тұлғаларға цифрлық қызмет көрсету сапасына негізделген. Бұл зерттеуде келесі әдістер қолданылды: библиографиялық шолу, логика, кестелік-статистикалық, факторлық және салыстырмалы талдау, эконометрикалық модельдеу. Зерттеудің негізгі нәтижелерінде: Қазақстанның мемлекеттік басқару саласын оңтайландыру тұрғысынан мемлекеттік органдарды бағалауды құру эволюциясы ашылды; мемлекеттік қызметтердің сапасы мен санына әсер ететін экономикалық факторларды белгілеу бойынша экономикалық-математикалық модельдеу іске асырылды, оған мыналар жатады - еліміздегі мемлекеттік шенеуніктердің жалақы деңгейін арттыру және штатын оңтайландыру; ҚР мемлекеттік қызметтердің сапасын жақсарту бойынша ұсынымдар ұсынылды. Ұсынылған зерттеулердің құндылығы ғылыми-тәжірибелік жұмыстарды жүзеге асыруда және Қазақстанда мемлекеттік қызметтерді көрсету тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеуде.*

***Түйін сөздер:** мемлекеттік органдарды бағалау, мемлекеттік қызметтер, мемлекеттік қызметшілер, эконометрикалық талдау.*

### ■ Кіріспе

ҚР саяси-құқықтық және ғылыми дамуының жағдайында мемлекеттік қызметтің тиімділігін жетілдіріп, сапасын арттыру механизмдерінің бірі әкімшілік басқару реформаларының сапалы әрі сәтті жүзеге асырылуы. Дамыған елдер тәжірибесі мемлекеттік қызметтегі кемшіліктерді тек реформалау арқылы түзетуге болатынын көрсетті. «Осы мақсатта ҚР Президенті Қ-Ж.К. Тоқаевтың 2022ж. 1 қыркүйегіндегі кезекті жолдауында «Әділетті мемлекет» құру керектігін атап өтті (Тоқаев, 2022) [1]. Жолдауда мемлекеттік басқару ісін оңтайландыру мен қоса саяси қызметкерлердің жауапкершілігін арттыру арқылы мемлекеттік басқару ісін қайта жаңғыртуды мақсат тұтты».

Қазіргі кезде реформалардың табысты болуы мемлекеттік қызметшілердің жауапкершілігі, біліктілігі, адалдығы мен әділетті болуына байланысты. «Бюрократияны жою, заңдар мен нормативтік ережелерді сапалы орындау, қоғамға қажетті мемлекеттік

қызметтер көрсету мемлекеттік кадрларға байланысты» [2]. Оңтүстік Кореялық (Yoon, 2019) зерттеуінше XXI ғасырда көптеген дамушы елдердің мемлекеттік қызмет жүйесі модернизацияны талап етеді. Осыған байланысты мемлекеттік қызметті жаңартылған заман талабына сай заңдылықтармен қалыптастыру керек деп санайды [3]. 2023ж. күзінде Қазақстан Президенті өз жолдауында мемлекеттік аппаратты бюрократиядан арылту жолында жұмыстар үнемі жүргізілетіндігін атап айтты [4].

Бүгінде аталған бағыттардың іске асырылуында өзекті мәселе кәсіби адал кадрлардың тапшылығы. Дегенмен мемлекеттік қызметті тиімді басқарудағы кәсіби мамандардың жетіспеуі, ақпараттық қамтамасыз етудің әлсіздігі, әкімшілік басқару реформаларын тиімді жүргізу тәсілдерінің жеткіліксіздігі, мамандардың мемлекетті басқарудағы тәжірибелерінің аздығы, мемлекеттік саясаттың дамуына кедергі келтіретін маңызды мәселеге айналды. Осыған байланысты Қазақстанда цифрлық режимде сапалы мемлекеттік қызметтер көрсету ерекшеліктерін ескере отырып, мемлекеттік басқарудың соңғы әкімшілік реформаларын табысты іске асырудың маңызды факторларын ғылыми-практикалық зерттеу қажеттілігі туындайды.

**Зерттеудің мақсаты** эконометрикалық модельдеу негізінде экономикалық талдауды жүзеге асыру және Қазақстанда мемлекеттік қызметтердің сапасын жақсарту бойынша ұсыныстар әзірлеу болып табылады.

### ■ Әдебиетке шолу

Сингапур кадрлардың сапалық құрамын арттыруда мемлекеттік секторда қызмет атқару үшін үздіктерді іріктеу, дамыту және сақтауға негізделген арнайы саясатын жүргізді. Сингапурдағы ең тиімді әрі сәтті іске асырылған қызметкерлерді оқыту негізінде таланттарды дамытудың арнайы жүйесін қалыптастырды (Руденко et al., 2018) [5]. Скандинавия елінің зерттеушісі (Lariente et al., 2020) жаңа мемлекеттік басқару реформалары мемлекеттік саясаттың сапасын, тиімділігін арттыруға қаншалықты әсер еткендігін зерттеді. Дегенмен де қабылданған реформалардың сәтті және сәтсіз болуы әкімшілік, саяси жүйенің дұрыс жүргізілуіне байланысты екенін айтты [6]. Еуропаның 18 елінде мемлекеттік қызметтің тиімділігін бағалау бойынша (Najnal et al., 2021) зерттеу жүргізді. Талдау негізінде мемлекеттік аттестациялау бойынша: ынталандыру, дамыту, жанжақтылық бойынша жаңа ұсыныстар берілді [7]. Ұлыбританияның зерттеушісі (Ongaro et al., 2021) мемлекеттік қызметті тиімді басқаруда инновациялар шешуші рөл атқарады, қазіргі дамудың шарықтаған заманында мемлекет күрделі мәселелермен бетпе бет ұшырасып жатады [8]. Оңтүстік Африкалық зерттеушілер (Masiya et al., 2019) қызмет көрсетуді жақсартудың инновациялық жолдарын іздеген, зерттеуінде қызмет көрсетудің сапасын жақсарту мақсатында бірлескен топтық әдісті қолданып [9]. Нарвегиялық зерттеуші (Vakulchuk, 2016) өз мақаласында 2000 жылдан бастап Қазақстан мемлекеттік секторды және мемлекеттік қызметтерді көрсетуді жаңғыртуда жаңа мемлекеттік басқару реформасының траекториясын ұстанды [10]. Отандық мемлекеттік қайраткер (Baimenov et al., 2019) көзқарасы бойынша басқарудағы мәселелердің шешімін бірлесіп іздеу мен тиімді стратегиялардан үлгі алу мемлекеттік қызмет саласында нәтижелі өзгерістерге алып келеді [11]. Ш.А. Смагулова (2023) өз мақаласында мемлекеттік жекеменшік әріптестің моделін іске асыру мемлекеттік басқару органдарының қызметкерлерінің жауапкершілігін арттырып, қаржыландыру көздерін тартуға және елдің инфрақұрылымын дамытуға мүмкіндік береді [12].

### ■ Материалдар мен әдістер

Логикалық және статистикалық әдісті қолдану мемлекеттік органдарды бағалауды ұйымдастыру кезеңдерін іске асыруға мүмкіндік берді. Динамиканың уақытша

қатарларының әдістемесі негізінде отандық мемлекеттік органдар 5 ж. ішінде ұсынған қызметтер санының өзгеруі анықталды. Зерттеу ұсынылған айнымалылардың байланысының тығыздығын бағалау үшін бірнеше регрессиялық корреляциялық талдау жүзеге асырылды (Dursun, 2022) [13]. Бұл эконометрикалық талдау мемлекеттік қызметтерді ұсыну деңгейіне әсер ететін факторларды бағалау мақсатында тәуелді (Y) және тәуелсіз (X) айнымалылар арасындағы байланысты анықтауға мүмкіндік береді [14].

**■ Нәтижелер мен талқылаулар**

Қазақстан мемлекеттік қызметтің тиімділігін арттыру мақсатында мемлекеттік басқарудың тұрақты аппараттын құрып, басқару институттарын жетілдіруді жүзеге асыруда. Осы мақсатта елімізде «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» заң қабылданғаннан бастап мемлекеттік қызметті тиімді ұйымдастыру мен автоматтандыру негізінде өзгерістерге бағыттайды [15]. Мемлекеттік басқару саласындағы жүргізіліп жатқан реформалардың жүзеге асуы мемлекеттік органдардағы қызмет көрсету сапасы және оған қол жетімділігін анықтап, баға беруде әлеуметтік зерттеулер жүргізуді қажет етеді. Қазіргі жылдам өзгерістер жағдайында мемлекеттің саясаты азаматтар мен бизнестің іс қимыл әрекетінде бюрократияны қысқартып цифрлық форматта қызмет көрсету қазіргі қоғамның талабы болды Қазақстанның мемлекеттік органдары қызметі көрсеткіштерінің тиімділігін бағалауды, реформалауды 1-кестеде қарастырамыз және талдаймыз.

**1 – кесте.** Қазақстандағы мемлекеттік органдарды операциялық бағалауды ұйымдастырудың эвалюциясы

Жылдар	№	Мемлекеттік органдарды бағалау блогы		
2011-2014	1	Стратегиялық мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізу		
	2	Бюджеттік қаражаттарды басқару		
	3	Персоналды басқару		
	4	Ақпараттық технологияны қолдану		
	5	Мемлекеттік қызмет көрсету		
	6	Құқықтық қамсыздандыру		
	7	Актілер мен тапсырмаларды орындау		
2015-2016	1	Стратегиялық мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізу		
	2	Бюджеттік қаражаттарды басқару		
	3	Персоналды басқару		
	4	Ақпараттық технологияны қолдану		
	5	Мемлекеттік қызмет көрсету		
2017-2020	1	Мақсаттарға қол жеткізу блогы		
	2	Мемлекеттік органның ұйымдастырушылық дамуы		
	3	Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс қимыл	A	Мемлекеттік органның ашықтығы
2021-2023	1	Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс қимыл блогы	Б	Шағымдар мен арыздарды қарау
			A	Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы өлшем бағыты
			B	Мемлекеттік органның ашықтығы өлшем бағыты
	2	Мемлекеттік органның ұйымдастырушылық дамуы блогы	A	Ақпараттық технологияларды қолдану бағыты
			B	Персоналды басқару бағыты
	3	Мақсаттарға қол жеткізу блогы		

Дереккөз: [16] дереккөз негізінде авторлармен құрастырылған

1-кестеде мемлекеттік органдарды операциялық бағалаудың моделінің кезеңдері қарастырылған. Мемлекеттік органдарды дамытудың стратегиялық бағыттарын іске асыру және реформалардың іске асырылуын және олардың жұмысының тиімділігін нақты көрсеткіштер бойынша жыл сайынғы бағалау ҚР Президентінің 2007 ж. мемлекеттік органдарды бағалау әлемдегі дамыған елдердің тәжірибесін зерттей келе алғаш Канадалық бағалау моделі Қазақстанға енгізілді. 2011ж. пилоттық негізінде 40 мемлекеттік органдарға бағалау жүргізілді. 2017ж. мемлекеттік қызметтердің тиімділігін арттырып, жасырын қызметтерді анықтауға бағытталған бағалау іске асырылды. 2019ж. отбасылық және гендерлік тұжырымдама негізінде басшылық лауазымдағы гендірлік теңдік қағидатына сай 30% жеткізу жүзеге асырылды. 2021ж. мемлекеттік қызмет көрсету сапасы, ақпараттық технологияны қолдану мен персоналдың сапалық құрамын арттыру бағыттары кеңейтілді біздің ойымызша, бұл өте әділ болды. Мысалы, ұсынылған «Адам ресурстарын басқару және ақпараттық технологияларды пайдалану» векторы бойынша «Мемлекеттік органның ұйымдық дамуы» блогы [17].

Қазақстандағы мемлекеттік қызметтердің саны мен сапасына қандай факторлар барынша әсер ететінін тексеру және жүзеге асыру мақсатында осы ғылыми зерттеуде эконометрикалық талдау іске асырылды (2-кесте).

**2 – кесте.** Экономикалық-математикалық модельді құруға арналған бастапқы деректер

Жылдар	ҚР-да көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы саны, бірлік.	Электронды форматтағы мемлекеттік қызметтер, бірлік.	Қағаз түріндегі мемлекеттік қызметтер, бірлік.	Мемлекеттік корпорация арқылы мемлекеттік қызметтер, бірлік.	ҚР-да электрондық қызметтердің қолжетімсіздігінің ұзақтығы, сағат	ҚР-да артық құжаттарды талап ету фактісі, бірлік.	Мемлекеттік қызметшілер саны, адам	ҚР мемлекеттік секторына инвестицияларды тарту, тенге	Жалпы мемлекеттік органдар қараған шағымдар саны, бірлік.	ҚР-да мерзімдерді бұза отырып қаралған шағымдардың саны, бірлік	Қазақстандағы халық саны, адам	ҚР мемлекеттік қызметшілерінің жалақысы, теңге	ҚР орташа жалақысы, теңге	"Ашық НҚА" порталдарындағы азаматтардың белсенділігі
	Y	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13
2018	152 000 600	106 000 700	21 000 700	24 000 200	357	451	98 499	57 415 105 000	1 905 677	3851	18 157 337	134 835	162 673	12 250
2019	189 000 200	148 932 158	21 168 022	18 900 020	272	364	97 400	51 876 112 000	1 600 000	3600	18 395 567	157 152	186 815	14 800
2020	190 000 800	162 000 900	11 000 800	16 000 400	538	740	97 403	87 605 596 000	1 320 000	3800	18 631 779	185 666	213 003	47 100
2021	232 000 700	209 000 700	5 000 600	17 000 400	522	565	96 910	66 494 393 000	1 280 000	3800	18 879 552	208 859	250 311	72 800
2022	282 000 700	265 000 900	4 230 000	12 769 800	425	650	88 321	164 715 216 000	958 400	1800	19 503 159	263 843	309 867	46 900

Дереккөз: [18, 19] дереккөз негізінде авторлармен құрастырылған

Көп факторлы талдауды жүзеге асыру үшін "EViews" статистикалық қолданбалы бағдарламасы пайдаланылды. Зерттеу барысында келесі гипотезалар қойылды: 1) ҚР мемлекеттік қызметтердің жалпы деңгейінің сапасына (Y) ҚР жұмыс істейтін мемлекеттік

қызметшілердің саны (X6) әсер етеді; 2) ҚР мемлекеттік қызметтердің жалпы деңгейінің сапасына (Y) мемлекеттік секторға инвестициялардың өсуі (X7) әсер етеді; 3) ҚР мемлекеттік қызметтердің жалпы деңгейінің сапасына (Y) мемлекеттік қызметшілердің кәсіби құзыреттері, тәжірибесі мен дағдыларын арттыру негізінде мемлекеттік қызметшілердің жалақысының өсуі әсер етеді (X11).

2-кестеде келтірілген статистикаға сүйене отырып, ұсынылған айнымалылар арасындағы байланысты анықтау үшін (X1-X13) корреляциялық талдау жүргізілді. Корреляциялық талдау нәтижелері Y мен X6, X7 және X11 факторлары арасында тікелей байланыс бар екенін көрсетті (3-кесте).

**3 - кесте.** Модель құру үшін таңдалған деректер

Y	X6	X7	X11
152000600	98499	5,7415E+10	134835
189000200	97400	5,1876E+10	157152
190000800	97403	8,7606E+10	185666
232000700	96910	6,6494E+10	208859
282000700	88321	1,6472E+11	263843

Дереккөз: Нәтижелер «EViews» статистикалық қолданбалы бағдарламасының көмегімен алынды

Нәтижелері 4-кестеде көрсетілген модельді құру үшін регрессиялық талдау жасаймыз.

**4 - кесте.** Тәуелді айнымалы Y моделінің нәтижесі (X6, X7, X11)

Көпше R	0,99989597
R-квадрат	0,99979195
Нормаланған R-квадрат	0,99916779
Стандартты қате	1432857,01
Бақылаулар	5

Дереккөз: Нәтижелер «EViews» статистикалық қолданбалы бағдарламасының көмегімен алынды

R-квадрат 99% құрайды, яғни тәуелсіз айнымалылар тәуелді айнымалыны жақсы түсіндіреді. Осыдан кейін нәтижелері 5-кестеде көрсетілген ең кіші квадраттар әдісіне негізделген бірнеше регрессияға талдау жасалды.

**5 - кесте.** Регрессия теңдеуі

Көрсеткіштер	Коэффициенттер	Стандартты қате	t-статистика	P-Мағынасы	95% төменгі	95% жоғары
Y-қиылысу	856280136	67255754,2	12,7317	0,049900	1714752,9	17108455
X6	-8063,6094	640,196597	-12,5955	0,050438	-16198,07	70,85966
X7	-0,0007586	5,5904E-05	-13,5690	0,046833	-0,001468	-4,823E-05
X11	996,522182	32,2194323	30,9292	0,02056	587,1354	1405,908

Дереккөз: Нәтижелер «EViews» статистикалық қолданбалы бағдарламасының көмегімен алынды

Жүргізілген тестілеу нәтижесінде ұсынылған регрессиялық модельде гетероскедастика мен автокорреляция жоқ екендігі, сондай-ақ қателер қалыпты заңға сәйкес бөлінетіндігі анықталды. Алынған теңдеу төменде келтірілген және келесідей болады:

$$Y = 856280136 - 8063,6X_6 - 0,0007586X_7 + 996,522X_{11} + u \quad (1)$$

Жоғарыда келтірілген статистикалық деректерді ескере отырып, Қазақстанда халықтың біртіндеп өсуі байқалады ( $X_{10}$ ). Бұл ретте 5 жыл ішінде мемлекеттік қызметшілер саны 98499 адамнан 88321 адамға ( $X_6$ ) дейін қысқарды. Бір жағынан, мемлекеттік қызметкерлерді оңтайландыру үшін қысқарту шынымен оң нәтиже береді. Бірақ бұл кәсіби құзыреттілік, білім, тәжірибе және дағдылар айтарлықтай жоғары болған жағдайда ғана. Сондықтан алынған теңдеудегі көрсеткіштің ( $- 8063,6X_6$ ) қысқаруы Қазақстандық мемлекеттік қызметшілердің сапалы құрамының қызметі үшін жақсы көріністі көрсетеді және модельде қойылған 1 - гипотезаны растайды.

Айта кету керек, мемлекеттік қызметтер саны мен салаға салынған инвестициялар көлемі арасында кері байланыс бар ( $- 0,0007586X_7$ ). Демек, мұнда инвестициялар Мемлекеттік қызметтерді сапалы қамтамасыз ету үшін инновациялық технологияларды тиімді дамыту және енгізу үшін жеткіліксіз. Басқаша айтқанда, 2-гипотеза елімізде мемлекеттік қызметтерді сапалы ұсыну үшін цифрлық технологияларды дамытуға мемлекеттік инвестицияларды тартудың болмауына байланысты расталмайды. Біздің көзқарасымыз бойынша, алынған теңдеуде мемлекеттік шенеуніктердің жалақысының өсуі ( $+ 996,522X_{11}$ ) мемлекеттік қызметтерді көрсетудің өсуіне оң әсер ететіні қалыпты жағдай. Демек, бұл 3 - гипотеза расталғанын көрсетеді.

### ■ Қорытынды

Қазіргі уақытта Қазақстанда мемлекеттік басқаруды дамытуды жетілдіру жөніндегі негізгі талап мемлекеттік қызметтерді электрондық форматқа барынша көшіру болып табылады. Сонымен қатар, бизнес орта мен халықтың өзара тиімді ынтымақтастығы үшін мемлекеттік органдар жұмысының тиімділігіне баса назар аударылады.

Зерттеуге жататын проблемалық және әлеуметтік мемлекеттік қызметтер, оның ішінде сыбайлас жемқорлық, бюрократия, шағымдар мен арыздар, мемлекеттік органның ашықтығы мен қызмет көрсету сапасын қамтыды.

Мемлекеттік органдарды бағалау кезеңдерін айқындау негізінде біз мемлекеттік қызметтердің сапасының өсуінің негізгі бағыттары – мемлекеттік органдардың азаматтармен және кәсіпкерлік сектормен тиімді өзара іс-қимылы, мемлекеттік қызметшілердің кәсіби құзыреттері, цифрландыруды жедел енгізу болып табылатынын анықтадық.

Зерттеуде Қазақстандағы мемлекеттік қызметтердің сапасына әсер ететін факторларды анықтау бойынша эконометрикалық модельдеу жүзеге асырылды. Экономикалық-математикалық модельдің нәтижелері бойынша қазіргі уақытта инвестицияларды тарту көлемі әлі де жеткіліксіздігі анықталды.

Мемлекеттік қызметтерді сапасын арттыру бойынша ұсынымдар:

- болашақта Қазақстан Орталық Азия өңіріндегі ең ірі цифрлық хаб болуға мүмкіндік беретін ақпараттық технологияларды сатып алу үшін инвестициялар тарту;
- азаматтар мен бизнестің электрондық қатысуын арттыру мақсатында электрондық үкіметтің дамуын ынталандыру;
- мемлекеттік қызметшілердің кәсіби құзыреттері мен еңбек өнімділігін арттыру үшін еңбек нарығының цифрлық трансформациясын арттыру;
- цифрлық сервистерді дамытуды және мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы

- инфрақұрылымды ынталандыру үшін жасанды интеллект технологияларын енгізу;
- мемлекеттік қызметтерді ұсынуда ақпараттық жүйелерді интеграциялау үшін мемлекет пен қоғамның өзара іс-қимылын тиімді қамтамасыз ету.

### ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ:

1. ҚР Президенти Қ.К.Тоқаевтың Қазақстан халқына арнаған жолдауы // «Әділетті мемлекет. Біртұтас ұлт. Берекелі қоғам» -Астана: Ақорда, 01.09.2022. Электрондық ресурс - URL: <https://www.akorda.kz/kz/memleket-basshysy-kasym-zhomart-tokaevty-n-kazakstan-halkyna-zholdauy-181416>
2. Смагулова Ш.А. ҚР мемлекеттік қызметшілерді оңтайландырудың рөлі // Мемлекеттік басқару жүйесін реформалау: сын-тегеуріндер, трендтер, перспективалар // Ұжымдық монография. - 2022. - 50-76 ББ.
3. Юн, В. Мемлекеттік қызметтің рөлі және болашақ Үкіметке қажетті адам ресурстарын басқару саясаты // Public Service Excellence in the 21st Century. – 2019. - 169-202 ББ.
4. ҚР Президенти Қ.Ж.Тоқаевтың Қазақстан халқына арнаған жолдауы // «Әділетті Қазақстанның экономикалық бағдары» -Астана: Ақорда, 01.09.2023. Электрондық ресурс - URL:<https://www.akorda.kz/kz/memleket-basshysy-kasym-zhomart-tokaevty-n-adiletty-kazakstannyn-ekonomikalyk-bagdary-atty-kazakstan-halkyna-zholdauy-18333>
5. Руденко Г.Г., Сидорова, В.Н., Сидоров, Н. В. Таланттарды басқару саласындағы тәжірибе: микро деңгейден жаһандық курстарға дейін. – 2018. - №1. – 61 Б.
6. Ла Пуэнте, В., Ван де Валле, С. Жаңа мемлекеттік басқарудың мемлекеттік қызметтердің сапасына әсері. Governance. – 2020. - 33(3). - 461–475 ББ.
7. Таң Г., Старонова, К. Еуропалық Одақ елдеріндегі мемлекеттік қызметте жеке қызметтік аттестаттау жүйелерінің модельдерін өзгерту: даму немесе ынталандыру моделіне көшу // International Journal of Public Sector Management. - 2021. - 34(7). - 748–764 ББ.
8. Эдоардо О., Тинг Т., Ииджиа Ц, Мемлекеттік басқару, контекст және инновация: талдау негізі // Public Administration and Development. - 2021. - 41(1). – 4 - 11 ББ.
9. Масия Т., Дэвидс Ю. Д., Мазенда А. Муниципалды қызметтерді ұсынуға қоғамның тиімді қатысуы. – 2019. – 27. – 3 Б.
10. Вакульчук Р. Мемлекеттік басқару реформасы және оның Қазақстандағы шетелдік мұнай компанияларына әсері // International Journal of Public Administration. – 2016. - 39(14).
11. Байменов А., Либерт С. Посткеңестік дәуірдегі басқару: қиындықтар мен мүмкіндіктер //Public Administration Review. 2019. - 79(2). - 281–285 ББ.
12. Смагулова Ш.А. Қазақстанның көлік инфрақұрылымын құруда мемлекеттік-жекешелік әріптестікті дамыту // Мемлекеттік аудит. – 2023. - №2 (59) DOI: <https://doi.org/10.55871/2072-9847-2023-59-2-82-92>.
13. Dursun, O. The Nexus among Civil Aviation, Energy Performance Efficiency and GDP in terms of Ecological Footprint: Evidence from France and Finland. International Journal of Energy Economics and Policy, 2022, 12(5), 243-251.
14. Dougherty, C. (2011), Introduction to Econometrics. OUP: Oxford, p.573.
15. Ortalyq memleketтік organdar men oblystardyñ, respublikalyq mañyzy bar qalalardyñ, astananyñ jergilikti atqaruşy organdary qyzmetiniñ tiimdiǵın jyl saıynǵy baǵalau júiesi turaly Qazaqstan Respublikasy Prezidentiniñ 2010 jylǵy 19 nauryzdaǵy №954 Jarlyǵy // Elektronдық resurs - URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U100000954>.
16. Мемлекеттік органның ұйымдастырушылық дамуы» блогы бойынша мемлекеттік органдар қызметін операциялық бағалау әдістемесін бекіту туралы бұйрығы // Электрондық ресурс - URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2000019950>.
17. Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі // Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы» блогы бойынша мемлекеттік органдардың 2022 жылғы қызметін операциялық бағалау нәтижелері туралы комиссия қорытындысы // Электрондық ресурс - URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/enbek/documents/details/500099?lang=kk>.
18. Қазақстан Республикасы стратегиялық жоспарлау және реформалар жөніндегі агенттігінің ұлттық статистика бюросы // Инвестициялар статистикасы // Электрондық ресурс - URL: <https://stat.gov.kz/industries/business-statistics/stat-invest/publications/>.
19. Қазақстан Республикасы стратегиялық жоспарлау және реформалар жөніндегі агенттігінің ұлттық статистика бюросы // Жалақы және еңбек жағдайы // Электрондық ресурс - URL: <https://stat.gov.kz/ru/industries/labor-and-income/stat-wags/>.

### REFERENCES:

1. QR Prezidenti Q.K.Toqaevtyñ Qazaqstan halqyna arnağan joldauy // «Ädiletli memleket. Birtutas ulti. Berekeli qoǵam» -Astana: Aqorda, 01.09.2022. Elektronдық resurs - URL: <https://www.akorda.kz/kz/memleket-basshysy-kasym-zhomart-tokaevty-n-kazakstan-halkyna-zholdauy-181416>.
2. Smagulova Ş.A. QR memleketтік qyzmetşilerdi oñtailandyruđyñ röli // Memleketтік basqaru júiesin reformalau: syn-tegeurinder, trendter, perspektivalar // Újymдық monografıa. - 2022. 50-76 B.
3. İun, V. Memleketтік qyzmettiñ röli jäne bolaşaq Ükimetke qajetti adam resurstaryn basqaru saiasaty // Public Service Excellence in the 21st Century. – 2019. - 169-202 BB.
4. QR Prezidenti Q.J. Toqaevtyñ Qazaqstan halqyna arnağan joldauy // «Ädiletli Qazaqstannyñ ekonomikalyq baǵdary» -Astana: Aqorda, 01.09.2023. Elektronдық resurs - URL:<https://www.akorda.kz/kz/memleket-basshysy-kasym-zhomart-tokaevty-n-adiletty-kazakstannyn-ekonomikalyk-bagdary-atty-kazakstan-halkyna-zholdauy-18333>.
5. Rudenko G.G., Sidorova, V.N., Sidorov, N. V. Talanttardy basqaru salasyndaǵy täjiribe: mikro deñgeiden jahandyq kurstarǵa deiin. – 2018.- №1.– 61 B.

6. La Puente, V., Van de Valle, S. Jaña memleketтік басқарудың мемлекеттік қызметтердің сапасына әсері. Governance. – 2020. - 33(3). - 461–475 BB.
7. Таї G., Staronova, K. Europalyq Odaq elderindegi memleketтік qyzmette jeke qyzmetтік atestattau jüeleriniñ modelderin özgeretu: damu nemese yntalandyru modeline köshu // International Journal of Public Sector Management. - 2021. - 34(7). - 748–764 BB.
8. Edoardo O., Ting T., İjija S, Memleketтік басqaru, konteks jäne innovasia: taldau negızı // Public Administration and Development. - 2021. - 41(1). – 4 - 11 BB.
9. Masia T., Devids İ. D., Mazenda A. Munisipaldy qyzmetterdi üsynuğa qoğamnyñ tiimdi qatysuy. – 2019. – 27. – 3 B.
10. Vakülchuk R. Memleketтік basqaru reformasy jäne onyñ Qazaqstandağy şeteldik münai kompanialaryna әseri // International Journal of Public Administration. – 2016. - 39(14).
11. Baimenov A., Libert S. Postkeñestik дәuirdegi basqaru: qiyndyqtar men mümkindikter //Public Administration Review. 2019. - 79(2). - 281–285 BB.
12. Smagulova Ş.A. Qazaqstannyñ kölik infraqurylymyn qūruda memleketтік-jekeşelik әriptestiktı damytu // Memleketтік audit. – 2023. - №2 (59) DOI: <https://doi.org/10.55871/2072-9847-2023-59-2-82-92>.
13. Dursun, O. The Nexus among Civil Aviation, Energy Performance Efficiency and GDP in terms of Ecological Footprint: Evidence from France and Finland. International Journal of Energy Economics and Policy, 2022, 12(5), 243-251.
14. Dougherty, S. (2011), Introduction to Econometrics. OUP: Oxford, r.573.
15. Ortalyq memleketтік organdar men oblystardyñ, respublikalyq mañyzy bar qalalaryñ, astananyñ jergilikti atqaruşy organdary qyzmetiniñ tiimdiligin jyl сайnғы бағалау jüiesi туралы Qazaqstan Respublikasy Prezidentiniñ 2010 jylғы 19 nauryzdaғы №954 Jarlyғы // Elektronдық resurs - URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U100000954>.
16. Memleketтік organnyñ üiyndastyruşylyq damuy» blogy boynşa memleketтік organdar qyzmetin operasialyq baғalau әdistemesin bekitu туралы büiryғы // Elektronдық resurs - URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2000019950>.
17. Qazaqstan Respublikasy Eñbek jäne halyqty әleumettik qorğau ministrlığı // Memleketтік organnyñ jeke jäne zañdy tұлğalarmen özara is-qimyly» blogy boynşa memleketтік organdardyñ 2022 jylғы qyzmetin operasialyq baғalau nәtijeleri туралы komisia qorytyndysy // Elektronдық resurs - URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/enbek/documents/details/500099?lang=kk>.
18. Qazaqstan Respublikasy strategialyq josparlau jäne reformalar jönindegi agenttiginin ülttyq statistika bürosy // Investisialar statistikasy // Elektronдық resurs - URL: <https://stat.gov.kz/industries/business-statistics/stat-invest/publications/>.
19. Qazaqstan Respublikasy strategialyq josparlau jäne reformalar jönindegi agenttiginin ülttyq statistika bürosy // Jalaqy jäne eñbek jaғдайы // Elektronдық resurs - URL: <https://stat.gov.kz/ru/industries/labor-and-income/stat-wags/>.

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В КАЗАХСТАНЕ

**Смагулова Ш.А.\***

доктор экономических наук  
профессор

Университет Международного Бизнеса  
имени Кенжегали Сагадиева  
г. Алматы, Казахстан  
E-mail: [shsmagulova@mail.ru](mailto:shsmagulova@mail.ru)  
ORCID: 0000-0001-5485-4018

**Саржанов Т.С.**

доктор технических наук  
профессор

Международный транспортно-  
гуманитарный университет  
г. Алматы, Казахстан  
E-mail: [taizhan.s@mail.ru](mailto:taizhan.s@mail.ru)  
ORCID: 0000-0003-0923-2601

**Бастықов Д.Х.**

докторант 2 курса

НАО Университет Нархоз  
г. Алматы, Казахстан  
E-mail: [dostiyar.bastykov@narhoz.kz](mailto:dostiyar.bastykov@narhoz.kz)  
ORCID: 0000-0001-6735-352X

**Сайымова М.Д.**

PhD, доцент

Актюбинский региональный  
университет имени К.Жубанова  
г. Ақтөбе, Казахстан  
E-mail: [77mika-07@mail.ru](mailto:77mika-07@mail.ru)  
ORCID: 0000-0003-4089-1744

**Аннотация.** В зарубежной практике подчеркнуто о стратегическом развитии органов государства, необходимости реализации реформ и ежегодной оценки госорганов в целях повышения их эффективности. В работе обоснованно, что для построения модели «Справедливого государства» в РК следует совершенствовать систему государственного управления. Здесь основной вектор основан на качестве предоставления цифровых услуг для граждан и юридических лиц. В данном исследовании использовались следующие методы: библиографический обзор, логики, таблично-статистический, факторный и сравнительный анализ, эконометрическое моделирование. К основным результатам исследования можно отнести: раскрыта эволюция создания оценки государственных органов с точки зрения оптимизации сферы государственного управления Казахстана; реализовано экономико-математическое моделирование по установлению экономических факторов, оказывающих наиболее сильное влияние на качество и количество предлагаемых государственных услуг, к которым относятся – повышение уровня зарплаты и оптимизация штата государственных чиновников в нашей республике; представлены рекомендации по улучшению качества



обеспечения государственных услуг в Казахстане. Ценность представленного исследования заключается в реализации научно-экспериментальной работы и разработке предложений по повышению эффективности предоставления государственных услуг в Казахстане.

**Ключевые слова:** оценка государственных органов, государственные услуги, государственные служащие, эконометрический анализ.

## ASSESSMENT OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN KAZAKHSTAN

**Smagulova S.A. \***

doctor of economic sciences  
professor  
Kenzhegali Sagadiyev  
University of International Business  
Almaty, Kazakhstan  
E-mail: shsmagulova@mail.ru  
ORCID: 0000-0001-5485-4018

**Bastykov D.Kh.**

doctoral student of the 2nd year  
NPJSC Narxoz University  
Almaty, Kazakhstan  
E-mail: dostiyar.bastykov@narxoz.kz  
ORCID: 0000-0001-6735-352X

**Sarzhanov T.S.**

doctor of technical sciences  
professor  
International University  
of Transport and Humanities  
Almaty, Kazakhstan  
E-mail: taizhan.s@mail.ru  
ORCID: 0000-0003-0923-2601

**Saiymova M.D.**

PhD, associate professor  
Aktobe Regional State  
University K. Zhubanov  
Aktobe, Kazakhstan  
E-mail: 77mika-07@mail.ru  
ORCID: 0000-0003-4089-1744

**Abstract.** Foreign practice emphasizes the strategic development of state bodies, the need to implement reforms and annual assessment of government agencies in order to increase their efficiency. The work substantiates that in order to build a model of a "Fair State" in RK, the public administration system should be improved. Here the main vector is based on the quality of digital services for citizens and legal entities. The following methods were used in this study: bibliographic review, logic, tabular statistical, factor and comparative analysis, econometric modeling. The main results of the study include: the evolution of creating an assessment of government bodies from the point of view of optimizing the sphere of public administration in Kazakhstan is revealed; economic and mathematical modeling was implemented to establish the economic factors that have the strongest impact on the quality and quantity of government services offered, which include increasing wages and optimizing the staff of government officials in our republic; recommendations are presented for improving the quality of public services in Kazakhstan.

The value of the presented research lies in the implementation of scientific and experimental work and the development of proposals to improve the efficiency of the provision of public services in Kazakhstan.

**Keywords:** assessment of government agencies, government services, civil servants, econometric analysis