



**№ 1 (37)
2015**

Меншік иесі және баспагер:

«Қазақстан Республикасының
Заңнама институты» ММ

2006 жылдан бастап шығады

Журналдың материалдары
<http://www.izrk.kz> сайтында
орналастырылған

Заң ғылымдары бойынша
диссертациялардың негізгі ғылыми
нәтижелерін жариялауға арналған
басылымдар тізіліміне енгізілген
(ҚР БҒМ БҒСБК 30.05.2013 ж.
№894 бұйрығы)

Редакциялық кеңес:

Б.М. Имашев (Төраға)
З.Х. Баймолдина
А.А. Смағұлов
И.Ш. Борчашвили

Редакциялық алқа:

Н.М. Әбдіров
З.С. Байниязова (Саратов қ., РФ)
С.Ф. Бычкова
М.Т. Ғабдуәлиев
Д. Досмырза
И.Қ. Елеусізова
А.Д. Жүсіпов
Д.Ж. Игембаев
А.Қ. Қанатов
Т.Е. Қаудыров
Ж.О. Құлжабаева
Ш.Р. Мырзаева
С.М. Рахметов
А.Ж. Сағидан
Ә.Г. Сақтағанов
Т.С. Сафарова
М.А. Сәрсембаев

Қазақстан Республикасы Мәдениет
және ақпарат министрлігі
Ақпарат және мұрағат комитетінің
БАҚ есепке қою туралы куәлігі
№ 11219-Ж 15.11.2010 ж.

Мекен-жайы:

Қазақстан Республикасы,
010000, Астана қ.,
Орынбор к., 8 үй
тел.: 8(7172)74-02-06; факс: 8(7172)74-14-43
E-mail: instzak-kz@mail.ru
www.izrk.kz

Қазақстан Республикасы Заңнама Институтының Жаршысы

ҒЫЛЫМИ-ҚҰҚЫҚТЫҚ ЖУРНАЛ

МАЗМҰНЫ

2014 жылдың қорытындысы және 2015 жылға арналған басымды міндеттер бойынша Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің кеңейтілген алқа отырысы туралы, Астана қ., 2015 жылғы 6 ақпан (ҚР Әділет министрлігінің баспа қызметі).....	5
Ұлы Отан соғысы Жеңісінің 70-жылдығы.....	9
З.К. АЮПОВА, Ә.Ғ. САҚТАҒАНОВ Ұстаздар және тәлім- герлер – соғыс батырлары туралы.....	9
Ж.И. ИБРАГИМОВ Ұлы Отан соғысына қатысушы заңгерлер	13
Конституциялық және әкімшілік құқық	18
З.К. АЮПОВА, Д.Ө. ҚҰСАЙЫНОВ Қазақстан Республика- сындағы тәуелсіздіктің конституциялық-құқықтық негіздері туралы мәселесіне.....	18
Л.Т. ЖАНҰЗАҚОВА, И.О. ӘУБӘКІРОВА Қазақстан Респу- бликасы мен Еуропа елдеріндегі мемлекеттік қызметті құқық- тық қамтамасыз ету: салыстырмалы тәжірибе.....	23
Азаматтық, азаматтық іс жүргізу құқығы	29
А.А. МҰҚАШЕВА Қазақстан Республикасы заңнамасы бойынша қоғамдық бірлестіктерінің қызметін құқықтық реттеу.....	29
Ж.О. ТІЛЕМБАЕВА Қазақстан Республикасы заңнамасының кейбір салалары мен ішкі салаларын кодификациялау мәселелері туралы.....	36
Қылмыстық құқық және қылмыстық іс жүргізу	41
А.Қ. ҚАНАТОВ, Н.М. МҰНАЙТБАСОВ Сотқа деген сенім- діліктің деонтологиялық негіздері.....	41
М.Д. ҚАРАЖАНОВ, А.Қ. ҚАНАТОВ Экологиялық қауіп- сіздікке қол сұғатын экологиялық қылмыстық құқық бұзу- шылықтардың криминологиялық сипаттамасы.....	45
Ж.К. ҚОЖАНТАЕВА Тонау заты туралы мәселе бойынша...	
М.К. ЖОЛЫМБАЕВ, Г.Ж. ӘМІРОВА Жасырын тергеуінің процесуалдық әрекеттерінің кәзіргі заманның континентал- дық қылмыстық-процесінің заңнамасы.....	57
А.Ж. ЖЫЛҚЫБАЕВ, Е.М. ЕЛУБАЙ Кәмелет жасқа толмаған- дардың қылмыстылығы криминологиялық зерттеу объектісі ретінде.....	63

Халықаралық құқық және салыстырмалы құқықтану	68
М.А. СӨРСЕМБАЕВ Еуропа одағы тәжірибесі тұрғысында қоршаған ортаға энергетика әсерінің ЕАЭО аясындағы құқықтық мәселелері.....	68
Қ.С. МӘУЛЕНОВ Миграциялық үдерістер саласындағы Қазақстан Республикасының халықаралық-құқықтық ынтымақтастығы.....	77
А.А. КАШИРКИНА, А.Н. МОРОЗОВ (Мәскеу қ.) Қазіргі халықаралық құқық трендідегі еуразиялық интеграциялық процестер.....	83
Құқықтық мониторинг	92
Ш.Ж. ТАУКЕБАЕВА Заңнаманың тиімділігін айқындау.....	92
Мемлекеттік тілде заң шығару тәжірибесінен	95
Л.С. ТҰРҒАНБАЕВА Қазақстандағы тіл саясаты.....	95
Д.М. ШЫҢҒЫСБАЕВА Халықаралық шарт жобалары мәтіндерінің теңтүпнұсқалылығын қамтамасыз етудегі кейбір мәселелер.....	100
М.Ә. ӘБДІРЕЕВА Заңнамалық актілер тілін жетілдіру мәселелері туралы.....	104
А.М. ҚАСЫМОВА Ұлттық терминологиядағы жүйелілік мәселесі туралы.....	108
Н.А. ХАМЗИНА Мемлекеттік тілдегі заңнаманың кейбір мәселелері.....	112
Шетелдік тәжірибе	116
С. САНСЫЗБАЙҚЫЗЫ Америка Құрама Штаттарының сот жүйесінің ерекшеліктері.....	116
Жас ғалым мінбері	122
Д.Ш. ҚҰСАЙЫНОВ Тұрғын үй қатынасы саласындағы алаяқтылықты тергеудің алғашқы сатысының ерекшеліктері.....	122
О.В. ЛОЗОВАЯ Қазақстан Республикасының дербес деректерді қорғау туралы заңнамасы: Еуропалық Одақ құқығымен салыстырмалы сараптама.....	128
Ж.А. МАМИТОВА Қазақстан Республикасының қылмыстық заңнамасына халықаралық шарттарды имплементациялау тәртібінің өзекті сұрақтары.....	134
Е.А. ОМАРОВ Қылмыстық іс бойынша халықаралық тапсырмаларды орындау барысында алынған құпия мәліметтерді сақтау қағидасы.....	139
Ж.К. ЖИЕНТАЕВА Сыбайлас жемқорлықпен күрестегі халықаралық ынтымақтастық.....	144
З.Б. ОМАРХАНОВА Билікті немесе лауазымдық өкілеттіктерді асыра пайдалану қылмысындағы елеулі зиян ұғымын анықтау мәселелері.....	149
А.Т. БЕКЕН Радмиссия және Біріккен Ұлттар Ұйымы.....	154
Д.Ж. СМАҒҰЛОВА Ғарыштық қоршаған ортаны ластағаны үшін халықаралық құқықтық жауапкершілік (Қазақстан Республикасы тәжірибесі).....	158
А.Ж. САДЫҚОВ Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша коммерциялық емес ұйымдардың кәсіпкерлік қызметін құқықтық реттеудің кейбір мәселелері.....	164
Ақпараттық хабарламалар	169
2015 ж. 3 сәуірде Астана қ. өткізілетін әкімшілік рәсімдерді заңнамалық реттеуді жетілдіру мәселелері, оның ішінде «Әкімшілік рәсімдер туралы» Заң жобасын (жаңа редакция) әзірлеу сұрақтары бойынша дөңгелек үстел туралы ақпараттық хабарлама	169
Н.А. Шәйкеновтің максималары мен афоризмдері	171
Мерейтой	172
З.ғ.д., проф. М.С. Нәрікбаевтің 75 жылдық мерейтойына орай.....	172
З.ғ.д., проф. Қ.С. Мәуленовтің 60 жылдық мерейтойына орай.....	174



**№ 1 (37)
2015**

Собственник и издатель:
ГУ «Институт законодательства
Республики Казахстан»

Издается с 2006 года
Все материалы журнала
размещаются на сайте
<http://www.izrk.kz>

Включен в перечень изданий
для публикации основных
научных результатов диссертаций
по юридическим наукам
(Приказ ККСОН МОН РК №894
от 30.05.2013 г.)

Редакционный совет:
Б.М. Имашев (Председатель)
З.Х. Баймолдина
А.А. Смагулов
И.Ш. Борчашвили

Редакционная коллегия:
Н.М. Абдиров
З.С. Байниязова (г. Саратов, РФ)
С.Ф. Бычкова
М.Т. Габдуалиев
Д. Досмырза
И.К. Елеусизова
А.Д. Жусупов
Д.Ж. Игембаев
А.К. Канатов
Т.Е. Каудыров
Ж.О. Кулжабаева
Ш.Р. Мырзаева
С.М. Рахметов
А.Ж. Сагидан
А.Г. Сактаганов
М.А. Сарсембаев
Т.С. Сафарова

Свидетельство о постановке
на учет СМИ № 11219-Ж
от 15.11.2010 г. Комитета информации
и архивов Министерства культуры
и информации Республики Казахстан

Адрес:
Республика Казахстан,
010000, г. Астана,
ул. Орынбор, д. 8,
тел.: 8(7172)74-02-06; факс: 8(7172)74-14-43
E-mail: instzak-kz@mail.ru
www.izrk.kz

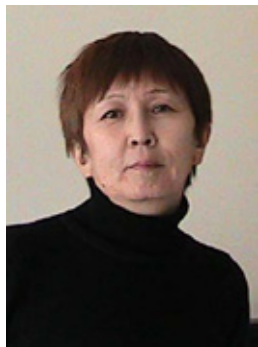
Вестник Института Законодательства Республики Казахстан

научно-правовой журнал

СОДЕРЖАНИЕ

О расширенном заседании коллегии Министерства юстиции Республики Казахстан по итогам 2014 года и приоритетным задачам на 2015 год, г. Астана, 6 февраля 2015 года (пресс- служба Министерства юстиции РК).....	5
<i>70-летие Победы в Великой Отечественной войне</i>	9
З.К. АЮПОВА, А.Г. САКТАГАНОВ Об учителях и настав- никах - героях войны.....	9
Ж.И. ИБРАГИМОВ Юристы-участники Великой Отечест- венной войны.....	13
<i>Конституционное и административное право</i>	18
З.К. АЮПОВА, Д.У. КУСАИНОВ К вопросу о конституцион- но-правовых основах суверенитета в Республике Казахстан Л.Т. ЖАНУЗАКОВА, И.У. АУБАКИРОВА Правовое обеспечение государственных услуг в Республике Казахстан и европейских странах: сравнительный опыт.....	18 23
<i>Гражданское и гражданско-процессуальное право</i>	29
А.А. МУКАШЕВА Правовое регулирование деятельности общественных объединений по законодательству Республики Казахстан.....	29
Ж.У. ТЛЕМБАЕВА О проблемах кодификации некоторых отраслей и подотраслей законодательства Республики Казахстан.....	36
<i>Уголовное право и уголовный процесс</i>	41
А.К. КАНАТОВ, Н.М. МУНАЙТБАСОВ Деонтологические основы повышения доверия к суду.....	41
М.Д. КАРАЖАНОВ, А.К. КАНАТОВ Криминологическая характеристика уголовных правонарушений, посягающих на экологическую безопасность.....	45
Ж.К. КОЖАНТАЕВА К вопросу о предмете грабежа.....	52
М.К. ЖОЛУМБАЕВ, Г.Ж. АМИРОВА О конфиденциальных процессуальных действиях в современном континенталь- ном уголовно-процессуальном законодательстве.....	57
А.Ж. ЖИЛКУБАЕВ, Е.М. ЕЛУБАЙ Преступность несовершеннолетних как объект криминологического изучения.....	63

Международное право и сравнительное правоведение	68
М.А. САРСЕМБАЕВ Правовые проблемы влияния энергетики на окружающую среду в рамках ЕАЭС в свете опыта Европейского союза.....	68
К.С. МАУЛЕНОВ Международно-правовое сотрудничество Республики Казахстан в области миграционных процессов.....	77
А.А. КАШИРКИНА, А.Н. МОРОЗОВ (г. Москва) Евразийские интеграционные процессы в тренде современного международного права.....	83
Правовой мониторинг	92
Ш.Ж. ТАУКИБАЕВА Определение эффективности законодательства.....	92
Из практики законотворчества на государственном языке	95
Л.С. ТУРГАНБАЕВА Языковая политика в Казахстане.....	95
Д.М. ШЫНГЫСБАЕВА Некоторые вопросы обеспечения аутентичности текстов международных договоров.....	100
М.А. АБДРЕЕВА О проблемах совершенствования языка законодательных актов.....	104
А.М. КАСЫМОВА О проблеме системности в национальной терминологии	108
Н.А. ХАМЗИНА Некоторые вопросы законодательства на государственном языке.....	112
Зарубежный опыт	116
С. САНСЫЗБАЙҚЫЗЫ Особенности судебной системы Соединенных Штатов Америки....	116
Трибуна молодого ученого	122
Д.Ш. КУСАИНОВ Особенности первоначального этапа расследования мошенничества в сфере жилищных отношений.....	122
О.В. ЛОЗОВАЯ Законодательство Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных: сравнительный анализ с правом Европейского Союза.....	128
Ж.А. МАМИТОВА Проблемные вопросы порядка имплементации международных договоров в уголовное законодательство Республики Казахстан.....	134
Е.А. ОМАРОВ Принцип конфиденциальности сведений, полученных в ходе исполнения международных поручений по уголовным делам.....	139
Ж.К. ЖИЕНТАЕВА Международный опыт в борьбе с коррупцией.....	144
З.Б. ОМАРХАНОВА Проблемы определения понятия «существенный вред в превышении власти или должностных полномочий».....	149
А.Т. БЕКЕН Радмиссия и Организация Объединенных Наций.....	154
Д.Ж. СМАГУЛОВА Международно-правовая ответственность за загрязнение космической окружающей среды (опыт Республики Казахстан).....	158
А.Ж. САДЫКОВ Некоторые проблемы правового регулирования предпринимательской деятельности некоммерческих организаций по законодательству Республики Казахстан....	164
Информационные сообщения	169
Информационное сообщение о круглом столе по вопросам совершенствования законодательного регулирования административных процедур, в том числе разработки проекта Закона «Об административных процедурах» (новая редакция) 3 апреля 2015 года в г. Астана	170
Максимы и афоризмы Н.А. Шайкенова	171
Юбилеи	172
К 75-летию д.ю.н., проф. М.С. Нарикбаева.....	172
К 60-летию д.ю.н., проф. К.С. Мауленова.....	174



Жанузакова Лейла Тельмановна,
главный научный сотрудник отдела
конституционного, административного
законодательства и государственного
управления Института законодательства РК,
доктор юридических наук, профессор



Аубакирова Индира Ураловна,
кандидат юридических наук, докторант
МГУ им. М.В. Ломоносова
(Москва, Россия)

ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН И ЕВРОПЕЙСКИХ СТРАНАХ: СРАВНИТЕЛЬНЫЙ ОПЫТ

С обретением независимости перед Казахстаном встала задача создания эффективной системы государственного управления, одной из составляющих которой стало предоставление качественных государственных услуг.

На сегодня развитые страны мира осуществляют широкое сотрудничество в данной сфере. Результатом сотрудничества министров в сфере публичного управления стран-членов ЕС стала разработка модельных рекомендаций «Основы общего оценивания» - Common Assessment Framework (CAF). С их внедрением был создан Ресурсный центр CAF (CAF RC), основная цель которого – ознакомление публичного сектора с особенностями менеджмента качества. За период с 2000 по 2010 годы примерно 2000 организаций публичного сектора в Европе использовали данную модель, и их количество всё увеличивается.

На ежегодных конференциях по качеству в странах ЕС презентуются лучшие практики в сфере предоставления публичных услуг. Основной упор делается на уровень удовлетворенности граждан как потребителей публичных услуг.

В 2009-2010 году Региональный центр ООН по реформированию государственного управления в странах Восточной Европы и СНГ реализовывал международный проект по внедрению модели CAF в странах Восточной

Европы и СНГ «Улучшение качества менеджмента в сфере государственного управления через применение модели CAF (Improving quality of public management through application of the CAF model (IQUAL)». Среди участников проекта был и Казахстан. Согласно проекту улучшение сферы предоставления государственных услуг нацеливалось на: вопросы принятия решений, упрощение административных процедур, качество управления, электронное правительство, децентрализацию, государственно-частное партнерство [1].

В шести странах ЕС – Австрии, Бельгии, Германии, Великобритании, Польше и Швеции – в 2006-2009 гг. проводился исследовательский проект – Приватизация публичных услуг и влияние этого процесса на качество, трудоустроенность и производительность (Privatisation of Public Services and the Impact on Quality, Employment and Productivity). Один из основных выводов данного проекта – необходимость предоставить право потребителям услуг проводить мониторинг и влиять на качество услуг [2].

Обратим внимание на такие общие организационно-правовые подходы к установлению стандартов государственных услуг в европейских странах, как функционирование единого координационного центра, делегирование полномочий по установлению стандартов услуг конкретным местным государственным

органам, способным более детально устанавливать стандарты государственных услуг, наибольшим образом соответствующих ожиданиям потребителей.

Правовое регулирование качества предоставляемых услуг в государственном секторе характеризуется в современных государствах тенденциями к закреплению нормативных стандартов как основных регуляторов исполнения государственных функций и оценки качества предоставления государственных услуг, одних из способов контроля за эффективностью деятельности государственных органов. Ознакомление с правовым опытом разработки положений по стандартам предоставления услуг показало наличие закрепленных в них требований по участию граждан и их организаций в разработку, предоставление и оценку качества предоставления услуг.

Во Франции в марте 1992 года была опубликована Хартия публичных услуг (*Charte des Services Publics*), в которой к традиционным принципам французской публичной службы – равенства, беспристрастности взаимосвязанности органов – добавлялись такие принципы, как: 1) прозрачность; 2) привлечение населения ко всем стадиям разработки стандартов и ориентация на потребности граждан; 3) упрощение процедур и ответственность; 4) доверие и надежность (легитимность стандартов). Цели Хартии определены следующим образом: принятие во внимание потребности потребителей услуг, объяснение и помощь им по вопросам процедур, поощрение участия граждан, увеличение возможностей по измеряемости, особенно индикаторов качества, расширение ресурсов по возможностям обжалования спорных вопросов.

Государственные органы во Франции обязаны принимать любое заявление от граждан под расписку, при этом они должны представляться гражданам, указывая свою фамилию и должность. Срок ответа исчисляется со дня отправления заявления, указанного на почтовом штемпеле, или по электронной почте. Кроме того, граждане должны быть приняты, по их просьбе, для изложения своих соображений до того, как по их вопросу будет принято отрицательное решение.

Правительство Франции концентрирует больше внимания на таком компоненте качества услуги, как оперативность ее предоставления населению. Повышение оперативности связано с широким внедрением информационных технологий и предоставлением услуг населению

в электронных формах. Правительством была проведена процедура «упрощения получения многих видов услуг», введены новые правила приема платежей у населения [3].

В Германии налажено активное сотрудничество государственных органов с населением в сфере повышения качества услуг. Для формирования у населения положительного мнения о качестве получаемых государственных услуг предусматривается использование специальных постановлений, защищающих потребителей и предполагающих особые процедуры разрешения конфликтных ситуаций, а также проведение регулярных опросов потребителей [4].

Наиболее распространенными правовыми формами предоставления публичных услуг в Германии являются административный акт и административный договор как публично-правовые формы и гражданско-правовой договор как частноправовая форма. Преимуществом использования административного договора в сравнении с административным актом является то, что гражданин включается в процесс принятия управленческого решения, что повышает его исполнимость, влечет уменьшение судебных споров; административный договор позволяет найти решение в нетипичных, требующих комплексного подхода управленческих ситуациях, поэтому он не пригоден для массовых, стандартных управленческих ситуаций [5].

В Италии внедрение хартий по предоставлению услуг началось с принятием директивы премьер-министра от 27 января 1994 г., в соответствии с которой предоставление услуг должно базироваться на основе принципов равенства, справедливости, последовательности, систематичности, открытости, предоставления выбора, вежливости, готовности помочь, консультирования и экономичности. Предоставление услуг должно опираться на стандарты услуг. Клиентам должны иметь возможность обжалования, консультаций, возмещения ущерба и компенсаций. Хартии должны быть приняты на центральном и местном уровнях. В политике повышения качества предоставления услуг были три основные характеристики.

Первая – разнообразие хартий, в отличие от единой национальной хартии. Каждая организация должна была разработать и утвердить свою специфичную хартию в соответствии с общими принципами.

Вторая – отсутствие общенациональных стандартов. Каждая организация разрабатывает

свои стандарты в соответствии с критериями качества, определенными на национальном уровне. Проверка качества предоставления услуг носит децентрализованный характер, определяется через проведение консультаций с клиентами и их жалобами. Все организации обязывались предоставлять отчеты о стандартах, их целях и исполнении в центральное правительство.

К июню 1997 года 7000 правительственных агентств утвердили стандарты предоставления услуг. В Италии была учреждена награда «Сто проектов по обслуживанию граждан». Критерии отбора лучших: ориентация на клиентов, эффективность расходов по предоставлению услуг, соответствие миссии агентства, взаимодействие с другими организациями, вовлеченность служащих [6].

На Мальте в 1999 года была принята Хартия по предоставлению качественных услуг (Quality Service Charter). В Офисе премьер-министра был создан Союз поддержки Хартии, который провел большую работу по оказанию помощи в разработке таких хартий различными департаментами и агентствами. В Инструкции по разработке хартии указывается, что структура хартии должна содержать: руководство по услугам, права и ответственность потребителей услуг, стандарты услуг, процедуру обжалования. Хартия должна отражать весь процесс предоставления услуги, начиная от обращения запроса потребителя и до конечной стадии предоставления услуги. Рекомендуется разработать и утверждать хартию только тогда, когда данная организация сможет поддерживать хороший уровень предоставления услуг. Главное в хартии – это качество услуг.

Принципами предоставления услуг являются: скорость и качество предоставления услуг; определение целей и измерений их исполнения; принцип «одного шага»; информирование и максимальное упрощение услуг; забота о потребителе; наилучшее использование технологий; условия выполнения услуги.

Реализация стандартов услуг означает, что организации следует провести самооценку выполнения стандартов. Каждые шесть месяцев внутренние аудиторы министерства проверяют выполнение стандартов и предоставляют отчеты руководителю департамента, постоянному секретарю и Союзу поддержки хартии. В случае отрицательного отчета, постоянный секретарь организации попросит исправить недостатки. Если организация не сможет исправить, то хартия

упраздняется. Поскольку хартия – это своего рода контракт между организацией и потребителями, необходимо хотя бы один раз в год проводить консультации с потребителями услуг, поощрять заполнение потребителями форм по обратной связи. Разместить эти формы следует на месте предоставления услуг, раздавать в зале ожидания, прикреплять к формам их заявок [7].

В Финляндии реформаторы сосредоточились на внедрении таких элементов государственного менеджмента, как: делегирование ответственности за принятие решений на уровень непосредственных исполнителей; ориентация в оценке эффективности деятельности госучреждений на непосредственные результаты и социальный эффект; развитие конкуренции в общественном секторе и преобразование иерархических государственных органов исполнительной власти в общественные предприятия сферы услуг. Качество работы государственных органов определяется тем, насколько довольны потребители услуг, т.е. граждане [8].

К успехам реформ относят серьезное сокращение государственных расходов; повышение открытости и прозрачности госуправления; сокращение числа госслужащих, содержащихся за счет аппарата центрального правительства. Введение управления на основе результатов деятельности, повышение управленческой гибкости и внедрение концепции делегирования полномочий привели к повышению эффективности финской системы государственного управления, которая сегодня признается одной из лучших в Европе.

В рамках программы реформирования центрального правительства в 2000-2002 гг. были внедрены проекты «Слышать граждан» (Hear the citizen) и «Hear the citizen II», целью которых было расширение участия граждан и гражданских институтов в деятельности правительства, увеличение его открытости через взаимные консультации. В 2007-2008 гг. была утверждена стратегия консультаций и участия граждан через электронные средства связи. Правительство учредило Консультационный орган по политике в сфере гражданского общества для усиления диалога между гражданами и государственными служащими [9].

В Швеции в 1998 году была принята стратегия «Управление центральным правительством в обслуживании граждан» (Central Government Administration in the Citizens' Service). Она нацелена на модернизацию управления

публичного сектора в направлении её большей ориентированности на потребности граждан и внедрение информационных технологий как важного механизма совершенствования публичных услуг. В 2000 году Правительство презентовало программу действий «Общественное управление на службе демократии» (A Public Administration in the service of Democracy). Программа содержала концепцию «Агентство 24/7», по которой предоставление услуг производилось посредством Интернет семь дней в неделю, 24 часа в сутки. В Программе указывалось на необходимость предоставления гражданам возможности для диалога и выражения своего мнения по предоставляемым услугам, организации предоставления услуг по принципу «одного окна», доступа к услугам граждан с ограниченными возможностями. Граждане вправе требовать, чтобы качество услуг было высоким, а стоимость их – низкой. Доверие к демократическим институтам общества должно быть высоким. В программе устанавливалась награда за качество работы центральных органов, критерии которого должен был установить Национальный Совет по качеству и развитию [10].

В 2001-2002 гг. Правительством реализовывался пилотный проект «Диалог по услугам» (Service dialogue), включавшем продвижение хартии граждан в каждом агентстве правительства. Цель - адаптировать службу агентств к потребностям граждан, разъяснить, что они могут ожидать от агентств. Улучшенное качество услуг и разработанные механизмы участия граждан усилило бы доверие общества к демократическим институтам. Агентства должны были разработать и опубликовать хартии граждан, проводить на систематической основе диалог по услугам с гражданами и бизнес-структурами, установить внутренние процессы по обжалованию действий работников и внешние процессы по проведению обратной связи с потребителями и консультаций граждан, использовать для этих целей современные информационные технологии. По итогам проекта был разработан заключительный документ, который содержал детализированные рекомендации по улучшению диалога с гражданами [11].

Ознакомление с европейским опытом показало, что в каждой стране правовое регулирование сферы государственных услуг характеризуется своими особенностями. Общим в них является закрепление принципов улучшения

открытости, доступности услуг, упрощения административных процедур, сокращения бюрократизма, разработка новых критериев качества исполнения работы, публикация отчетов по результатам предоставления государственных услуг, совершенствование механизмов обжалования результатов предоставления государственной услуги гражданами и наличие обратной связи с потребителями.

Сегодня в Казахстане происходит процесс активной имплементации норм зарубежного законодательства в сфере стандартов государственных услуг. И в данной сфере имеются реальные подвижки.

В Концепции правовой политики Республики Казахстан на период с 2010 до 2020 года, утвержденной Указом Президента РК от 24 августа 2009 года № 858, ставились задачи разработки правовой базы обеспечения функционирования данного института, полноценного внедрения стандартов оказания государственных услуг, расширения реестра государственных услуг, внедрения эффективного внешнего контроля за их исполнением с использованием новейших технологий [12]. В Указе Президента РК от 1 февраля 2010 года №922 «О Стратегическом плане развития Республики Казахстан до 2020 года», среди пяти ключевых задач, на которых будут сосредоточены основные усилия государства в ближайшие десять лет, указаны услуги для граждан [13].

Тем самым, правовое регулирование государственных услуг на современном этапе отнесено в разряд приоритетных государственных нужд.

15 апреля 2013 года Президентом подписан Закон РК «О государственных услугах» [14]. На его основе разработаны и приняты подзаконные нормативные правовые акты. Все государственные органы разработали стандарты и регламенты предоставления государственных услуг. Постановлением Правительства от 18 сентября 2013 года № 983 утвержден уже третий по счету Реестр государственных услуг, который включает на сегодняшний день 647 услуг [15]. Созданные Центры обслуживания населения оказывают государственные услуги по принципу «одного окна». Проводятся мероприятия по расширению количества государственных услуг, оказываемых в электронной форме, по повышению их качества, развитию общественного мониторинга в данной сфере.

При разработке законодательства в сфере государственных услуг, Казахстан широко

использует опыт развитых стран. Вместе с тем, реализация новой модели публичного управления в Республике сталкивается с трудностями.

Так, Жаненова С., отмечая отсутствие возможностей выбора (модели альтернативного доступа) у потребителей государственных услуг, как пример ограниченности внедрения новых управленческих идей, объясняя это существующими институциональными рамками и преобладанием в Казахстане бюрократической культуры [16].

Среди факторов, тормозящих данный процесс, можно назвать сохраняющийся высокий уровень коррупции, недостаточная прозрачность в деятельности государственных органов, слабое гражданское общество, низкий уровень правовой культуры населения и др.

Поэтому, несмотря на очевидные успехи в этом направлении, требуется дальнейшее изучение лучшего зарубежного опыта в вопросах правового регулирования сферы государственных услуг и внедрения норм, позволяющих повысить эффективность их предоставления.

Сферу государственных услуг необходимо рассматривать в контексте реализации ст.1 Конституции РК, закрепляющую социальную сущность казахстанской государственности, согласно которой объективно вытекает обязанность государственных органов реализовывать свои функции, сообразуясь с требованиями социальной справедливости.

Список литературы

1. Improving Public Service Delivery //www.rcpar.org Дата обращения – 02.02.2014
2. Приватизация публичных услуг и влияние этого процесса на качество, трудоустроенность и производительность (Privatization of Public Services and the Impact on Quality, Employment and Productivity). Исследовательский проект //www.scoopproject.org.uk. Дата обращения – 02.02.2014
3. Хартия публичных услуг (Charte des Services Publics) (Франция,1992) //www.admhmao.ru; Drewry G. Citizen as customers – Charters and the contractualisation of quality in public services //www.public-admin.co.uk. Дата обращения – 02.02.2014
4. Дубровин Ю.И. Административно-государственное реформирование в странах Европейского Союза. - Автореф. дисс...докт. полит. наук. - М, 2009. - С.30-31.
5. Васильева А. Ф. Административно-правовое регулирование публичных услуг в Германии и России: Сравнительно-правовой анализ. Автореф. дисс...канд. юрид. наук. - СПб.,2009. - С.19-20.
6. Public administration reform and government responsiveness to citizens in Italy // www.lib.kedah.uitm.edu.my. Дата обращения – 02.02.2014
7. Руководство по разработке Хартии качества услуг //www.servicecharters.gov.mt. Дата обращения – 02.02.2014
8. Дубровин Ю.И. Административно-государственное реформирование в странах Европейского Союза. – С.41
9. Finnish public governance - a background report, March, 2010 //www.vm.fi. Дата обращения – 02.02.2014
10. A Public Administration in the service of Democracy // www.epractice.eu. Дата обращения – 02.02.2014
11. Evaluating Public Participation in Policy Making. OECD //www.oecd.org Дата обращения – 02.02.2014
12. Казахстанская правда. – 2009 . – 25 августа
13. Указ Президента РК от 1 февраля 2010 г. № 922 «О Стратегическом плане развития Республики Казахстан до 2020 года» // САПП РК. -2010. - № 10. - Ст.115
14. Ведомости Парламента РК. – 2013. - № 5-6.- Ст.29
15. САПП РК. – 2013.- № 55. – Ст.769
16. Janenova S. Public service integration in Kazakhstan: why alternative access rather than single access //www.rcpar.org. Дата обращения – 02.02.2014



Бұл мақалада құқықтық базаны құрудың, мемлекеттік қызметтердің стандарттары мен регламенттерін әзірлеудің, олардың сапасына бақылау механизмін енгізудің, мемлекеттік қызмет көрсетуде ақпараттық технологияларды дамытудың, мемлекеттік қызмет сапасының мониторингі және стандарттарды дайындауға азаматтардың қатысуын қамтамасыз етуде еуропа елдерінің тәжірибесі қарастырылады.

Түйін сөздер: мемлекеттік қызметтер, стандарт, хартия, сапа, бақылау, баға.

В статье рассматривается опыт европейских стран по созданию правовой базы, разработке стандартов и регламентов государственных услуг, внедрению механизма контроля за качеством их предоставления, развитию информационных технологий по оказанию государственных услуг, обеспечению участия граждан в разработке стандартов и мониторинге качества государственных услуг.

Ключевые слова: государственные услуги, стандарт, хартия, качество, контроль, оценка.

This article discusses the experience of European countries to establish a legal framework, the development of standards and regulations of public services, the implementation of control mechanism for the quality of their provision, development of information technologies for the provision of public services, to ensure the participation of citizens in the development of standards and monitoring the quality of public services.

Keywords: public services, standard, Charter, quality, control, evaluation.

Лейла Тельманқызы Жанұзакова,

ҚР Заңнама институты конституциялық, әкімшілік заңнама және мемлекеттік басқару бөлімінің бас ғылыми қызметкері, з.ғ.д., профессор

Индира Оралқызы Әубәкірова,

М.В. Ломоносов атындағы ММУ докторанты (Мәскеу, Ресей), з.ғ.к.

Қазақстан Республикасы мен Еуропа елдеріндегі мемлекеттік қызметті құқықтық қамтамасыз ету: салыстырмалы тәжірибе

Жанұзакова Лейла Тельмановна,

главный научный сотрудник отдела конституционного, административного законодательства и государственного управления Института законодательства РК, д.ю.н., профессор

Аубакирова Индира Ураловна,

докторант МГУ им. М.В. Ломоносова (Москва, Россия), к.ю.н.

Правовое обеспечение государственных услуг в Республике Казахстан и европейских странах: сравнительный опыт

Zhanuzakova Leila Telmanovna,

chief research fellow of Department of the constitutional, administrative legislation and public administration of the Institute of legislation of the Republic of Kazakhstan, d.j.s., professor

Aubakirova Indira Uralovna,

doctoral student of Moscow state University named M. Lomonosov (Moscow, Russia), PhD in Law

Legal provision of public services in the Republic of Kazakhstan and European countries: a comparative experience