

Қазақстан Республикасы Президенті жанындағы
Қазақстан стратегиялық зерттеулер институты

**«ХАЛЫҚ ҮНІНЕ ҚҰЛАҚ
АСАТЫН МЕМЛЕКЕТТЕН» –
«ӘДІЛЕТТІ МЕМЛЕКЕТКЕ»**

*Халықаралық онлайн-конференция материалдары
Нұр-Сұлтан, 14 қазан 2020 ж.*

Нұр-Сұлтан, 2020

ӘОЖ 323/324 (574)
КБЖ 66.3 (5 қаз)
X-17

*Қазақстан Республикасы Президенті жанындағы
Қазақстан стратегиялық зерттеулер институтының
Ғылыми кеңесі баспаға ұсынған*

Редакциялық ұжым:
З.К. Шауқенова (жалпы редакция),
С.Қ. Көшкімбаев, Қ.Д. Исаев, Ә.Қ. Назарбетова,
А.Ж. Мұқанова, А.Ә. Арзықұлов

X-17 «Халық үніне құлақ асатын мемлекеттен» – «әділетті мемлекетке». Халықаралық онлайн-конференция материалдары (Нұр-Сұлтан, 14 қазан 2020 ж.) / Жалпы ред. З.К.Шауқенова. – Нұр-Сұлтан: Қазақстан Республикасы Президенті жанындағы Қазақстан стратегиялық зерттеулер институты, 2020. – 248 б.

ISBN 978-601-80061-4-2

Жинақта «Халық үніне құлақ асатын мемлекеттен» – «әділетті мемлекетке» онлайн-конференцияға қатысушылардың баяндамалары және «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын қазіргі жағдайда іске асырудың негізгі идеяларына арналған Қазақстан Республикасының ғылыми-сараптамалық қоғамдастығы өкілдерінің мақалалары жарияланған. Олардың қатарында – үкімет пен қоғам арасындағы диалогты нығайту, мемлекеттік органдардың халықпен кері байланыс арналарын құру, азаматтардың өтініштерін қараудың тиімділігін арттыру, қоғамдық өтініштерге жүйелі мониторинг пен талдау жүргізуді қамтамасыз ету, мемлекеттік органдардың жұмысына азаматтардың қатысуын күшейту мәселелері бар.

Басылым саясаттанушыларға, мемлекеттік қызметкерлерге, сонымен қатар сарапшылар мен оқырмандарға арналған.

ӘОЖ 323/324 (574)
КБЖ 66.3 (5 қаз)

ISBN 978-601-80061-4-2

© ҚР Президенті жанындағы ҚСЗИ, 2020

МАЗМҰНЫ

АЛҒЫ СӨЗДЕР

Зарема ШАУКЕНОВА	4
Кристоф МОР	8

СПИКЕРЛЕР БАЯНДАМАЛАРЫ

Тастемір ӘБІШЕВ	13
Бекзат РАХИМОВ	18
Акрамжон НЕЪМАТОВ	24
Сабина САДИЕВА	33
Марат САРСЕМБАЕВ	38
Жаннат ДУБИРОВА	52
Нұрлан КЕҢЕСОВ	59
Берік ТӨРЕБЕКОВ	63

МАҚАЛАЛАР

Гүлназ ҚАСЫМОВА	67
Жансауле ЖАРМАХАНОВА	75
Сания НҰРДАУЛЕТОВА	

АЛҒЫ СӨЗДЕР

ҚР Президенті жанындағы ҚСЗИ директоры

Зарема ШАУКЕНОВА

Ханымдар мен мырзалар!

Құрметті әріптестер!

Сіздерді ҚР Президенті жанындағы Қазақстан стратегиялық зерттеулер институты мен біздің серіктесіміз – Фридрих Эберт атындағы Қордың Қазақстандағы және Өзбекстандағы Өкілдігімен бірлесіп ұйымдастырған **«Халық үніне құлақ асатын мемлекеттен» – «Әділетті мемлекетке»** атты халықаралық онлайн-конференцияда көргенімізге қуаныштымыз.

Бүгінгі талқылауға таңдап алған тақырыбымыз өте өзекті. Өкінішке орай, соңғы жылдары әлемдік саясатта **популизм мен демагогия** үрдіске айналып келеді. Әлемнің көптеген елдерінде қиын жағдайларда азаматтарға «қарапайым шешімдерді», әл-ауқатты күрт арттыруға және әлеуметтік ахуалды жақсартуға уәде беретін адамдардың билікке келгенін көреміз.

Алайда, біз бұл үрдістің теріс жағын да көріп отырмыз, бұл: **қоғам мен билік арасында сындарлы диалогтың жоқтығы** және биліктің сайлау алдындағы уәдесін іске асыруға қабілетсіздігі. Бұл, өз кезегінде, билікке деген сенімнің жоғалуына, саяси жүйелердің тұрақсыздығына, әлеуметтік өзгерістерге әкеп соғады.

Бүгінгі таңда әлемдік экономикалық дағдарыстың кезекті кезеңі мен геосаяси қарама-қайшылықтардың шиеленісуіне байланысты қиын жағдай Covid-19 вирусының таралуымен

күрделене түсуде, бұл бір жағынан бүкіл әлем үкіметтерінен шешуші әрекеттерді, екінші жағынан өз азаматтарына бұрынғыдан гөрі көбірек қамқорлық жасауды талап етеді.

Бұл жағдайда қазақстандық саяси модель де өзгерістерді бастан өткеруде.

Президенттің 2019 жылғы қыркүйектегі Қазақстан халқына Жолдауында *«Азаматтардың барлық сындарлы өтініш-тілектерін жедел әрі тиімді іске асыратын «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын жүзеге асыру»* мақсат етіп қойылды. Халық үніне құлақ асатын мемлекет азаматтардың мұқтаждықтарын жедел іске асыруды, азаматтық қоғаммен ұдайы өзара іс-қимылды, қоғамды жалпы мемлекеттік міндеттерді шешуге қатыстыруды білдіреді.

Елдегі саяси және әлеуметтік-экономикалық өзгерістерді, сондай-ақ қоғамды дүр сілкіндірген мәселелерді жоғары деңгейде талқылау үшін еліміздің ең беделді азаматтарын біріктірген **Ұлттық қоғамдық сенім кеңесі** 1 жылдан артық жұмыс істеп келеді.

Біз қазірдің өзінде елдің 55 әкімшілік бірлігіне «халықтық қатысу бюджеті» жобасын енгізуден және бизнес субъектілері бойынша ашық интеграцияланған деректер базасын құрудан бастап бейбіт жиналыстар және жала жабуды қылмыстық сипаттан арылту туралы жаңа заң қабылданғанға дейін осы жұмыстың **нәтижелерін** көріп отырмыз.

Елдегі қоғамдық қатынастарды дамытудың жаңа кезеңі 2020 жылғы 1 қыркүйектен басталады, ол кезде ҚР Президенті Қ.К. Тоқаев **«халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасы маңызды, бірақ әділетті мемлекет құру үдерісіндегі кірпіш қана** екенін айтқан болатын.

Келесі кезең – ауыл әкімдерінің сайланбалылығын енгізуден бастап жергілікті өкілдік органдарының мүмкіндіктерін

және азаматтардың қалалардағы өзін-өзі басқаруға қатысу құқықтарын кеңейтуге дейін **азаматтардың мемлекетті басқаруға қатысу деңгейін арттыру**. Яғни, іс жүзінде – **баспалдақтағы және ауладағы мәселелерді шешуден бастап, заңнаманы өзгерту үшін онлайн-өтініштерді бастауға дейін**.

Біздің серіктесіміз, Фридрих Эберт атындағы Қордың Қазақстандағы өкілдігімен бірлесіп, біз бүгін сіздерге осы уақыт ішінде қол жеткізген жетістіктеріміз туралы ғана емес, сондай-ақ «әділетті мемлекетке» көшу барысында **не істеуіміз керек** екендігі туралы ойлануды ұсынамыз.

Біздің келесі қадамымыз қандай? Осы жолда бізге қандай кедергілер кездесуі мүмкін? Біздің қандай тәжірибеге сүйенгеніміз дұрыс? Осы және басқа да мәселелер – бүгінгі күн тәртібінде.

Құрметті онлайн-конференция қатысушылары!

Бүгінгі диалог 5 жыл бұрын **қоғам мемлекетті басқаруға қатысу және саяси шешімдер қабылдау үшін «жетілді ме» деген** танымал пікірталастардың артта қалғанын тағы да көрсетті.

Қазақстандағы қоғамдық сананың қазіргі деңгейі азаматтар жергілікті және орталық биліктермен сындарлы өзара іс-қимыл жасай отырып, қабылданатын шешімдер үшін **жауапкершілікті өз мойнына алуға мүдделі** екенін растауға мүмкіндік береді. Біз мұны Ұлттық қоғамдық сенім кеңесінің, өңірлердегі қоғамдық кеңестердің мысалында, азаматтардың түрлі инстанцияларға өтініштерінің саны, волонтерлік қозғалыстың өсуі – және, сайып келгенде, коронавирус инфекциясының таралуына қарсы күрес барысында адамдардың өзін-өзі ұйымдастыруы мен өзара көмегі бойынша көріп отырмыз.

«Жауапты мемлекет – жауапты қоғам – жауапты адам» моделі – бұл қоғамдық-саяси жүйенің тұрақтылығының кепілі, оның ашықтығы мен есептілігінің кепілдігі.

Әрбір сатыда азаматтар да, шенеуніктер де, азаматтық сектор өкілдері де туындайтын проблемаларды барынша ұтымды шешуге **мүдделі болуға** тиіс, бұл басқалармен қатар сыбайлас жемқорлық пен көлеңкелі экономика деңгейін төмендетуге көмектеседі.

Саяси плюрализм, мемлекеттік органдар мен квазимемлекеттік сектордың қоғамға ашықтығы, барлық салаларда реттеушілік саясатты жаңғырту; кәсіпкерлік және азаматтық бастамаларды жан-жақты қолдау; экономиканың бәсекеге қабілеттілігі мен азаматтардың әл-ауқатын арттыру осы мақсатқа жету жолындағы **құралдар** болып табылады.

Мұндай жүйеге қол жеткізу үшін биліктің барлық үш тармағының өкілдеріне қойылатын талаптарды арттырудан және заңнамаға бірқатар бағыттар бойынша өзгерістер енгізуден бастап, азаматтық білім деңгейін арттырумен және қоғамның саяси процестерге, оның ішінде адами капиталдың сапасын жан-жақты арттыру, білім беруге, денсаулық сақтауға және қоршаған ортаны қорғауға инвестициялау арқылы қатысуын ынталандырумен аяқтай отырып, әлі де **көп жұмыс істеуіміз** керек.

Алайда, біздің пікір алмасуымыз кезекті рет мынаған көз жеткізуге мүмкіндік береді: біз өзіміздің барлық қиыншылықтарымызға қарамастан, қазақстандық қоғамды әлеуметтік әділеттілік пен саяси тұрақтылыққа алып келетін және күш-жігерімізді біріктіріп, бәріміз бірге өтуіміз қажет **дұрыс жолда** тұрмыз.

Ұзақ жылдар бойғы достығы және ҚСЗИ іс-шараларына қолдау көрсеткені үшін **Ф.Эберт атындағы Қорға, Кристоф Мор** мырзаға тағы да алғыс айтамыз!

Фридрих Эберт атындағы Қордың Қазақстандағы және
Өзбекстандағы аймақтық өкілдігінің басшысы

Кристоф МОР

Құрметті ханымдар мен мырзалар,

Қымбатты әріптестер,

Құрметті Шаукенова ханым,

Сіздерге Ф. Эберт атындағы Қордың Қазақстан және Өзбекстандағы өкілдігі атынан алғыс білдіруге рұқсат етіңіздер! Қазір біз өмір сүріп жатқан күрделі жағдайға байланысты өтіп жатқан онлайн-конференциямызда Сіздерді көру мен үшін үлкен құрмет және ерекше ғанибет.

Өкінішке орай, біз Қазақстанның керемет астанасы Нұр-Сұлтанда кездесе алмадық, өйткені бүгінгі таңда SARS-Cov-19 пандемиясы біздің өмірімізге әлі де ықпалын тигізуде. Қазақстан стратегиялық зерттеулер институты (ҚСЗИ) Фридрих Эберт атындағы Қордың байырғы серіктесі болып табылады; көптеген жылдар бойы біз өте маңызды тақырыптар бойынша сәтті жұмыс істеп келеміз. Бұл үшін Сіздерге шын жүректен алғыс айтамыз және біздің жемісті әріптестігіміз үшін ризашылығымызды білдіргіміз келеді. Өзбекстандық достарымыз бен серіктестерімізді, Нейматов мырзаны, Өзбекстандағы басқа байырғы серіктесіміз – Стратегиялық және өңіраралық зерттеулер институтын көргеніме қуаныштымын. Көркем Ташкентке жылы лебізімді жолдаймын!

Сөз басында атап өткен пандемия бүкіл халықаралық қауымдастық үшін, соның ішінде Германия мен Орталық Азия үшін үлкен проблема болып табылады. Біздің өмірімізде соңғы айларда сезінген шектеулердің қажеттілігі сөзсіз, бірақ олар біздің өміріміз бен жұмысымызды айтарлықтай қиындатады. Фридрих Эберт Қорын да бұл жағдай айналып өтпеді және біз өз жұмысымызды өте шектеулі деңгейде жалғастыра аламыз.

Сіздер байқағандарыңыздай, кейбір бірлескен жобалар болашаққа, кейінге қалдырылады немесе тіпті қабылданбайды. Халықаралық форматтар, сарапшылардың сапарлары, оқу курстары немесе семинарлар сапарлардың шектеулеріне байланысты толық көлемде жүзеге асырыла алмайды.

Бір сөзбен айтқанда, COVID-19 – бұл барлық адамдар үшін мүлдем жаңа құбылыс, бізді белгілі бір прагматизмге шақырады.

Алайда, біз бұл сын-тегеуріндерге төтеп беріп, сіздерге қиын уақытта жұмысыңызға қолдау көрсете аламыз деп үміттенеміз.

Өйткені біз осы қиын жылда табысты ынтымақтастықты жалғастырымыз келеді!

Мұның өте жақсы мысалы – біз ерекше мақтан тұтатын бүгінгі оқиға. Әріптесімізге, Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Қазақстан стратегиялық зерттеулер институтына үлкен рақмет. «Халық үніне құлақ асатын мемлекеттен» – «әділетті мемлекетке» – бұл тақырып әсіресе Фридрих Эберт Қорына ерекше жақын. Германияның әлеуметтік демократия принциптерімен бөлісетін саяси қоры ретінде бізге адалдық пен әділеттілік сияқты құндылықтар өте жақын. Біздің бағдарымыз – бұл бостандық, әділеттілік және ынтымақтастық. Біздің қағидаттарымыз – теңдік, қауіпсіздік, тұрақтылық, инновациялар үшін ашықтық. Сондықтан біз Қазақстан Президенті Қасым-Жомарт Тоқаевтың халыққа Жолдауында айтқан бастамаларын өте құптаймыз. Олар басқарудың жаңа нысандарын, экономикалық реформаларды, аймақтық өзгерістерді, білім беру немесе денсаулық сақтау саласындағы саясатты нығайтуды, ең алдымен, азаматтар үшін әлеуметтік жағдайларды жақсартуды және олардың мүдделерін нығайтуды қамтиды. «Халық үніне құлақ асатын мемлекеттен» – «әділетті мемлекетке» тұжырымдамасында қысқаша мазмұндалған бұл

сұрақтардың маңызы зор және біз олардың бүгінгі іс-шарамыздың басты назарында екеніне өте қуаныштымыз!

ҚСЗИ директоры Шауқенова ханым жаһанданған әлемдегі қазіргі мемлекеттердің алдында тұрған проблемалардың қаншалықты үлкен екенін әділ атап өтті. Шынында да, жаһандық ауқымды үрдістер – климаттың өзгеруінен, көші – қонның ұлғаюынан, сонымен қатар еңбек нарығындағы өзгерістерден бастап халықтың қажеттіліктеріне дейін әсер етеді. Саяси шешімдер қарапайым бола бермейді, олар азаматтар мен мемлекет арасында тұрақты диалогты талап етеді.

Құрметті ханымдар мен мырзалар,

Сіздер бүгінгі проблемалардың қаншалықты жаһандық екенін және диалогтың өзі қаншалықты маңызды болатынын көріп отырсыз.

Фридрих Эберт Қорының атынан осы қиын жылы біз серіктестерімізді қолдауды және ынтымақтастығымызды нығайтуды жалғастырамыз деп сендіре аламын.

Мен COVID-19 байланысты атап өткен прагматизм әлі де қажет болады.

Бүгін бізге сәтті пікірталастар, тиімді нәтижелер және Zoom-ға қатысты техникалық проблемалар аз болуын тілеймін.

Ханымдар мен мырзалар,

Құрметті әріптестер,

Құрметті Шауқенова ханым,

Көп тақырып қамтылған осындай маңызды іс-шараны түйіндеу оңай емес. Сіз сипаттаған Қазақстандағы және Өзбекстандағы оқиғалар өте әсерлі. Екі жағдайда да мемлекет азаматтардың өмірін жақсартуға мүдделі екенін және үлкен жетістіктерге қол жеткенін көрсетеді.

Маған ой қозғап, неміс социал-демократы ретінде мен әділетті мемлекет тиімді және ұтымды басқарудан да жоғары екендігімен келісемін деп айтуға рұқсат етіңіз.

Бүгінгі іс-шараның соңында мен бізге ойланудың тағы бір тұжырымдамасын ұсынғым келеді: **ЫНТЫМАҚТАСТЫҚ ТҰЖЫРЫМДАМАСЫ**. Бұл термин азаматтардың мемлекетте өмір сүруі үшін үлкен маңызға ие.

Бұл жерде ынтымақтастық ұғымы қазіргі заманның әлеуметтік философиясы мен саяси теориясында маңызды рөл атқармайды деп айтуға болады.

Бұл, негізінен, әлеуметтік, саяси және экономикалық өмірдің нормативтік сапасы мәселелеріне қатысты әділеттілік пен адам құқықтары ұғымы басым болатындығына байланысты.

Әділдік туралы сөз болғанда, моральдық принциптер, талаптар, құқықтар мен міндеттер жиі кездеседі.

Бұл іске асырылуы тиіс адам құқықтарына да қатысты, олай болмаған жағдайда оларды сақтамау сот тәртібімен қудалануға тиіс.

Алайда, ынтымақтастық дегеніміз – қиыншылыққа тап болған адамдарға көмектесу үшін ерікті (міндетті емес) тілек. Ол тұлғааралық, ерікті және сөзсіз сипатта болады.

Қазіргі мемлекеттің жалпыға ортақ әл-ауқатты уәде етуі, мысалы, жеткілікті тең мүмкіндіктер жасау үшін материалдық теңсіздікті теңестіру, ынтымақтастық рухында қайта бөлу принциптерін практикалық және саяси іске асыру ретінде түсіндіріледі, алайда бұл жерде ынтымақтастық туралы мүлдем айту керек пе деген күмән жиі кездеседі.

Бір жағынан, қазіргі әл-ауқат жағдайы осы қайта бөлу бойынша белгілі бір міндеттемелерді өзіне алады. Екінші жағынан, өзара қарым-қатынас сезімдері пайда болады, көптеген комментаторлардың пікірінше, ынтымақтастық үшін орталық мән-

ге ие, бірақ, алайда, қазіргі мемлекеттердің анонимді трансферлік жүйелерінде олар үлкен рөл атқармайды.

Осылайша, ынтымақтастық тұжырымдамасына сілтеме әл-ауқат жағдайын заңдастыру үшін қажет емес. Сонымен қатар, ерікті ынтымақтастыққа шақыру аз дәрежеде еріктілікке және көбінесе міндеттемелер мен құқықтарға бағытталған әділеттілік дәлелдерімен алмастырылады. Екінші жағынан, мен өте жоғары бағалайтын неміс философы Юрген Хабермас ынтымақтасты «әділеттіліктің басқа түрі» деп атады.

Бұл формула әр адам лайықты өмір сүруі тиіс әлеуметтік қауымдастықтарды қорғауға бағытталған. Юрген Хабермасың пікірінше, әділеттілік жеке адамға, оның қадір-қасиетіне және оны құрметтеуге бағытталған, ал ынтымақтастық жеке адамдарға «жалпы өмір аясында» «серіктес» ретінде бағытталған.

Осылайша, бұл формула заманауи әділеттілік тұжырымдамаларының «бір жақты дербес тәсілдемесін» бұзады.

Бұл қоғамдағы күшті және әлсіз адамдар арасындағы бірлік сезімін, тұрақты ынтымақты қалыптастыру, заңдарды жүзеге асыру сияқты қажет, өйткені ынтымақтастық пен сәйкестікке негізделген бірлік сезімі осы бірлік пен келісімді тудырады.

Нормалар мен құндылықтардың жаһандық өзгеруі сонымен бірге ынтымаққа негізделген қоғамдардың бірлігі болашақ үшін үлкен маңызға ие болатындығын көрсетеді. Бұл ұзақ мерзімді тұрақтылықты қамтамасыз етудің жалғыз жолы. Қорытындылай келе, мен Қазақстан Республикасының Тұңғыш Президенті Нұрсұлтан Назарбаевтың дәйексөзін келтіргім келеді. Ол да ынтымақ туралы айтып, этносаралық және рухани бірлік прогресс үшін ресурс болып табылатынын атап өтті. Тамаша іс-шара үшін, мазмұнды пікірталастар мен жемісті әріптестік үшін алғысымды білдіремін.

Аман-сау болыңыздар! Болашақта ынтымақтастықтың одан әрі жалғасатынына сенемін.

СПИКЕРЛЕР БАЯНДАМАЛАРЫ

Тастемір ӘБІШЕВ

ҚР Президенті жанындағы
Адам құқығы жөніндегі комиссияның хатшысы

Қайырлы күн, құрметті әріптестер, құрметті конференция қатысушылары!

Адам құқықтары жөніндегі комиссия ҚСЗИ мен өзінің серіктесі Қазақстандағы Фридрих Эберт Қорына халық үніне құлақ асатын мемлекет тұжырымдамасынан әділетті мемлекет тұжырымдамасына өту бойынша осындай пайдалы конференция ұйымдастырғаны үшін алғыс білдіреді.

Президент Әкімшілігінде халық үніне құлақ асатын мемлекеттің нақты тұжырымдамасын іске асыру бойынша бірқатар жайттар іске асырылды. Мен бірден атап өткім келеді. Жарияланғаннан кейін Қазақстан Республикасының орталық және жергілікті мемлекеттік органдарының азаматтардың өтініштерін қарауын бақылау бөлімі құрылды. Бөлімді қазіргі уақытта Тамара Дүйсенова басқарады.

Ханымдар мен мырзалар, мен бұл жерде Мемлекет басшысы да, өтініштерді қарауды бақылау бөлімі де сот органдарының қызметіне араласуға құқылы емес екенін атап өткім келеді. Сот істері бойынша – азаматтық, қылмыстық, әкімшілік, криминалдық істер бойынша өтініштерді қарау – бұл тек сот органдарының құзыреті, сондай-ақ заңнамада белгіленген тәртіппен прокуратура органдары қарауы мүмкін.

Мұндай жағдайларда Конституцияның сақталып отырған нормалары, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы, сондай-ақ Қазақстан Республикасы ратификациялаған

халықаралық пактілер мен конвенциялардың нормалары, өтініштердің қаралуын бақылау жөніндегі бөлім, оның ішінде адам құқықтары жөніндегі Комиссия Қазақстан Республикасы сот жүйесінің қызметіне араласпайды.

Егер заңдылық қағидаты сақталмаса, сондай-ақ Қазақстан Республикасының аумағында адамның және азаматтың құқықтары мен бостандықтары сақталмаса, халық үніне құлақ асатын мемлекет тұжырымдамасы, әділетті мемлекет тұжырымдамасы толық іске асырыла алмайды.

Мен бүгін осы тақырып аясында сөз сөйлегім келеді.

Қазақстан Республикасы адам құқықтары мен негізгі бостандықтар барлық мемлекеттер мен халықтар арасындағы достық қарым-қатынастар мен ынтымақтастықты дамытуды қамтамасыз ету үшін қажет екенін мойындайды.

Сонымен қатар, ханымдар мен мырзалар, адам құқықтары дамуға қол жеткізуде және қолдауда маңызды рөл атқарады. Адам құқықтары, тиімді басқару және даму арасындағы тығыз өзара байланыс қоғам мен мемлекеттің үйлесімді дамуының сенімді кепілі болып табылады.

Демократиялық дамудың Қазақстанның тұрақты дамуын, үдемелі және инклюзивті экономикалық өсуді, әлеуметтік дамуды, қоршаған ортаны қорғауды қамтамасыз ету үшін маңызы зор. Бұл адамның құқықтары мен бостандықтарын қамтамасыз етпей демократияға қол жеткізу, құқықтық және әділ мемлекет пен әлеуметтік-экономикалық өркендеуді басқару мүмкін емес дегенді білдіреді.

Бұл ретте БҰҰ мен басқа да халықаралық ұйымдардың қызметіндегі адам құқықтарының басымдылығын растай отырып, біз адам құқықтары қысым жасау құралы ретінде ешқандай да қарастырыла алмайтындығын немесе саяси спекуляцияның объектісі бола алмайтындығын түсінеміз.

Қазақстан Конституциясында адам, оның өмірі, құқықтары мен бостандықтары біздің мемлекетіміз үшін ең қымбат қазына деп жарияланған.

Конституцияға сәйкес адам құқықтары мен бостандықтары әркімге тумысынан жазылған және олар абсолютті және ажыратылмайтын құқығы мен бостандығы болып табылады, нормативтік құқықтық актілердің мазмұны мен қолданылуын айқындайды. Біздің Конституция заң шығарушыны заңдарды қабылдау кезінде ең алдымен осы норманы негізге алуға, адам құқығын бірінші орынға қоюға міндеттеді.

Егер егжей-тегжейлі айтатын болсақ, Конституцияда 30 бап қана Қазақстанның адам құқықтары мен бостандықтарына арналған, олар азаматтық, саяси, экономикалық, әлеуметтік және мәдени құқықтарды айқындайды және қорғайды.

Еліміздің қолданыстағы заңнамасында біздің республикамыз ратификациялаған адам құқықтары жөніндегі халықаралық актілердің нормалары да енгізілген.

Қазақстан Республикасы бұрыннан бері халықаралық құқықтың толық құқылы субъектісі және адам құқықтары саласындағы 70-тен астам көпжақты әмбебап халықаралық шарттардың, оның ішінде адам құқықтарын қорғаудың халықаралық құралдары деп аталатын БҰҰ-ның 8 негізгі әмбебап құқық қорғау конвенцияларының қатысушысы болғанын атап өткен жөн.

Халықаралық құқық субъектісіне сәйкес, Қазақстан Республикасында БҰҰ органдары, сондай-ақ БҰҰ Адам құқықтары жөніндегі кеңесі алдында адам құқықтарын қорғау алдындағы өзінің халықаралық міндеттемелерін орындауы туралы есеп беру мерзімдері белгіленген.

Қазіргі уақытта біздің республикамызда адам құқықтарын қорғаудың қарқынды дамып келе жатқан ұлттық жүйесі

құрылды, оның негізгі элементтерінің бірі Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Адам құқықтары жөніндегі комиссия болып табылады. Комиссия – ел Президенті жанындағы тиімді жұмыс істейтін диалог алаңы. Комиссия құрамында 32 адам. Оның ішінде 17 адам, жартысынан көбі – Қазақстанның азаматтық қоғамының өкілдері, 15 адам – заң шығарушы, сот, атқарушы билік тармақтары органдарының өкілдері, сондай-ақ оған Қазақстан Республикасы Жоғарғы Соты Төрағасының орынбасары және Бас прокурорының орынбасары кіреді. Комиссия Қазақстан Президентіне адамның және азаматтың құқықтары мен бостандықтарының кепілі ретіндегі конституциялық өкілеттіктерін іске асыруда жәрдемдеседі.

Бұдан басқа, құрамы БҰҰ-ның Париж қағидаттарына сәйкес іріктелген Комиссия Ел Президенті мен азаматтық қоғам институттары, құқық қорғаушы ҮЕҰ арасындағы байланыстырушы буын болып табылады. Комиссия қазіргі уақытта қоғамдық пікірді, қолданыстағы заңнаманы, құқық қолдану практикасын зерделеуде.

Мен бұл тек Қазақстанның Адам құқықтары жөніндегі комиссиясының, Сыртқы істер министрлігінің ғана емес, біздің серіктестеріміз – Қазақстандағы БҰҰ Даму Бағдарламасының, БҰҰ Босқындар істері жөніндегі Жоғарғы Комиссары басқармасының және Қазақстандағы көші-қон жөніндегі халықаралық ұйымның деректері екеніне ерекше назар аударғым келеді.

Әсіресе, Комиссия халықтың әлсіз топтарының құқықтарын қорғауға ерекше көңіл бөледі. Мысалы, СИМ және басқа да халықаралық ұйымдардың мәліметтері бойынша, қандастардың – бұл оралмандар, азаматтығы жоқ адамдар, босқындар, еңбекші мигранттар, сондай-ақ адам саудасының құрбандарының құқықтарын қорғау жөніндегі комиссияның құқық қорғау

жобалары әлемнің көптеген мемлекеттеріне ұқсас емес. Бұл жобалар БҰҰ мен ЕҚЫҰ желісі бойынша халықаралық және ұлттық сарапшылардың оң бағасын алды.

Біздің адам құқықтары жөніндегі Комиссия осындай және басқа да бірегей құқық қорғау жобаларын әзірлеу бойынша өз тәжірибесімен бөлісуге дайын. Бұл жерде мен адам құқықтарын қорғау жүйесінде біздің стратегиялық әріптестеріміз, Қазақстанның үкіметтік емес ұйымдары, Қазақстанның үкіметтік емес құқық қорғау ұйымдары ерекше орын алатынын атап өткім келеді. Олар Комиссияның Қазақстанның адам құқықтарын қорғау саласындағы арнайы талдамалық баяндамаларын әзірлеуге қатысады.

Біз қазақстандық ҰЕҰ әлеуетін белсенді пайдаланамыз.

Мен адам құқықтары жөніндегі комиссияның бірегей жобаларын әзірлеуге белсенді қатысатын азаматтық сектордағы барлық әріптестеріме алғысымды білдіремін.

Әділдік тек 20 немесе 21 ғасырға ғана тән емес деп айтқым келеді. Біздің дана билеріміз бұл туралы да айтып кеткен.

Мысалы, Қазыбек би былай деген: «Әділдік деген бір шың бар, шындыққа ғана жүгінер, әділдік күткен халқың бар, түйінсіз сөзден түңілер». Төле бидің мынадай керемет бір ауыз сөзі бар: «Қолыңда болса бар билік, қараға залым болмаңыз, алдыға келсе бітпес дау, әділін айтып тұрмаңыз». Әйтеке бидің сөзін айтқым келеді: «Қазы, яғни шешім шығарушы адам әрдайым жоғары адамгершіліктің, әділдіктің деңгейінде болуы қажет, сонда ғана ол замандастары мен ұрпағы санасында өшпес айқын із қалдырады» – деп айтып кеткен біздің нағыз 18 ғасырдағы белгілі заңгер мен билеріміз.

Назарларыңызға рақмет!

Бекзат РАХИМОВ

ҚР Ақпарат және қоғамдық даму министрлігі
Мемлекет және қоғам коммуникацияларын дамыту
департаментінің директоры

Құрметті конференция қатысушылары!

Ақпарат және қоғамдық даму министрлігінің атынан Қазақстан стратегиялық зерттеулер институтына шақыру үшін алғыс білдіруге рұқсат етіңіздер.

«Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын іске асыру біздің министрліктің ғана емес, бүкіл мемлекеттік аппарат жұмысының негізгі бағытына айналды.

Бүгін біз «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын іс жүзінде көріп отырмыз.

Президент Әкімшілігінде **Өтініштердің қаралуын бақылау бөлімі** жұмыс істейді, әрбір әкімдікте әкім аппараты басшысының орынбасары деңгейінде өтініштермен жұмыс жөніндегі **арнайы жауапты тұлға** айқындалған.

Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарының **бірыңғай платформасы** жылдың басында іске қосылды (gov.kz). Бүгінде мұнда барлық министрліктер, 4 агенттік (СЖЖРА-дан басқа), 14 әкімдік (Атырау, Ақтөбе облыстары мен Нұр-Сұлтан қаласынан басқа), Есеп комитеті, Бас прокуратура, ҰҚК Шекара қызметі және басқа да мемлекеттік органдар бар.

Мемлекеттік органның интернет-ресурстарының бірыңғай платформасы (МОИРБП) шеңберінде мемлекеттік органдарда **онлайн-қабылдау бөлмелері** ашылды.

Көпшілік өңірлерде «109» **бірыңғай байланыс орталықтары**, сондай-ақ халықпен кедергісіз коммуникация жасау және «бір терезе» қағидаты бойынша қызметтер көрсету және кеңес беру мақсатында **фронт-офистар** жұмыс істейді.

Орталық атқарушы органдар басшыларының және әкімдердің халыққа есеп беру кездесулерін өткізу тәртібі қайта қаралды. Енді «ҚазАқпарат» сайтында және мемлекеттік органның әлеуметтік желілердегі ресми аккаунттарында **онлайн-трансляция** міндетті болып табылады.

«**Халықтың қатысу бюджеті**» жобасы іске асырылады, бұл азаматтардың жергілікті бюджетті бөлуге тікелей қатысуын көздейді.

Алайда, мемлекеттік органдардың сервистігін және клиентке бағдарлануын одан әрі арттыру қажет. Мемлекет басшысы «Әділетті мемлекет» тұжырымдамасы туралы Жолдауында бізге **қоғам мүддесіне қызмет етудің жаңа стандарттары** қажет екенін нақты айтқан болатын.

Сондықтан **Ұлттық экономика министрлігі әзірлейтін мемлекеттік басқаруды дамыту тұжырымдамасының жобасына** мемлекеттік аппараттың қызметіне «халық үніне құлақ асатын мемлекет» қағидаттарын енгізу жөніндегі негізгі тәсілдер енгізілді.

Мемлекеттік орган қызметінің үш қағидатына – **жүйелілікке, белсенділікке және ашықтыққа** негізделген осы тәсілдерді қысқаша атап өтейін.

Бірінші. Өтініштерге, оның ішінде Интернет және әлеуметтік желілер арқылы келіп түсетін өтініштерге жүйелі мониторинг және талдау жүргізу. Бүгінгі таңда өтініштер қоғам мен мемлекеттің өзара іс-қимылының неғұрлым жаппай нысаны болып табылады. Бүгінде мемлекеттік органға өтінішке жай ғана жауап беру жеткіліксіз. Барлық өтініштерге тұрақты түрде талдау жүргізіп, «басып озуды» іске қосу және халықтың проблемалық мәселелерін шешу бойынша жүйелі шаралар әзірлеу маңызды.

Екінші. БАҚ, ҮЕҰ, бизнес және халықтың келіп түскен сұрауларына жедел ден қою. Бұл ретте, БАҚ және әлеуметтік желілер

арқылы (*бірінші кезекте, дағдарыс және төтенше жағдайлар кезінде*) жүгіну жолымен «нақты көрініс» туралы ақпарат ұсыну маңызды.

Мемлекеттік органдардың БАҚ-пен және ҮЕҰ-мен тығыз ынтымақтастығының арқасында халық арасында өсіп келе жатқан проблемалық мәселелерді алдын ала анықтап, олардың дамуына жол бермеуге болады.

Үшінші. Мемлекеттік органдар «төменнен жоғарыға» қарай шешім қабылдау принципіне көшуі керек. Яғни, басқарушылық шешім қабылдаудың барлық кезеңдерінде азаматтық қоғамның қатысуын қамтамасыз ету. Сондай-ақ тұрғындармен ақпарат пен кеңес беруден серіктестік пен өкілеттілікке көшу.

Төртінші. Мемлекеттік органдар өздерінің ақпараттық жұмысында белсенді болуға тиіс. Бұл жерде біз ашық отырыстардың (мәжілістердің) онлайн-трансляцияларын өткізуді, ведомстволық ашықтық жоспарларын әзірлеу мен бекітуді және т. б. айтып отырмыз.

Ал мемлекеттік органдар азаматтардың проблемаларына дұрыс және уақтылы ден қою үшін тұрақты негізде **мемлекеттік қызметшілерді халықпен өзара іс-қимыл нысандарына оқытуды жүргізу**, сондай-ақ тиісті әдіснамалық қолдау көрсету қажет.

Тұтастай алғанда, ашықтық мемлекеттік қызмет **мәдениетінің бір бөлігіне** айналуы, ал мемлекеттік аппараттың жұмысы **баршаға түсінікті** болуға тиіс.

Мен назар аударғым келетін жеке мәселе – **ақпаратқа қол жеткізу**.

«Әділетті мемлекет» құру аясында Мемлекет Басшысы Қасым-Жомарт Кемелұлы Тоқаев Жолдауда ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз етудің маңыздылығын атап өтті.

Бір айта кетерлігі, ақпаратқа қол жеткізу туралы Заң қабылданған сәттен бастап көп нәрсе жасалды.

«Ашық үкімет» порталдары іске қосылды. Сонымен қатар, «Ашық үкімет» порталдарындағы ресми ақпарат саны жыл сайын артып келеді. Бүгінгі таңда 3,5 мыңнан астам жиынтық орналастырылған.

Жалпы «Ашық үкімет» порталдарында халық белсенділігінің өсуі байқалады.

Мысалы, НҚА жобаларына 2019 жылы 14,8 мың пікірлер мен ұсыныстар қалдырылды, бұл 2018 жылмен салыстырғанда 35%-ға артық (10,9 мың).

Бюджеттік бағдарламалар жобалары бойынша ұқсас. Егер 2018 жылдың қорытындысы бойынша барлығы 95 түсініктеме түссе, 2019 жылы олардың саны 2,3 мыңнан асты.

Министрлік жанындағы **Ақпаратқа қол жеткізу мәселелері жөніндегі комиссия** жұмыс істейді, онда депутаттар, мемлекеттік органдардың, Адам құқықтары жөніндегі ұлттық орталықтың, Қазақстанның Азаматтық Альянсының және басқа да қоғамдық ұйымдардың өкілдерінен тұрады. Тоқсан сайынғы негізде өткізілетін отырыстардың қорытындылары бойынша комиссия осы саладағы жұмысты жақсарту жөнінде ұсынымдар әзірлейді.

Жыл сайын біздің Министрлік Президент Жарлығына сәйкес **«Мемлекеттік органның ашықтығы»** бағыты бойынша мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігіне бағалау жүргізеді.

Ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігін қамтамасыз ету бойынша мемлекеттік органдар қабылдап жатқан шараларға қарамастан, **ақпаратқа қол жеткізу туралы заң нормаларының формальды орындалуы** негізгі проблема болып қала береді.

Осыған байланысты, Министрлік ақпаратқа қол жеткізу саласындағы заңнамаға түзетулер топтамасын дайындады, ол Парламент Мәжілісінің қарауында жатыр.

Енгізілген өзгерістер екі міндетті шешуге бағытталған.

Бірінші – **бақылауды және жауапкершілікті күшейту**. Ол үшін ақпаратқа қол жеткізу саласындағы уәкілетті органды және оның құзыретін, ал әрбір мемлекеттік органда – уәкілетті бөлімшені не тұлғаны (штат санын және бюджетке жүктемені ұлғайтпай) айқындау ұсынылады. Сондай-ақ, заң жобасында жыл сайын Мемлекет басшысына ақпаратқа қол жеткізу саласының жай-күйі туралы есеп енгізу көзделеді.

Есеп жай-күйді талдауды ғана емес, сонымен қатар ақпараттық ашықтықты қоғамдық бағалауды, сондай-ақ азаматтық сектормен бірлесіп әзірленген ұсыныстар мен ұсынымдарды да көрсететін болады.

Екінші міндет – **Заңның жекелеген нормаларының қолданылу аясын кеңейту**. Атап айтқанда, ақпарат иеленушілерге мемлекеттік функцияларды орындаушыларды жатқызу, квазимемлекеттік сектор ұйымдарына ашық деректерді орналастыру бойынша міндеттемені тарату ұсынылады.

Ұсынылып отырған түзетулер ЭЫДҰ ұсынымдарына негізделеді және азаматтық қоғаммен жария талқылаулардан өтті.

Тұтастай алғанда, бұл жаңа өзгерістердің «халық үніне құлақ асатын және әділетті мемлекет» тұжырымдамасын іске асыруда маңызы зор және мемлекеттік органдардың және басқа да ақпарат иеленушілердің ақпараттық ашықтығы мен қолжетімділігін арттыруға ықпал ететін болады.

«Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасынан «әділетті мемлекет» тұжырымдамасына көшу жолындағы маңызды қадам – бұл онлайн-петициялардың бірыңғай заңды институтын құру.

Ағымдағы жағдайды талдау мемлекеттің қызметіне қатысуға қоғамдық мүдде айқын және күн сайын өсіп келе жатқанын көрсетеді.

Біз петициялар арқылы мемлекеттік аппарат үшін өзіндік бір «сын-тегеурін» бола отырып, өзекті мәселелер көтеріледі деп күтеміз.

Алайда, петицияларға құқықтық мәртебе беру үшін петиция институтын заңнамалық реттеу қажет. Қазіргі уақытта тиісті нормативтік-құқықтық база әзірленуде.

«Әділетті мемлекеттің» тағы бір маңызды элементі – **қоғамдық бақылау**. Мемлекеттік органдар азаматтардың өтінішін тыңдап қана қоймай, олардың проблемаларына ден қоюы үшін жұртшылық мемлекеттік билік органдарының қызметін тәуелсіз бақылаудың заманауи және тиімді құралдарына ие болуы керек.

Осыған байланысты, Министрлік қазір «Қоғамдық бақылау туралы» Заң жобасының тұжырымдамасын әзірлеуде. Азаматтық сектормен белсенді талқылау өтіп жатыр.

Қорытындылай келе, азаматтардың мүдделерін қорғау үшін «Әділетті мемлекет» құру – бұл бір мемлекеттік органның міндеті емес, мемлекеттің, азаматтар мен бизнестің бірлескен күш-жігерімен ғана тиімді жүзеге асырылатын барлық мемлекеттік қызметшілердің міндеті деп айтқым келеді.

Акрамжон НЕЪМАТОВ

Өзбекстан Республикасы Президенті жанындағы
Стратегиялық және өңіраралық зерттеу институты
директорының бірінші орынбасары

ӨЗБЕКСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ПРЕЗИДЕНТІНІҢ ХАЛЫҚ ҚАБЫЛДАУЛАРЫ ҚЫЗМЕТІН ҰЙЫМДАСТЫРУ БОЙЫНША ӨЗБЕКСТАННЫҢ ТӘЖІРИБЕСІ

Құрметті әріптестер!

Қымбатты достар!

Ең алдымен, осы маңызды диалогқа қатысуға шақырғаны үшін алғысымды білдіргім келеді. Биліктің халықпен кері байланысының тиімді тетіктерін қалыптастыру немесе біздің іс-шараларымыздың бірінде Зарема Каукеновна атап өткендей, **мемлекеттік органдар мен азаматтар арасындағы стратегиялық коммуникацияның пәрменді арналарының болуы мемлекет пен қоғамның орнықты, тұрақты және үдемелі дамуын қамтамасыз етудің маңызды факторы болып табылады.**

Сонымен қатар, биліктің халықпен жүйелі сенімді диалогының болуы **демократиялық құқықтық мемлекет пен күшті азаматтық қоғамның негізгі индикаторы** болып табылады, онда мемлекеттік билік пен басқару органдарының, азаматтық қоғам институттарының қызметі, ең алдымен, адамның құқықтары, бостандықтары мен мүдделері басты назарда болады.

Бұл тәсілдің негізі демократиялық құқықтық мемлекетте мемлекеттік биліктің жалғыз көзі – халық, сондықтан билік халыққа емес, халыққа қызмет етуі керек деген түсінік.

Бұл қағидатты Ш. Мирзиёев Өзбекстанды ел президенті ретінде басқарғаннан бастап басшылыққа алды.

Ш.Мирзиёев **мемлекеттік органдардың жұмысын** іс жүзінде **қайта құрды**, олардың қызметінің қағидаты **«халық мемлекеттік органдарға емес, мемлекеттік органдар халыққа қызмет етуі тиіс» және бұл ретте «қоғамның өзі реформаларға бастамашы болуы тиіс»** деп тұжырымдады.

Мен бұдан тоқталып өтетін Президенттің халық қабылдаулары осы қағидатты жүзеге асырды.

Бұл – халықпен тікелей диалог орнатудың, жергілікті жерлерде халықтың проблемаларын анықтаудың және олардың кепілді шешілуін бақылауды қамтамасыз етудің бірегей тетігі.

Ең бастысы, Өзбекстан Республикасы Президентінің халық қабылдаулары бүгінде ел азаматтарының құқықтарының, бостандықтары мен заңды мүдделерінің кепілі ретінде Президенттің шешуші функциясын орындау бойынша мемлекеттік биліктің барлық тармақтарының қызметін үйлестірудің және үйлесімді өзара іс-қимылын қамтамасыз етудің **пәрменді құралы** болып табылады.

Президенттің халық қабылдаулары қалай жұмыс істейтінін айтпас бұрын, олардың құрылу тарихы туралы айтып өткім келеді.

Алғаш рет халық қабылдауларын құру туралы бастама 2016 жылдың қыркүйегінде, Шавкат Миромонович 8 қыркүйекте Олий Мажлис палаталарының бірлескен отырысында Өзбекстан Президентінің міндетін атқарушы ретінде бекітілген кезде ұсынылды. Сол кезде Ш.Мирзиёев биліктің халықпен тікелей диалогын орнату, жергілікті жерлердегі проблемаларды анықтау және олардың шешілуін бақылау тетігі ретінде премьер-министрдің виртуалды қабылдау бөлмесін құруды ұсынды. Қабылдау 24 қыркүйекте жұмыс істей бастады.

2016 жылдың 4 желтоқсанында Ш. Мирзиёев президент болып сайланды. 2016 жылғы 7 қыркүйекте Өзбекстан Республикасының Конституциясын қабылдауға арналған салтанатты шарада Президент болып сайланған Ш. Мирзиёев Өзбекстан Республикасы Президентінің халықтық қабылдау бөлмелерін құруды ұсынды.

Сонымен қатар, Өзбекстан Республикасының Президенті өз сөзінде екі айдан астам уақыт ішінде қабылдауға 270 мыңға жуық азаматтардан өтініш түскенін атап өтті. Олар энергиямен, сумен және газбен қамтамасыз ету мәселелерінен бастап, сот төрелігі, несиеге қол жеткізу, тұрғын үй және т.б. мәселелерге дейінгі түрлі мәселелерге қатысты болды.

Өтініштердің көп болуы жергілікті жерлердегі проблемалардың шешілмейтінін, азаматтардың жергілікті билік органдарына өтініштері тиісті назарсыз қалатынын көрсетті.

Осыған байланысты президент, *біріншіден*, осы екі ай барысында келіп түскен азаматтардың өтініштерін талдауды, соның ішінде солардың негізінде келесі **5 жылға** арналған басым бағыттар бойынша іс-қимыл стратегиясын әзірлеуді тапсырды. Осылайша, Өзбекстанның 2017-2021 жылдарға арналған Даму стратегиясы пайда болды. 2017 жылдың өзінде мемлекеттік бағдарлама – **Халықпен және адам мүдделерімен диалог жылы** әзірленді.

Екіншіден, Президент астанада ғана емес, барлық әкімшілік-аумақтық бірліктерде, яғни еліміздің қалалары мен аудандарында халық қабылдауларын құруды тапсырды.

Бүгінде республикада **218** халық қабылдау бөлмесі, атап айтқанда **170** ауданда, **25** қалада және **14** облыс орталығында, оның ішінде Ташкент қаласының **11** ауданында жұмыс істеп тұр.

Олардың қызметі, міндеттері, құқықтары мен міндеттері, жұмыс нысандары, басқа мемлекеттік билік және басқару

органдарымен өзара іс-қимыл тәртібі, сондай-ақ өкілеттіктер Өзбекстан Республикасы Президентінің тиісті жарлықтары мен қаулыларында бекітілген.

Халық қабылдау бөлмелерінің жұмысын үйлестіруді Өзбекстан Республикасы Президентінің Әкімшілігі жүзеге асырады, атап айтқанда, әкімшілік құрылымында Азаматтардың құқықтарын қорғау, өтініштерді бақылау және үйлестіру қызметі құрылды. Халық қабылдаулары дербес заңды тұлғалар болып табылмайды, олар Президент Әкімшілігінің азаматтардың құқықтарын қорғау, өтініштермен жұмысты бақылау және үйлестіру мәселелері жөніндегі бөлімшесінің құрылымына кіреді.

Облыстық халық қабылдауларында **7** адамнан, ал аудандық халық қабылдауларында **5** адамнан тұратын басқарушы персонал жұмыс істейді. Жалпы штат саны шамамен **700** адамды құрайды. Бұл ретте халық қабылдауларының басқарушы персоналының қызметкерлері Президент Әкімшілігінің қызметкерлері болып табылады. Қарақалпақстан Республикасында, Ташкент қаласында және облыс орталықтарында халық қабылдау бөлмелерінің меңгерушілерін Өзбекстан Республикасы Президентінің келісімі бойынша Президент Әкімшілігінің Басшысы тағайындайды.

Қалалық және аудандық халық қабылдау бөлмелерінің меңгерушілерін әкімшілік басшысы тағайындайды.

Халық қабылдауларының қалған қызметкерлерін Президент кеңесшісінің келісімі бойынша облыстардың, Ташкент қаласының хокимдері және Қарақалпақстан Республикасы Министрлер Кеңесінің Төрағасы тағайындайды.

Халық қабылдаулары қызметкерлерінің біліктілігіне нақты талаптар қойылған – бұл халықпен тікелей жұмыс тәжірибесі, талдау және ұйымдастырушылық дағдылары, сондай-ақ

жоғары моральдық және психологиялық қасиеттері бар жоғары білікті мамандар болуы тиіс.

Халық қабылдау бөлмелерінің қызметкерлері үшін Президент Әкімшілігі этикалық мінез-құлық ережелерін белгіледі. Олар Өзбекстан Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясында мерзімді біліктілікті арттыру курстарынан өтеді.

Мұның бәрі жергілікті жерлердегі мемлекеттік билік органдарынан халық қабылдаушылары қызметінің тәуелсіздігі мен бейтараптығының кепілі болып табылады.

Халық қабылдауларының негізгі міндеті азаматтардың өтініштерін қараудың мемлекеттік жүйесінің тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз ету болып табылады. Іс жүзінде, халық қабылдаулары азаматтардың өтініштерін қарау үшін барлық мемлекеттік органдар мен басқармалардың қызметін үйлестіреді және бақылайды.

Бұл ретте Президенттің халық қабылдаулары тек «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштері туралы» Өзбекстан Республикасы Заңының шеңберінде жұмыс істейді.

Қылмыстық, азаматтық және әкімшілік істерге қатысты өтініштерді халық қабылдаулары қарастырмайды. Алайда, халық қабылдаулары тиісті жағдайлардың жасалуын бақылайды.

Президенттің халық қабылдаулары жұмысының негізгі нысаны азаматтардың өтініштерін қарау болып табылады. Өтініштер жазбаша да, ауызша да берілуі мүмкін, сондай-ақ электронды түрде, яғни Президенттің виртуалды қабылдауына берілуі мүмкін. Барлық өтініштер жалпы деректер базасына енгізіледі. Азаматтар мемлекеттік органдардың өтінішті қарау барысын қадағалай алады.

Халық қабылдаулары таңғы 9-дан кешкі 6-ға дейін жұмыс істейді. Азаматтарды қабылдау үшін барлық қалалар мен

аудандарда қолайлы ғимараттар салынды, онда ана мен бала бөлмелері, медициналық пункттер және басқа да жағдайлар жасалған.

Сонымен қатар, халықтық қабылдаулар көшпелі және қоғамдық қабылдаулар деп аталады. Атап айтқанда, құрамында түрлі мемлекеттік билік және басқару органдарының өкілдері бар жұмыс топтары азаматтарды қабылдау жүргізілетін шалғай аудандарға баруды жүзеге асырады. Ағымдағы жылдың тоғыз айында **11 мың 656** көшпелі көпшілік қабылдаулар ұйымдастырылды, онда **70 мың** азаматтың өтініштері қаралды.

Сонымен қатар, халық қабылдаулары жергілікті жерлерде мемлекеттік билік органдарының өкілдерімен жұмыс топтарын құруға және «аулаларды аралау» деп аталатын жұмыстарды жүзеге асыруға құқылы.

Аулаларды аралау – бұл жаңа жүйе, оның мақсаты халыққа жақын болу, өтініш келіп түскенін күтпей, халықтың мәселелерін толық қамту, алдын ала және жедел шешу.

Жария қабылдаулар мен «аулаларды аралау» қорытындылары бойынша белгілі бір аумақта анықталған нақты проблемаларды шешу жөніндегі атаулы іс-шаралардың қысқа мерзімді бағдарламалары қалыптастырылады. Бұл бағдарламалар хокимияттарға орындау үшін жіберіледі және оларға бақылау орнатылады.

Тоқсан сайын халық қабылдаулары облыстардың, қалалар мен аудандардың халық депутаттары Кенгашиына талқылау үшін азаматтардың өтініштерін қарау жөніндегі жұмыстардың жай-күйі туралы ақпарат енгізеді. Бұл ретте кенгаштар мемлекеттік органдар басшыларының есептерін тыңдауға міндетті.

Сонымен қатар, халық қабылдаулары мемлекеттік органдарға белгілі бір шараларды қабылдауды, тәртіптік

жауапкершілікке тартуды, тіпті қызметінен босатуды талап етіп, ұсыныстар енгізуге құқылы.

Халық қабылдаулары жергілікті жерлердегі проблемаларға талдау жүргізеді, өтініштерде көтерілген проблемалар аумақтардың әлеуметтік-экономикалық даму бағдарламаларында көрініс табуы үшін шаралар қабылдайды. Осыған байланысты жергілікті жерлердегі мемлекеттік билік органдары аумақтардың әлеуметтік-экономикалық даму бағдарламаларының халықтық қабылдау жобаларына келісу үшін ұсынуға міндетті.

Халық қабылдауларына **әлеуметтік саладағы өңірлік, салалық және өзге де мемлекеттік бағдарламалардың орындалуын бақылау** жүктелген.

Атап айтқанда, халық қабылдаулары **«Обод кишлок», «Обод махалла», «Әрбір отбасы – кәсіпкер», «Жастар – біздің болашағымыз»** сияқты және басқа да бағдарламалардың орындалуына мониторинг жүргізеді.

Мысалы, «Абаттандырылған ауыл» және «Абаттандырылған махалла» бағдарламалары шеңберіндегі Құрылыс және абаттандыру жұмыстарының тізімі жергілікті жерлердегі жағдайды білетін халық қабылдаушыларымен келісіледі.

Халық қабылдаулары сонымен қатар әлеуметтік-экономикалық жағдайды бағалауға және аумақтарды «үлгілі», «жақсы» және «қанағаттанарлықсыз» санаттары бойынша жіктеуге қатысады. Бұл аумақ басшыларына қатысты тәртіптік ықпал ету шараларын қабылдауға негіз бола алады.

Жергілікті жерлердегі әлеуметтік жағдайды зерделеу кезінде халық қабылдаулары БАҚ-пен, азаматтық қоғам институттарымен тығыз өзара іс-қимыл жасауға, өз қызметінің айқындығын, ашықтығын және риясыздығын қамтамасыз етуге міндетті екенін атап өткен жөн. Сонымен қатар, Президенттің

тиісті жарлығымен БАҚ өңірлердің тұрғындарын толғандыратын проблемалар туралы сыни-талдау материалдарын шығаруды қамтамасыз ету ұсынылды.

Халық қабылдаулары жергілікті жерлердегі жағдайды талдайды, азаматтардың проблемаларын анықтайды, тоқсан сайын жоғары тұрған халық қабылдауларына ақпарат енгізеді. Олар, өз кезегінде, Президент Әкімшілігіне жеткізеді. Жергілікті жерлердегі халықтың проблемалары, әл-ауқаты көрсетіледі.

Келіп түскен ақпарат негізінде:

Біріншіден, қандай да бір проблемаларды шешу бойынша нормативтік-құқықтық актілер қабылданады, құқық қорғау практикасы жетілдіріледі.

Екіншіден, республикалық мемлекеттік органдардың бірінші басшыларынан тұратын жұмыс топтары құрылады және ең ауыр жағдай байқалатын аудандар мен қалаларда көшпелі қабылдаулар ұйымдастырылады. Ағымдағы жылдың **9** айында республикалық органдар басшыларының қатысуымен **59** көшпелі көпшілік қабылдау ұйымдастырылды.

Үшіншіден, Президенттің азаматтардың құқықтарын қорғау, өтініштермен жұмысты бақылау және үйлестіру мәселелері жөніндегі кеңесшісі премьер-министрге жергілікті проблемалар көрсетілген ақпаратты және оларды шешу бойынша ұсыныстарын жолдайды.

Төртіншіден, Президентке хабарланады және үкімет мүшелерімен және өңірлердің басшыларымен өткізілетін кезекті мәжілісте проблема қарастырылады.

Бесіншіден, көтерілген жүйелі мәселелер азаматтардың өтініштерінде инвестициялық, салалық және өзге де мемлекеттік бағдарламаларды, оның ішінде жыл сайынғы мемлекеттік бағдарламаны әзірлеу кезінде ескеріледі. Осыған байланысты

Үкімет пен басқа да органдар азаматтардың құқықтарын қорғау, өтініштермен жұмысты бақылау және үйлестіру мәселелері жөніндегі кеңесшінің бөлімшесімен аталған бағдарламалардың жобаларын келісуге міндетті.

Негізінде, бұл халық қабылдауларының негізгі механизмдері мен формалары. Олардың жұмысы тәжірибені ескере отырып, жыл сайын жетілдіріліп отырғанын айта кету қажет. Бүгінгі күнгі жағдай бойынша барлығы **4 млн-ға** жуық азаматтардың өтініштері қаралды.

Қорытындылай келе, қазіргі уақытта халық қабылдаулары билік пен халықтың сенімді және сындарлы диалогын, халықтың әлеуметтік әл-ауқатын бақылауды, өзекті мәселелерге және азаматтардың жергілікті жерлерге сұраныстарына жедел ден қоюды қамтамасыз ететін демократиялық институттар ретінде қалыптасқанын атап өткім келеді.

Сабина САДИЕВА

Қазақстан Республикасы Президенті жанындағы
Қазақстан стратегиялық зерттеулер институты
директорының орынбасары

Бірінші кезекте «халық үніне құлақ асатын мемлекеттен әділетті мемлекетке» көшу тұжырымдамасының маңыздылығы мен негізгі мәнін айқындағым келеді. Жолдауда белгіленген барлық жарияланған шаралардан (полиция, сот төрелігі, норма шығару реформасы) басқа, азаматтардың барлық топтарын елді басқару процесіне тартудан тұратын маңызды аспект бар. Сонымен бірге, бұл үрдіс Қазақстан үшін бірегей емес және қазіргі уақытта бүкіл әлемге таралған. Жаңа ақпараттық технологиялар, ақпаратқа қолжетімділік саяси процестерге жаңа әлеуметтік топтардың қосылуына алып келеді.

Сондай-ақ, жетекші шетелдік саясаттанушылар қазірдің өзінде «инклюзия» және «қатысу» негізінде демократияландырудың жаңа толқыны, яғни бұрын қатыспаған әлеуметтік топтарды саяси қатысуға тарту туралы айтып отырғанына назар аударған жөн. Тиісінше, мемлекеттің барлық топтардың үніне құлақ асу қабілеті, шешімдерді қалыптастыру кезінде олардың қажеттіліктері мен мұқтаждықтарын ескеру және сол арқылы оларды саясатқа көбірек тарту – бұл әділетті тәсіл.

Қазақстан Республикасына қатысты бүгінгі күні биліктің ашықтығы, мемлекеттік басқарудың тиімділігі, азаматтардың пікірлерін есепке алу және шешімдерді әзірлеу кезінде әділдік талап етілетін қоғамның осындай сұранысы бар. ҚСЗИ жүргізген әлеуметтік деректеріне сәйкес, елдегі мұндай талаптар өзекті бола түседі. Сонымен қатар, қоғамның өзі де өзгеруде. Мәселен, қазіргі уақытта Қазақстанда халқының жартысы – балалар, жасөспірімдер және жастар.

«Дүниежүзілік құндылықтарға шолу» зерттеу жобасының әлеуметтану деректері адамдардың өмірлік құндылықтары мен әлеуметтік нормаларындағы елеулі өзгерістерді көрсетеді. Мысал ретінде, қоғамда азаматтық белсенділік деңгейі өсіп, қайырымдылық, еріктілік, қоғамдық іс-шараларды қолдау танымал бола бастағанына назар аударған жөн. Сонымен қатар, Интернеттің терең енуі байқалады (2019 жылғы мәліметтер бойынша, азаматтардың шамамен 82%-ы интернетке қол жеткізе алады). Бұл факторлар қазірдің өзінде мемлекет пен халықтың өзара іс-қимылының форматын өзгертуде.

Еске сала кетейік, «халық үніне құлақ асатын мемлекет тұжырымдамасы» Қазақстанда бұрыннан бері және түрлі тәсілдермен жүзеге асырыла бастады. Мысалы, 2007-2010 жылдар аралығында мемлекет азаматтардың шағымдары мен өтініштерін тиісті түрде қарауды ұйымдастыруға ерекше назар аударды. Жеке заң қабылданды және мемлекеттік органдарға азаматтардың шағымдары мен өтініштерін қарау нәтижелерін беру, қарау және шағымдану тәртібі қатаң регламенттелді. Өтініштерді қараудың тұрақты мониторингі жүргізіледі, ал өтініштермен жұмыс сапасының көрсеткіштері барлық мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін бағалау жүйесіне енгізілген.

Цифрландыруға қатысты айтсақ, қазірдің өзінде елімізде ресми үндеулерде және мемлекеттік органдар мен азаматтар арасындағы коммуникацияда цифрлық технологиялар белсенді түрде іске асырылуда. Осылайша, көптеген мемлекеттік органдар әлеуметтік желілерді, мессенджерлерді, чат-боттарды азаматтардың өтінімдерін, ұсыныстары мен шағымдарын қабылдау үшін қолданады. «Халық үніне құлақ асатын мемлекеттің» осындай инновациялары қазіргі уақытта айтарлықтай іске асырылды. Бұл ашық қоғамдық қабылдау бөлмелері,

бейне-өтініштер, электрондық өтініштер, байланыс орталықтары, «кедергісіз қызмет көрсету» қағидатын енгізу. Мұндай байланыс арналары мемлекеттік құрылымдарға халықтың қажеттіліктеріне белсенді жауап беруге мүмкіндік береді.

Қазақстан Республикасы жоспарлы түрде «цифрлық демократияны» дамытуда біртіндеп ілгерілеп келеді. Осылайша, мысалы, ресми билік азаматтардың онлайн-петицияларын, қоғамдық тыңдауларды енгізуге, мәслихаттар отырыстарын тұрақты түрде трансляциялауға әрекет жасады. Осы тәжірибелердің барлығы біртіндеп енгізіле бастайды және уақыт өте келе тәжірибе жинақтай отырып, Қазақстан осы салада табысқа қол жеткізе алады. Осыған байланысты, Жолдау-2020 және онда белгіленген мемлекеттік басқаруды реформалау жөніндегі одан арғы шаралар «халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын неғұрлым күрделі әдіснамалық деңгейге шығарады.

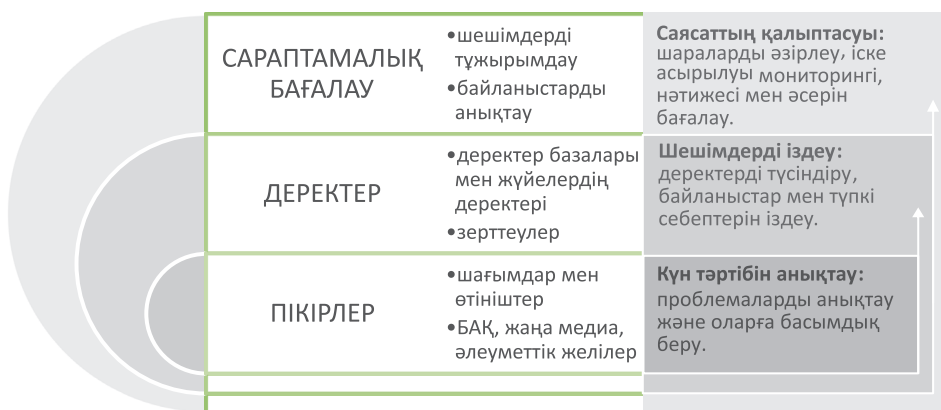
Талдау жүргізу арқылы, сондай-ақ «халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын жақсырақ түсіну мақсатында осы мағыналық құрылымның үш құрамдас бөлігін бөліп көрсету қажет:

1. Пікірлер. Осы кезеңде мемлекет азаматтардың өтініштері мен шағымдары негізінде пікірлер жинайды, БАҚ, жаңа медиа және әлеуметтік желілер контентіне талдауды пайдаланады. Ақпараттың бұл ауқымы жүйелі проблемаларды анықтау және олардың басымдығын анықтау арқылы мемлекеттік басқарудың күн тәртібін белгілейді.

2. Деректер. Мемлекет анықталған проблематиканы және ішкі деректерді – мемлекеттік бағдарламалардың индикаторларын, мемлекеттік деректер базасының деректері мен талдау және зерттеу жұмыстарының нәтижелерін жинақтайды. Бұл бөлімде шешім іздеу деңгейі анықталады.

3. Сараптамалық бағалау. Соңғы кезеңде сарапшылық қоғамдастықтың тікелей қатысуымен алынған барлық деректердің соңғы интерпретациясы және анықталған проблемаларды шешуге бағытталған мемлекеттік саясатты тұжырымдау жүргізілуі тиіс. Сарапшылар қауымдастығының рөлі өте маңызды, дәл осы сарапшылар әлемнің бейнесін, соның негізінде басқарушылық шешімдер қабылданатын негізді қалыптастырады.

«Халық үніне құлақ асатын мемлекет» менталды моделінің барлық компоненттері табысты жұмыс істеген жағдайда, Қазақстан мемлекеттік басқарудағы екінші сапалық: сервистік мемлекеттен – проактивті модельге көшудің жолын жасай алады.



Мемлекеттік саясатты қалыптастыру мен бағалаумен қатар, оларды медиа-сүйемелдеуде сарапшылардың рөлі де маңызды. Қазіргі уақытта, әртүрлі зерттеу бағалауларына сәйкес, ресми кері байланыс арналарының әлсіздігі, мемлекеттік органдар мен шенеуніктердің әлеуметтік желілерге шығуы мемлекет жасанды коммуникациялық дағдарыстарға жауап беруге мәжбүр болған кезде «цифрлық охлократияның» дамуына әкелді. Сарапшылардың пікірі, деректер мен

дәлелдер – бұл популистік мәлімдемелермен салыстыруға болатын нәрсе. Сарапшылар сонымен қатар идеялар мен шешімдерді көпшілік алдында дұрыс беру рөлін атқарады – «деректерді» түсіндіреді және қоғамдық қолдауды қамтамасыз ете отырып, «пікірлерді» тексереді. Бұл рөл бірнеше себептер бойынша «халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын жүзеге асыру үшін өте маңызды. Біріншіден, сарапшылық қоғамдастық қоғамнан кері байланыс негізінде барабар шешімдер тұжырымдауға көмектеседі, ал екіншіден, қарапайым тұрғынға жүргізілетін мемлекеттік саясаттың негізгі мәнін «қорытуға» және түсіндіруге көмектеседі.

Марат САРСЕМБАЕВ

Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университетінің профессоры, заң ғылымдарының докторы

ХАЛЫҚ ҮНІНЕ ҚҰЛАҚ АСАТЫН МЕМЛЕКЕТТІҢ ҚҰҚЫҚТЫҚ ИНДИКАТОРЛАРЫ МЕН ТЕТІКТЕРІ

Бүкіл әлем мемлекеттік басқарудың жаңа кезеңіне, мемлекеттік басқару институттары бүгінгі шындыққа икемделіп, азаматтардың мүдделері бірінші қатарға шығатын кезеңге аяқ басты. Үкімет белгілі бір дағдарыстық жағдайларды тыңдап қана қоймайды, сонымен бірге оларға ден қойып және осыған байланысты жан-жақты талқылау және оңтайлы шешімдер қабылдау арқылы азаматтардың заңды мүдделері үшін әрекет жасай бастайды. 2019 жылғы 2 қыркүйектегі «Сындарлы қоғамдық диалог – Қазақстанның тұрақтылығы мен өркендеуінің негізі» және 2020 жылғы 2 қыркүйектегі «Жаңа жағдайдағы Қазақстан: іс-қимыл кезеңі» атты Қазақстан халқына жолдауларында Мемлекет басшысы Қ.К. Тоқаев елдің маңызды міндеті лауазымды тұлғалардың Қазақстан азаматтарының сауалдарына жедел және тиімді жауап қайтару болып табылатын, «халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын қалыптастыру және жүзеге асыру болып табылатынын атап өтті.

Халық үніне құлақ асатын мемлекеттің жұмыс істеу жағдайларына, ең алдымен, адам құқықтары мен бостандықтарын қорғау саласындағы саяси-құқықтық өзгерістерді жатқызу керек. Қысқа мерзім ішінде Президенттің екі Жолдауының арасында елеулі жұмыс атқарылды. Президент азаматтық қоғамның ұсыныстарына ден қойды, осыған байланысты «Қазақстан Республикасында бейбіт жиналыстарды ұйымдастыру және

өткізу тәртібі туралы» 2020 жылғы 25 мамырдағы Қазақстан Республикасының Заңы жан-жақты талқыланып, қабылданды, «Саяси партиялар туралы» 2002 жылғы 15 шілдедегі Қазақстан Республикасының Заңына, «Қазақстан Республикасындағы сайлау туралы» 1995 жылғы 28 қыркүйектегі Қазақстан Республикасының Конституциялық Заңына елеулі өзгерістер енгізілді. Бұл бағыттағы жұмысты жетілдіру керек.

Халық үніне құлақ асатын мемлекеттің бірінші индикаторы (көрсеткіші) оның лауазымды адамдарының (министр, әкім, орталық және жергілікті буын бастығы, учаскелік полиция қызметкері, құқық қорғау органының басшысы жоғарыдан төменге, судья, сот органының басшысы және басқалар) азаматтардың ауызша және жазбаша өтініштеріне, баспасөзде баяндалған, теледидар және радио арналары арқылы көрсетілген, айтылған фактілерге ықыласты қарым-қатынасы болып табылады. Бұл кезеңде азамат болған жағдайларды мұқият түсіну қажет. Бірақ бұл азаматты тыңдау және есту жеткіліксіз: ол шағымданған азаматты немесе азаматтарды шақыру керек. Егер сіз осы азаматтарды мұқият тыңдасаңыз, онда шындықтың ортасы бір жерде екендігі белгілі болды. Басқаша айтқанда, шенеунік әр тараптың дәлелдерін терең түсініп, құлақ асуы керек. Осы тәсілдің нәтижесінде оңтайлы шешім қалыптасады.

Халық үніне құлақ асатын мемлекеттің екінші индикаторы азаматтан өтініш қабылдағысы келмегені үшін, жергілікті (аудандық, облыстық) баспасөзде баяндалған фактілерді тексергісі келмегені үшін, азаматтардың өтініштері бойынша, басқа көздерден анықталған фактілер бойынша тиісті шаралар қабылдағысы келмегені үшін заңда белгіленген жауапкершілік болуға тиіс. «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Қазақстан Республикасының 2007 жылғы

12 қаңтардағы Заңының 7 (3) бабында «жеке және заңды тұлғалардың өтініштерімен жұмысты ұйымдастырудың, қабылдаудың, тіркеудің және есепке алудың жай-күйі үшін субъектілердің басшылары мен лауазымды тұлғалар дербес жауаптылықта болады» деген норма бар. Сондай-ақ, осы Заңның 17-бабы да осындай: «Қазақстан Республикасының жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы заңнамасын бұзу Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес жауаптылыққа әкеп соғады». Азаматтардың өтініштері бойынша шаралар қолданбағаны үшін, осы шараларды тиісінше жүзеге асырмағаны үшін, шағымдарды қарау мерзімдерін бұзғаны үшін, жасалған және жіберілген бас тартулар үшін жауапкершілік нысандары мен жазалар айқындалатын жеке бап емес, заңдағы жеке бөлім болуға тиіс. Мұндай бөлім болмаған жағдайда, шенеуніктер де, шағымданушылар да азаматтардың шағымдарын ескермегені үшін қандай нақты жаза түрлері қарастырылғанын білмейді, сондықтан шенеуніктер шағымданудың барлық әрекеттерін тоқтатуға тырысады. Сонымен қатар, менің ойымша, бұл заңды 2 заңға бөлу керек: азаматтардың өтініштері мен шағымдарын қарауға қатысты заң жеке заңға айналуы керек.

15 (6)-бап мынадай норманы көздейді: «шағымдарды іс-әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағым жасалып отырған лауазымды тұлғалардың қарауына жібермеуге;». Бұл норма кеңес дәуірінен бастап заңнан заңға ауысады, бірақ бұл мәселе шешілмейді: олар шағымды іс-әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымданған және жіберуді жалғастыратын лауазымды тұлғалардың қарауына жіберді. Бұл жерде біз жазасыздығына масаттанған шенеуніктің бет-әлпетін көріп, шағымданушының үнін естиміз. Бұл норманы кеңейтіп, нақты жазалау шараларын айқындай отырып, осындай іс-әрекеттер үшін жазаны көздейтін заңдар мен кодекстердің нақты бөлімдеріне сілте-

ме жасай отырып, жеке бапқа айналдыру қажет. Бұл аса қажет, өйткені 2014 жылғы 5 шілдедегі Қазақстан Республикасының Әкімшілік құқық бұзушылық туралы Кодексінің «Жеке адамның құқықтарына қол сұғатын әкімшілік бұзушылықтар» деген бөлімінде біріктірілген 920 баптың да, 73-100-баптардың ешқайсысында әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағым жасалып отырған лауазымды адамдардың қарауына жіберілгені үшін жаза көзделмеген. Мұндай жағдайда азаматтың шағымдарын тыңдай алатын және тыңдағысы келетін мемлекеттің болуы туралы айту үшін азаматтардың өтініштерін қарау туралы заңда да, Қазақстан Республикасының Әкімшілік құқық бұзушылық туралы Кодексінде де осы заңсыз әрекет үшін жазалау шарасын анықтау қажет.

Біз түсінуімізше, «халық үніне құлақ асатын мемлекет» – бұл ең бастысы азаматтың мүдделері болып табылатын мемлекет, онда мемлекеттік органдардың азаматтармен өзара іс-қимыл тетігі жолға қойылған және азаматтардың шешім қабылдау және оларды бақылау процесіне қатысуына мүмкіндік беретін кедергісіз инфрақұрылым жұмыс істейді. «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» мемлекеттік органдар қызметінің басты міндеті өз азаматтарының қажеттіліктерін сапалы орындау болып табылатын сервистік мемлекет қағидаты бойынша жұмыс істеуі тиіс. «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасының міндеті азаматтардан түсетін сұрауларды жинау ғана емес, сондай-ақ халықты осы проблемаларды шешу жолдарын іздестіруге тарту және жаңаларына жол бермеу болып табылатынын түсіну керек. «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» жүйелі болуға және бүкіл елді, барлық қалаларды, кенттер мен ауылдарды қамтуға тиіс» (дереккөз: <https://strategy2050.kz/ru/news/kontseptsiya-slyshashchee-gosudarstvo-ot-slov-k-deystviyu/>, қолжетімді: 11 қазан 2020 жыл).

Шенеуніктер халықпен, азаматтық қоғаммен байланыс орнатып, олардың сұрақтарына жауап беріп, белгілі бір өзекті мәселеге өз көзқарасын білдіруі керек. Мұндай қарым-қатынас жылдам, жедел, уақтылы, мазмұнды, өзекті және осының арқасында тартымды, қызықты, ашық, пайдалы бола алатындықтан, бұл қазақстандық мемлекетті тыңдайтын тағы бір, өте маңызды индикатор болар еді.

Қоғамдық сенімді қайтару үшін Қазақстан Республикасы Президентінің жанынан Ұлттық қоғамдық сенім кеңесі құрылды. Бұл Ұлттық кеңес ел Президенті жанындағы азаматтық қоғам өкілдерінен тұратын консультативтік-кеңесші орган болғандықтан, анықтама бойынша тұрақты мүшелерден құралмауы тиіс. Өйткені, қоғам мен мемлекеттің көптеген түрлі проблемалары бар, тұрақты мүшелер бәрін біле алмайды және барлық мәселелер бойынша кеңес бере алмайды. Азаматтық қоғам ортасынан мемлекет алдында тұрған әрбір проблеманың алдында белгілі бір мәселені терең түсінетін мамандар таңдалуы керек. Бұл проблеманы жұртшылық, жергілікті қоғамдастық, саяси партиялар, азаматтық қоғам өкілдерімен кеңінен талқылау осы проблеманы шешуге оң әсерін тигізуі мүмкін. Даулардың, қарама-қайшылықтардың, пікірталастардың барысында және нәтижесінде Президент пен оның айналасы дұрыс, салмақты, ауқымды шешім қабылдай алады.

Ұлыбританияда Азаматтарға арналған консультациялар бюросы табысты жұмыс істеуде. Оның жұмысы үкіметтік емес ұйымдар арқылы азаматтарға іс жүзінде, мысалы, кредиттерді өтеу проблемаларына қатысты кез келген мәселелер бойынша тегін консультациялар беру болып табылады, олар жұмыспен қамту, жәрдемақы алу мәселелері, көші-қон мәселелеріне қатысты болуы мүмкін. Британ үкіметі осы бюромен байланыста болады, оның жұмысының арқасында ол азаматтардың

сұрауларын, проблемаларын анық біліп отырды, қандай да бір мәселелер бойынша өз бағытын өзгерте алады. Ұлыбританияның саяси өмірі туралы материалдарды оқығанда, біз «Жасыл кітап» және «Ақ кітап» ұғымдарын жиі кездестіреміз. Біз олар туралы нақты біле бермейміз. Сонымен қатар, олар халық үніне құлақ асатын мемлекеттің қарапайым нышаны болып табылады. Заң жобасы Парламентке енгізілгенге дейін Жасыл кітап ол туралы тұжырымдамалық ойларды жаппай жариялайды, ал шенеуніктер оларды, әдетте, осы Заң жобасының тақырыбы бойынша танымал сарапшылар болып табылатын адамдарға жібереді, олардан тиісті кеңестер алады, олар әрі қарай осы жасыл кітапта жарияланады: кез-келген азамат осы кітапта айтылған кеңестермен келісемін немесе келіспеймін деп өз пікірлерін жібере алады. Консультациялар аяқталғаннан кейін үкімет талқыланатын заң жобасының нақты саласындағы үкіметтің саясаты туралы мәлімдемені баяндайтын ақ кітапты жариялайды. Онда заң жобасының алдын ала әзірленген нұсқасы болуы мүмкін. Бірақ бұл заңның жобасы түпкілікті болып табылмайды, сондықтан әзірленген заң жобасы бойынша азаматтардың ұсыныстары мен ескертулері құпталады. Осыдан кейін бұл заң жобасы Парламентке түседі. Әрбір заң жобасы осы жолдан өтеді. Басқаша айтқанда, Ұлыбритания халқы заң жобалау жұмыстарына үнемі және белсенді қатысады. Егер біз бұл тәжірибені өз елімізде негізге алатын болсақ, онда бұл ел Президентінің ел азаматтарын халық үніне құлақ асатын мемлекеттің жұмысына тарту қажеттігі туралы ұсынысын іске асырудың нұсқаларының бірі болуы мүмкін.

Демократиялық дамыған мемлекеттерде (Израиль, Ұлыбритания, Жапония) «Азаматтық қазылар алқасы» деп аталатын рәсім бар, ол ұсынылған проблема туралы терең түсінетін 15-25 азаматтан тұрады. Бұл топтың міндеттеріне осы

проблемалық мәселе бойынша барлық қажетті ақпаратты зерттеу, мамандардың әртүрлі, кейде қарама-қарсы көзқарастарын тыңдау, содан кейін талқыланған мәселе бойынша нәтижелерді ауызша айту және жазбаша түрде жазу кіреді. Бұл нәтижелер мұндай талқылауға бастамашылық жасаған мемлекеттік органның лауазымды адамдарына беріледі, олар одан әрі жұмыста пайдаланады. Шетелдік тәжірибенің бұл көріністерін біз мұқият зерделеп, компьютерлік технологияларды, интернет–кеңістікте таратуды, біздің «электрондық үкіметтің» жетістіктерін пайдалана отырып, біз халық үніне құлақ асатын мемлекетіміздің практикасына енгізе аламыз.

«Open Government Partnership» халықаралық ұйымының тәжірибесі мен әдіснамасына тереңірек үңілудің мәні бар. «Ашық үкімет әріптестігін» (OGP) ұлттық үкіметтердің азаматтардың құқықтарын кеңейту ісінде, сыбайлас жемқорлықтың барлық көріністеріне қарсы күрес ісінде ашық Үкіметке жәрдемдесуге, жаңа басқару технологияларын енгізуге жәрдемдесуге бағытталған бастама ретінде бағалауға болады. Ынтымақтастықты қамтамасыз ету мақсатында мұндай серіктестікті құрамына тиісті елдердің ұлттық үкіметтері мен азаматтық қоғам ұйымдарының өкілдері кіретін басқару комитеті бақылауға алар еді. Ашық үкімет әріптестігінің басты идеясы азаматтық қоғам үкіметтері мен мекемелерінің тұрақты диалогын көпжақты деңгейде жүзеге асыру мүмкіндігі болып табылады. Осылайша, мемлекет алдын ала шешілуі қажет ауыр мәселелер, өзекті мәселелер туралы жүйелі түрде ести алады. Бұл жерде адам құқықтары мен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл проблемаларын шешуде қатысушы мемлекеттерге жәрдемдесетін мемлекетшілік емес, мемлекетаралық құрылым құру туралы айтылып отыр. Егер мемлекет мұндай ашық Үкіметте одан әрі болуды қажет емес деп санаса, ол кез-келген уақытта одан шыға алады.

Осы халықаралық ұйымның құрылуына 2012 жылдың сәуір айында Бразилия, Ұлыбритания, Индонезия, Мексика, Норвегия, АҚШ, Филиппин, ОАР қатысты. Бүгінде оның құрамында 70-тен астам мемлекет бар (ТМД елдерінен – Армения және Молдова). Қазақстан, Қырғызстан және Ресей осындай ұйымда болу шарттарын қолайлы деп санайтын және оған кіру туралы мәселені өздері үшін оң шеше алатын 25 мемлекеттің құрамында болады (дереккөз: Ашық үкімет (ұйым) – <https://ru.wikipedia.org/wiki/%>, қол жетімді: 11 қазан 2020 ж.). Сондықтан Қазақстан осы халықаралық ұйымның қызметін жан-жақты зерделеуге, осы мәселе бойынша өзіне түпкілікті шешім қабылдас бұрын, «жақтауға тұрарлық» және «қарсы» жақтарын таразылауға тиіс. Сондай-ақ елімізде Қазақстан Республикасының «Электрондық үкіметі» болып табылатын Ашық үкімет бастамасының бөлігіне жатқызуға болатын «ашық деректер» порталы бар екенін ескеру қажет.

Бейтарап және объективті сот төрелігінің болуы және жұмыс істеуі халық үніне құлақ асатын мемлекеттің маңызды критерийі және маңызды құқықтық тетігі болып табылады. Бірақ, бос сөз шынайы әділеттілікке әкелмейді. Біздің сот төрелігіміз кеңестік сот жүйесінің барлық қалдықтарынан әлі босатылған жоқ. Егер біз сот төрелігі жүйесінде нақты реформалар жүргізбесек, онда халық үніне құлақ асатын мемлекет тұжырымдамасы құлақ аспайтын мемлекеттің ауруын жасырған көрініс болып табылады. Менің ойымша, келесі реформалар жүргізілуі керек.

1. Судьялардың тергеу мен қудалаудан иммунитеті болмауы орынды болар еді. Бұл иммунитет тергеу органдарының, атап айтқанда, судьяны пара алған кезде ұстауға іс жүзінде құқығы жоқ дегенді білдіреді. Мұны Қазақстан Республикасының Әкімшілік құқық бұзушылық туралы Кодексінің 873-бабынан

көруге болады: «Судьяны республиканың Жоғары Сот Кеңесінің қорытындысына негізделген Қазақстан Республикасы Президентінің келісімінсіз не Қазақстан Республикасы Конституциясының 55-бабының 3-тармақшасында белгіленген жағдайда, Қазақстан Республикасы Парламенті Сенатының келісімінсіз тұтқындауға, күштеп әкелуге, сот тәртібімен қолданылатын әкімшілік жазалау шараларын қолдануға болмайды. 2. Судьяны сот тәртібімен әкімшілік жаза қолдануға, күштеп әкелуге әкеп соғатын әкімшілік жауаптылыққа тартуға келісім алу үшін Қазақстан Республикасының Бас Прокуроры – Қазақстан Республикасының Президентіне, ал Конституцияның 55-бабының 3-тармақшасында көзделген жағдайда Қазақстан Республикасы Парламентінің Сенатына ұсыну енгізеді». Бұл сот жүйесіндегі сыбайлас жемқорлық себептерінің бірі. Сондықтан қазақстандық заңда ел бойынша 3000-нан астам судья осы иммунитеттен босатылады деген сөз тіркесі жазылуға тиіс.

2. Әр ауданда адам құқықтары жөніндегі әкімшілік соты құрылуы мүмкін. Біздің елімізде 160 аудан бар, сәйкесінше әкімшілік соттар да көп болады. Бұл бюджет үшін тым қымбат болмайды. Адам құқықтары жөніндегі әкімшілік сот туралы қабылданған заңда судья осы сотта қарапайым адамның құқықтарын жергілікті шенеуніктің, әкімнің, прокурордың және басқа да лауазымды тұлғалардың озбырлығынан қорғауға міндетті деген идея басты болуы тиіс. Мұндай судьяның қызметі қарапайым азаматтардың жергілікті биліктің озбырлығынан қорғалған құқықтарының санына қарай бағаланады. Бұл заңда судьяның ақтауға, кінәлі жергілікті шенеунікті ақтауға деген кішкене әрекеті судьяның жазасымен, оны қызметінен босатумен байланысты екендігі жазылуы керек.

3. Егер біз сот билігінің тәуелсіз болуын қаласақ, заңда судьяның прокурорлық қадағалаудан босатылуын жазу керек.

Сталиндік дәуірде судьяға прокурорлық қадағалау – судья өз бетінше шешім қабылдай алмайтындай етіп жасалды, ал билік көбінесе прокурорлар арқылы өздеріне ұнайтын шешімдерді талап етті. Сондықтан біздің қазақстандық заңда судьяны прокурорлық тексерулер мен қадағалаудан босату керек.

4. Заңда бір сотта адвокат әйелі мен судья күйеуінің және керісінше жұмысына тыйым салынуы керек. Кейбір жағдайларда мұндай тыйымның болмауы сот қызметін «әділетсіз сотты» жүзеге асыру үшін отбасылық сыбайлас жемқорлыққа айналдырады. Мұндай заңды тыйымды енгізу қажет.

5. Азаматтық істердің бастапқы кезеңіндегі шешім бойынша интеллектуалды робот-судьяларды жаппай енгізу керек. Егер бұл роботтар өздерін ақтаса (батыс елдерінде олар өздерін ақтады), онда сіз оларға аса маңызды істерді тапсыра аласыз. Әрине, бұл тірі кәсіби судьяларды оларды бақылаудан босатпайды.

Егер біз өз қоғамымызда өзін-өзі басқару процесін бастағымыз келсе, жергілікті мәслихаттардың өзін-өзі басқаруға тікелей қатысы жоқ екенін айқын ұғынуға тиіспіз. Әртүрлі деңгейлерде мәслихаттар жергілікті өзін-өзі басқару органы рөлін атқарады деп айтылғанда, бұл айтарлықтай дәрежеде дәл емес. Иә, аудан деңгейіндегі мәслихаттарды аудан мен облыстың жергілікті халқы сайлайды және олардың депутаттары белгілі бір шамада жергілікті халықтың мүдделерін білдіреді. Мәслихаттар мемлекеттік органдар ретінде, өкінішке орай, жергілікті халықтың құқықтары мен мүдделерін қорғауды жеткіліксіз қамтамасыз етеді.

Бізде нақты өзін-өзі басқару жоқ. Жергілікті жерлерде өзін-өзі басқару деп ол еркін, сайлау заңына негізделген өзін-өзі басқару органдары түрінде құрылған өзін-өзі басқаруды айтуға болады. Өзін-өзі басқарудың сайланған мүшелері

ауыл халқы алдында есеп береді, олар кез келген уақытта осы ауылдың халқы тарапынан заңды талаптар болған кезде қайта сайлануы тиіс. Бізде Қазақстанда 7 мыңға жуық ірі және шағын ауыл бар: дәл осы ауылдарда біздің ел халқының жартысына жуығы тұрады (42 пайыз), бірақ онда мәслихаттар жоқ (ауылдық аудан орталықтары болып табылатын 160 ірі ауылды қоспағанда). Бізде мәслихаттар тек аудан орталықтары мен облыс орталықтарында ғана жұмыс істейді, оған қоса республикалық маңызы бар 3 қалада жұмыс істейді. Сондықтан ауылдарда жергілікті өзін-өзі басқару органдарын сайлау үшін жағдай жасау керек, олар өз құрамынан ауыл басшысын сайлай алады. Немесе ауыл басшысын тікелей еркін, бәсекелі сайлау негізінде ауыл халқы сайлай алады.

Біздің қоғамда нақты өзін-өзі басқарудың пайда болуы үшін алдымен «Жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы» 2001 жылғы 21 қаңтардағы Қазақстан Республикасының Заңын қайта қарастыру қажет. «Қазақстан Республикасындағы өзін-өзі басқару туралы» жеке заң қажет, ол өзінің пайда болу фактісімен біздің санамыздағы практикалық бірегейлік, жергілікті мемлекеттік басқару мен өзін-өзі басқарудың біркелкілігі туралы таптаурынды бұза бастайды. Жоғарыда аталған Өзін-өзі басқару туралы ережені осындай жаңа заңға енгізе отырып, біз осы 2 ұғымды ажырату мен бөлудің нақты шекарасын жасаймыз. Сайлау кезінде және ауылдың жергілікті қоғамдастығының жергілікті жиындарында адамдар жергілікті өзін-өзі басқару органдарының көмегімен және тікелей өздерінің қатысуымен мәселелерді өздері шешетін болады. Бірде осындай ұйымдастырушылық-басқарушылық механизмді енгізіп, оны ретке келтіре отырып, мемлекет жергілікті өзін-өзі басқару органдары мен жергілікті әкімнің жұмысына жәрдемдесудегі ең іргелі мәселелерді

шеше алады. Сонымен қатар, мемлекет жоғары органдардың атынан, орталықтарға дейін, жергілікті өзін-өзі басқару органдары Ресейдің жергілікті басқару тарихында болған сияқты бандиттік элементтердің қолында болмауы үшін нақты және үнемі қадағалап отыруы керек (Кущевка, Марий Эл Республикасы). Міне, осы жерде мемлекет азаматтардың, жергілікті органдардың сигналдарын ести отырып, қажетті шараларды жедел қабылдауы тиіс.

Мәслихаттар да халық үніне құлақ асатын мемлекеттің шешімдерін іске асырушы ретінде өз рөлін атқара алады. Ол үшін мәслихаттар депутаттары тұрақты негізде отырыстар өткізіп, өз жұмысы үшін ай сайынғы жалақы алуы тиіс. Басқаша айтқанда, мәслихат депутаттары облыстық, аудандық әкімдердің қызметі туралы есептерді тыңдай алатын, олардың жұмысындағы, оның ішінде облыс, аудан азаматтарының құқықтары мен бостандықтарын қамтамасыз ету саласындағы, азаматтардың өтініштері мен шағымдарын қарау саласындағы кемшіліктерді көрсете алатын кәсіпқойлар болуға тиіс. Олар өз отырыстарына облыстық және аудандық әкімдіктер бөлімшелерінің басшыларын шақырып, олардың азаматтардың шағымдарын қарау жөніндегі қызметін олардың бейіні бойынша тексере алар еді. Мәслихаттар әкімдерді, басқа да басшыларды азаматтардың өтініштеріне негізделген өздері қабылдаған шешімдерді іске асыруға және олардың орындалуын бақылауды қамтамасыз етуге міндеттей алар еді. Осылайша, олар халық үніне құлақ асатын және орындаушы мемлекеттің тиімді іске асырушысы бола алады.

Біздің еліміз БҰҰ Адам құқықтары жөніндегі комитеттерімен ынтымақтастық орнатып, 1966 жылғы 16 желтоқсандағы Азаматтық және саяси құқықтар туралы халықаралық пактіге, 1984 жылғы 10 желтоқсандағы Азаптауларға және басқа да

қатыгез, адамгершілікке жатпайтын немесе ар-намысты қорлайтын іс-әрекеттер мен жазалау түрлеріне қарсы конвенцияға, 1979 жылғы 18 желтоқсандағы әйелдерге қатысты кемсітушіліктің барлық нысандарын жою туралы конвенцияға, 1965 жылғы 21 желтоқсандағы Нәсілдік кемсітушіліктің барлық нысандарын жою туралы халықаралық конвенцияға қол қойды. Енді Қазақстан Республикасы 1989 жылғы 20 қарашадағы Бала құқықтары туралы конвенцияға 2011 жылғы 19 желтоқсандағы үшінші Факультативтік хаттамаға қосылуға тиіс, ол қазақстандық балалар мен 18 жасқа дейінгі жасөспірімдерге осы Конвенцияда жазылған құқықтарының бұзылуына қатысты өтініштер мен шағымдармен БҰҰ-ның Бала құқықтары жөніндегі комитетіне жүгінуге мүмкіндік береді. Бүгінгі таңда бұл отбасылардағы балаларды ұрып-соғуға, педофилдер тарабынан көптеген жыныстық қысым көрсету жағдайларына, балалардың көптеген әскери қақтығыстарға қатысуына, олардың құқықтарының сөзсіз бұзылуы орын алатын жаппай көшіп-қонуға, коронавирус пандемиясы кезіндегі ауруға шалдығуына байланысты өте өзекті болып отыр. Бұл дегеніміз, балалар көптеген қауіпті аймақтарда өте осал әлеуметтік топ болатындығын білдіреді. Сондықтан мемлекеттер, соның ішінде Қазақстан мемлекеті де балалардың өтініштерін тыңдап, оларды қорғау бойынша жедел шаралар қабылдауға тиіс.

Халық күніне құлақ асатын мемлекет өзінің ұйымдық-құқықтық тетіктерінің негізінде мыналарды жариялайды және орындайды:

- 1) заңның үстемдігі, бұл: заңға қоғамның барлық мүшелері бағынады: олигархтан бастап үйсіз адамға дейінгі барлық жеке және заңды тұлғалар заң алдында тең, ешкім заңға бағыну міндетінен босатылмайды дегенді білдіреді;
- 2) адам мен азамат құқықтарының мызғымастығы және

олардың сөзсіз сақталуы: мемлекет пен жеке тұлғаның өзара жауапкершілігі, бұл: а) мемлекет жеке тұлға алдындағы міндеттерді орындайды, осылайша; б) адам заңды бұзған жағдайда мемлекет алдында жауап береді;

3) сот билігінің тәуелсіз билік саласы ретінде тәуелсіздігі, судьялардың заң негізінде объективті, әділ сот шешімдері мен үкімдері шығады дегенді білдіреді.

Пайдаланылған әдебиеттер:

1. Мемлекет басшысы Қ.-Ж.К. Тоқаевтың «Жаңа жағдайдағы Қазақстан: іс-қимыл кезеңі» Жолдауы, 2020 жыл 2 қыркүйек.
2. Ибраев А. «Слышащее государство» – полноправный диалог общества и власти // Казахстанская правда. – 2019. – 4 қазан.
3. Комаров С.А. Теория государства и права / С.А. Комаров, А.В. Малько. – Москва: Норма, 2018. – 442 б.
4. Корноушкин А.Б. Гражданские жюри как форма совещательной демократии: сущность и необходимость институализации // Государство и право: теория и практика: материалы междунар. науч. конф. (Челябі қ., 2011 жыл сәуір). – 112-127 бб.
5. Макаров С.А. и др. Государство и право. – Мәскеу: УНЦ ДО, 2006. – 368 б.
6. Омельченко О. История политических и правовых учений. История учений о государстве и праве. – Мәскеу: Эксмо, 2006. – 576 б.
7. Чиркин В.Е. Государственное и муниципальное управление: Учебник. – Мәскеу: Юрист, 2013. – 120 б.
8. Функции государства в условиях современного мира (на материалах независимого Казахстана) / Жауапты ред. академик Баймаханов М. Т. – Алматы: ҚазМЗУ баспа үйі, 2005. – 336 б.

Жаннат ДУБИРОВА

Нұр-Сұлтан қаласы әкімдігінің Мониторинг және жедел әрекет ету орталығының басшысы

iКОМЕК109 қалалық орталығын біз 2018 жылдың қаңтарында құра бастадық. Екі жарым жыл ішінде команда ауқымды жұмыс атқарды: әкімдіктің ведомстволық бағынысты үш кәсіпорнын біріктірді, 311 американдық қызметіне ұқсас процестерді қайта құрды, жұмыс әдістемесін әзірледі, әлемдік үздік тәжірибелерді қазақстандық менталитетке бейімдеді, барлық жұмысты цифрландырды, қала тұрғындарына өтініштерді беру және мониторингілеу үшін цифрлық сервистерді ұсынды.

Елорданы дамытудың стратегиялық пайымы: Нұр-Сұлтан – жайлы қала. Біздің алдымызда екі міндет тұрды:

1. Тұрғындар үшін Қалалық сервистердің сапасын арттыру арқылы өмір сүру сапасын жақсарту, тұрғындардың шешім қабылдауға қатысуын арттыру, Елорда тұрғындары мен қонақтарынан кері байланысын жақсарту;

2. Қалалық даму жобаларының ашықтығын арттыру, нысаналы KPIs даму жобаларына қол жеткізуді бақылау, қалалық ортаны дамыту жобаларының іске асырылу сапасын бақылау арқылы қалалық ортаны дамыту.

Біз әр қала тұрғыны орта есеппен қанша нөмірді білуі керек деп ойладық. Ондаған нөмірлерді білу керек болды, олар әрдайым жауап бермейді.

Біздің команда бұл сервисті құрды, цифрландырды және қала бойынша 700 қалалық қызметпен жұмыс жасады. iКОМЕК109 жобасы танымал, әрі жылына 365 күн жүгінуге болатын теңдессіз коммуналдық қызметке айналды.

iKOMEK үздік халықаралық тәжірибені, атап айтқанда АҚШ тәжірибесін мемлекеттік басқару ісіне енгізудің жарқын үлгісіне айналды. 311 қызметі АҚШ-тың 300 қаласында ұсынылған және мемлекеттік және федералды қызметтерді ұсынады – 4000-нан астам қызмет. Біз ТМД-да азаматтармен өзара іс-қимыл және тұрғындарды қаланың дамуына тарту үшін бірегей жоба жасадық. Мысалы, АҚШ қолданыстағы модельді (3-1-1 және 9-1-1) енгізуге 28 жыл жұмсаса, бұл тәжірибені 6 айда енгіздік. Осы қысқа мерзім ішінде біз сарапшылардың халықаралық деңгейде мойындалуына қол жеткіздік, ең бастысы – тұрғындардан оң пікірлері мен алғысына бөлендік.

Біз омниканалды қызмет құрдық. Бұл құрал, әдетте, клиенттерге қызмет көрсету үшін бизнесте қолданылады. Бірақ, елорда әкімдігі өзін клиентке бағдарланған сервистік ұйым ретінде көрсетеді, сондықтан біз өз қызметімізді азаматтар үшін барынша ыңғайлы етуге тырысамыз. Бүгінде әрбір қала тұрғыны цифрлық сервистердің кең спектрі арқылы өтініш бере алады және оның мәртебесін қадағалай алады, бүгінде олардың саны 9-ға жетті:

- 1) мобильді және қалалық телефондардан 109 тегін нөмірі;
- 2) Telegram-бот: https://t.me/nursultanikomek109_bot;
- 3) Қала әкімдігінің сайты astana.gov.kz;
- 4) «iKOMEK109» мобильді қосымшасы (PlayMarket <https://play.google.com/store/apps/details?id=kz.techman.ikomek&pcampaignid=MKT-Other-global-all-co-prtnr-py-PartBadge-Mar2515-1> или Apple store <https://itunes.apple.com/us/app/ikomek-109/id1447878430?mt=8>);
- 5) «Smart Astana» мобильді қосымшасы (PlayMarket | App-Store);
- 6) Сайт <https://aitu.city/>;
- 7) Электронды мекенжай: 109@ikomekastana.kz;

8) Instagram: @ikomek109;

9) Facebook: <https://www.facebook.com/ikomek109>.

Біз қызметтер каталогын кеңейттік. Орталық 2500-ден астам мәселені қамтиды, бұл қаланың тыныс-тіршілігінің 51 саласы: сумен жабдықтау, газбен жабдықтау, электрмен жабдықтау, қоғамдық көлік, білім беру және басқалар. Бізде де жұмыс сапасын бақылау қызметі жұмыс істейді. Біз операторлардың жұмыс сапасын, жауаптардың сапасын және инциденттер бойынша жұмысты пысықтауды тексереміз.

iKOMEK қалалық орталығында барлық операторлар әмбебап болуға үйретілген. Оператор қоңыраулардың көп бөлігін үнемі жаңартылып отыратын кең білім базасының арқасында тікелей сөйлесу кезінде шеше алады. Базада қаланың мемлекеттік басқармалары мен коммуналдық қызметтерінің жұмысы туралы ақпарат сақталады: анықтамалық ақпарат, коммуналдық қызметтердің жоспарланған және алдын алу жұмыстары туралы деректер. Осылайша, оператор оқытылған сценарийлер бойынша өтінішті қабылдау кезінде бағыттар мен санаттар бойынша бөледі.

2018 жылдың қараша айында «қаланың жүйелі проблемаларының рейтингі» таныстырылды, ол елорда тұрғындарының барлық өтініштерінің негізінде BIG DATA көмегімен қалыптастырылады, 49 жүйелі проблемаға мониторинг жүргізіледі, оның 23-і шешілді.

Стратегиялық KPIs қаланы дамыту цифрландырылған, әрбір көрсеткіш әкімнің жетекшілік ететін орынбасарына бекітілген, KPIs басқарма басшысы статистикадан және жобалық кеңседен автоматты түрде қалыптастырылады, соның негізінде басшылардың рейтингі жасалады.

Нұр-Сұлтан қаласының аумағында енгізілген төтенше жағдай кезінде Нұр-Сұлтан қаласының әкімі А.С. Көлгіновтің

«2020 жылғы 20 наурыздағы Нұр-Сұлтан қаласында корона-вирустық инфекцияның таралуын болдырмау жөніндегі жедел штабқа іссапарға жіберу туралы» өкімімен қалалық қызметтердің жұмысын үйлестіру және шектеу, профилактикалық және эпидемияға қарсы шараларды сақтау бойынша талдамалық деректерді жүйелеу мақсатында талдау топтары құрылды. Талдау топтарының құрамына қала әкімдігінің мемлекеттік органдарының құзыретті өкілдері, соның ішінде iКОМЕК орталығы енгізілді. Бұл ретте мемлекеттік органдар өкілдерінің әрқайсысы өз құзыретіне байланысты жағдайдың бір бөлігіне жауапты болды.

Халыққа консультативтік көмек көрсету және ақпараттандыру бойынша барлық қажетті шаралар қабылданды. iКомек орталығының тәулік бойы тегін сенім телефонының жұмысы ұйымдастырылды, оның функциясына вирустың қандай да бір белгілері анықталған жағдайда іс-қимыл алгоритмдері туралы консультация берілді. 2020 жылдың басынан «iКОМЕК» орталығына 1 793 252 өтініш келіп түсті.

2020 жылғы 13 наурыздан 10 мамыр аралығында төтенше жағдай кезінде iКОМЕК Орталығына 350 мыңнан астам өтініш келіп түсті. Коронавирус мәселелері, денсаулық сақтау мәселелері, қоғамдық көлік мәселелері бойынша ең көп өтініш саны тіркелді.

Сондай-ақ, **16 наурыздан** бастап карантин кезінде iКОМЕК орталығына **1 165 000** астам өтініш келіп түсті. Коронавирус мәселелері, денсаулық сақтау мәселелері, қоғамдық көлік, қаланы электрмен жабдықтау, бірыңғай төлем құжаты мәселелері бойынша ең көп өтініш саны тіркелді.

iКОМЕК орталығына **16 530** бейнебақылау камерасы шығарылды, бұл ретте 2020 жылдың соңына дейін қала аумағында орналасқан **қосымша 21 781 камераны (интеграциялау**

бойынша жұмыстар жүргізілуде), оның ішінде балабақшаларды, мектептерді, емханаларды және басқа да объектілерді біріктіру жоспарланған болатын. Камералар негізінен СОО, мешіттер, ірі автобус аялдамалары, вокзалдар сияқты адамдар көп жиналатын орындарды қамтиды. Сонымен қатар, операторлар қалалық бейнебақылау жүйесі арқылы мезгілсіз қардан, су тасқыны мен жаңбыр кезінде су басу фактілері, ашық құдықтар және ТКШ саласындағы басқа да оқиғалар анықталды. Барлық анықталған сәттерді қалалық коммуналдық қызметтері жедел орындайды. Қауіпсіздікті тиімді үйлестіру мен орталықтандырылған мониторингілеуді қамтамасыз ету үшін «iКОМЕК» орталығының өзінде Нұр-Сұлтан қаласы Полиция департаментінің қызметкерлері отырады.

Операторлар GPS мониторинг және бейнебақылау жүйелері арқылы қаланы **санитарлық тазалау бойынша мамандандырылған техниканың жұмысын үйлестіреді,** бұл автотехниканың тоқтап қалу деңгейін төмендетуге, көлік құралдарының жүрісін қысқартуға және соның салдарынан отын мен жөндеу шығындарын азайтуға мүмкіндік береді.

«iКОМЕК» орталығы операторларының қатысуымен ашылған қылмыстардың ең көп саны ұрлық, алаяқтық, автокөлік құралын айдап әкету, тонау, бұзақылық, хабар-ошарсыз кеткен адамдарды іздестіру, дене жарақаттарын салу, қарақшылық және өзге де құқық бұзушылықтар болып табылады. Барлық анықталған қылмыстар бойынша сотқа дейінгі тергеу шеңберінде тексеру іс-шаралары жүргізіледі.

2016 жылы елорда әкімдігі жобалық тәсілді енгізе бастады. Бүгінгі таңда жобалар портфелінде 426 даму жобасы бар: құрылыс, әлеуметтік бағдарламалар және басқалар. Барлық жобалар цифрландырылған және әкімдіктің сайтында онлайн қолжетімді: <http://www.astana.gov.kz/ru/project-office>.

Әкімдіктің жобалық кеңсесі iКОМЕК109 қалалық орталығының базасында ашылған.

iКОМЕК109 Бірыңғай байланыс-орталығын құрудың тиімділігі

2017 жылмен салыстырғанда 2018 жылы аудандар, аппарат, басқармалар кеңселерінде ресми өтініштер санының 17%-ға төмендегені байқалады. Егер Нұр-Сұлтан халқының өсуін ескере отырып, үлесін есептейтін болсақ, онда 2018 жылы әкімдік пен басқармаларға өтініштер 21%-ға төмендеген.

iКОМЕК109 Бірыңғай байланыс-орталығын құрудың әлеуметтік тиімділігі

- Аудандардың, әкімдік аппаратының және басқармалардың кеңсесіне ресми өтініштер санының 21%-ға азаюы;
- Тұрғындардың өтініштерімен жұмыс істеу тиімділігін арттыру (өтініштердің орындалу сапасын, ашықтығын және бақылауды арттыру);
- «Қоңырау шалу мүмкін емес коммуналдық қызмет» проблемасы шешілді. Өтініштердің 86%-ы «бірінші қоңыраудан» шешіледі;
- Цифрлық технологияларды енгізу арқылы халықпен тиімді кері байланыс (мысалы: медициналық ұйымдарда жауап беру уақыты 7 күннен 2 күнге дейін қысқарды);
- Қаланың/өңірдің проблематикасын анықтау және жүйелеу, бұл оларды шешуге және болашақта жол бермеуге нақты шаралар қабылдауға мүмкіндік береді.

iКОМЕК109-да өтініштердің өсуі тұрғындардың елорданың дамуына қатысуының артуын білдіреді.

Бүгінгі таңда iКОМЕК109 бірыңғай байланыс орталығы коммуналдық кәсіпорындардың барлық байланыс орталықта-

рын біріктіреді және тұрғындармен бірыңғай байланыс нүктесі болып табылады.

Сонымен қатар, iКОМЕК109 қалалық орталығы Call Center Awards 2019-2020 халықаралық байқауында «Талдау, клиенттерді зерттеу және түсінудің үздік тәжірибесі» номинациясы бойынша «Қазылар алқасының жоғары мақұлдауына» ие болды. Бұл байқаудағы марапат біздің орталық үшін дәстүрге айналууда.

Байланыс орталықтары саласындағы халықаралық сарапшылар екінші жыл қатарынан бізді ТМД-дағы үздіктердің үздігі деп тануда. Өткен жылы біз байланыс орталығы индустриясында «Байланыс орталығын құрудың/біріктірудің үздік жобасы» номинациясында «Оскарды» алдық. iКОМЕК командасы үшін бұл қызметкерлердің күш-жігерін халықаралық деңгейде мойындау және елорданың игілігі үшін жұмыс істеуге ынталандыру.

iКОМЕК109 командасының жетістіктері туралы өте ұзақ, әрі көп айтуға болады, бірақ ең бастысы, біздің азаматтарымыздың алғысы деп санаймын. Тұрғындар бізге жұмысымыз, жедел әрекет еткеніміз және жалпы қайда жүгіну керектігі үшін алғыс білдіреді. Басқа өңірлерден де: «біздің өңірде осындай қызмет бар ма?» деп жазып жатады.

Басқа өңірлер туралы айта отырып, Президент Қ.К. Тоқаев 2019 жылдың мамыр айында біздің орталыққа келіп, барлық өңірлерге елорда әкімдігінің азаматтармен өзара іс-қимыл жасау тәжірибесін қабылдауды тапсырды. Бүгін біз Қазақстанның барлық өңірлерімен белсенді түрде тәжірибе бөлісіп отырмыз. Сондай-ақ, бізге iКОМЕК109 тәжірибесін зерттеу үшін Орталық Азияның басқа елдерінен әріптестер келеді.

Нұрлан КЕҢЕСОВ

Солтүстік-Қазақстан облысы Тимирязев ауданының әкімі

Бүгінгі таңда Солтүстік қазақстан облысы Тимирязев ауданының әкімдігі жергілікті деңгейде «халық үніне құлақ асатын мемлекет» принципін іске асыру процесіне белсенді түрде қатысып отыр. Күн сайын мемлекеттік органдардың өкілдерімен қарым-қатынаста азаматтардың қызметін жеңілдету бойынша ауқымды жұмыс атқарылады. Айта кету керек, бүгінгі таңда мемлекеттік органдардан бірінші кезекте халықтың қажеттіліктеріне жедел ден қою, құлақ асу, ықтимал дағдарыстық жағдайларды болжай білу талап етіледі.

Мемлекет басшысы Қ.К.Тоқаев «халық үніне құлақ асатын мемлекет» анықтамасын дәл тұжырымдағанын естеріңізге салғым келеді: «Бұл – халықтың пікіріне құлақ асатын мемлекет, мұнда ең бастысы азаматтың мүдделері болып табылады, мұнда мемлекеттік органдардың азаматтармен өзара іс-қимыл тетігі жолға қойылған және азаматтардың шешім қабылдау мен оларды бақылау процесіне қатысуына мүмкіндік беретін кедергісіз инфрақұрылым жұмыс істейді. «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» мемлекеттік органдар қызметінің басты міндеті өз азаматтарының қажеттіліктерін сапалы орындау болып табылатын сервистік мемлекет қағидаты бойынша жұмыс істеуі тиіс».

Әкімдіктің бүгінгі таңда атқарып жатқан жұмысын іс жүзінде жақсы түсіну мақсатында бүгінгі күні жергілікті жерлерде белсенді іске асырылып жатқан бірқатар шаралар мен іс-қимылдарды атап өткім келеді:

- азаматтардың үнемі қабылдау;
- «Connection Point» өзіне-өзі қызмет көрсету бұрыштарын енгізу;

- «Адал көмек» жобасы (бүкіл ел бойынша іске асырылады, соның шеңберінде жергілікті атқарушы органдардың өкілдері апта сайын тікелей эфир өткізіп отырады);

- ашық бюджеттермен интерактивті карталарды енгізу және көрсету;

- «Ашық НҚА» порталында іске асырылатын жобаларды міндетті түрде орналастыру;

- виртуалды қабылдау бөлмелерін іске қосу.

Мемлекеттік және жергілікті өзін-өзі басқаруды әрі қарай жаңғырту шеңберінде «халық үніне құлақ асатын мемлекет» ұғымы негізделетін үш басты принципті атап көрсету керек:

1. Кедергісіз орта. СҚО ауданының әкімдігі тұрғындар арасында қандай қызметтер сұранысқа ие, қайсы танымал екендігін егжей-тегжейлі зерделеді және осыған байланысты оларды барынша ыңғайлы және қолайлы етуге тырысты. Бұл бірінші кезекте әлеуметтік қорғау органдарына, полицияға, көші-қон қызметіне, жұмыспен қамту қызметіне, ауылдық округтердің әкімдіктеріне және т.б. қатысты. Осы жаңалықтардың арқасында халықпен жұмыстың нәтижелілігі 50%-дан 90%-ға дейін артты. Сондай-ақ, «open space» форматындағы жұмыс тәжірибесіне сәйкес «Ашық әкімдік» кеңсесі ашылды. Онда барлық сұранысқа ие қызметтер жинақталған, бұл осы инновацияға қызмет көрсетуге мүмкіндік береді. «Ашық әкімдік» шеңберінде қызметтер «бір терезе» қағидаты бойынша көрсетіледі. Оған мемлекеттік қызметтер, жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар, экономика және қаржы, ауыл шаруашылығы, жер қатынастары, дене шынықтыру және спорт, сәулет және т.б. салалардағы жалпы мәселелер кіреді.

Ыңғайлы болу үшін азаматтарды қабылдау бірінші қабатта ашық, жайлы бөлмеде өтеді, келушілер өздерін жайлы сезінеді. Бұл жағдайда басшының өзі келушіге түседі, бұрынғыдай азаматтар кабинетке әкімге көтерілмейді.

2. Шешім қабылдау және бақылау процесіне қатысу. Бұл мәселеде қала құрылысы мәселелерін, жергілікті бюджетті және т.б. талқылауға жергілікті қоғамдастықты тарту болып табылады. Мысалы, егер әкімдік қандай да бір объектінің құрылысын бастауды жоспарласа, бірінші кезекте аудан азаматтары арасында қандай объектіні салуды бастау қажет екендігі туралы сауалнама жүргізіледі. Мұнда жергілікті қоғамдастық тарапынан қоғамдық бақылаудың болуы маңызды болып табылады, ол атқарушы органның қызметіне мониторинг жүргізеді.

3. Мемлекеттік органдардың азаматтармен өзара іс-қимыл тетігі. Осы тұрғыда әлеуметтік желілерде жергілікті атқарушы билік органдары өкілдерінің қатысуы басты рөл атқарады. Бұл қадам халықтың қажеттіліктеріне жедел ден қоюға және бюрократизмнен аулақ болудың түрлі мәселелерін шешуге мүмкіндік береді. Facebook, Instagram жұмыс аккаунттары қазіргі уақытта әкімдіктің ресми ресурстарына (сайттарына) қарағанда халық арасында аса танымал. Сонымен қатар, аудан әкімдігінің жеке телеграмм арнасы бар, онда әрбір азамат өзін қызықтырған сұрақ қоя алады және жауап жедел түрде беріледі. Бүгінгі күні статистика бойынша халықтың 3%-ы осы телеграмм каналына қосылған, бұл көрсеткіш облыс бойынша 0,5%-ды құрайды. Бұл факт коммуникацияның заманауи әдістерін енгізудің маңыздылығын көрсетеді.

Онлайн-брифингтерді тұрақты өткізу де қызықты тәжірибе болып табылады. Бұл жағдайда бөлім басшысы немесе орынбасары емес, әкімнің жеке өзі азаматтар алдында онлайн-трансляцияда сөйлейтіні өте маңызды. Коммуникацияның бұл түрі сәтті енгізілді және аймақ тұрғындары арасында танымал.

Қызмет көрсету жүйесін жаңғырту туралы, сондай-ақ мемлекеттік органдардың халықпен өзара іс-қимыл тетігі туралы айтқанда, әрине, үздік шетелдік тәжірибені алу, бюрократизмнен арылу және халықтың қажеттіліктеріне жедел жауап беруге тырысу қажет.

Қорытындылай келе, «Халық үніне құлақ асатын мемлекеттің» жүйелі болуына және бүкіл елді, барлық қалаларды, кенттер мен ауылдарды қамтуға тиіс екендігіне ден қою керек. Осылайша, Қазақстанда мемлекеттік және жергілікті басқару қажетті жоғары деңгейге жетеді.

Берік ТӨРЕБЕКОВ

Нұр-Сұлтан қаласы «Сарыарқа» ауданы әкімінің орынбасары

Құрметті бүгінгі жиынға қатысушылар!

Мемлекет басшысының былтырғы Қазақстан халқына Жолдауындағы **«Халық үніне құлақ асатын мемлекет»** принципіне сай қазіргі таңда Сарыарқа ауданы әкімінің аппараты толық «Open Space» яғни, «Ашық әкімдік» жүйесіне көшкен.

Жобаның негізгі мақсаты – мемлекеттік органдардың азаматтар үшін қолжетімділігі және халыққа жақын болуы, тұрғындардың билікке деген сенімін арттыру, тұрғындармен жедел және тиімді кері байланыс орнату, және әкімдік пен тұрғындар арасында тікелей «көпір» құру, әкімдіктің әрдайым «ашық» және қоғам үшін жақын болып қала беру.

Әкім аппараты ғимаратындағы бірінші қабатты Openspace форматына айналдыру арқылы 1000 шаршы метр көлеміндегі 3-ші қабат босатылды. Толығымен бірінші және екінші қабатқа орналасу арқылы қаржыны үнемдеу шамамен 38 миллион теңгені құрады.

Барлық қызметкерлер бірінші қабатта шыны қабырғалардың артында отырады. Аудан әкімі де ауданы бірінші қабаттағы 17 ш.м. болатын шыны кабинетке көшті, мұнда кез келген азамат әкімдікке еркін кіріп, аудан әкіміне тікелей жүгіне алады.

Сондай-ақ, бірінші қабатта келіссөздер кабинеті, күту секторы, электрондық кезек орналасқан, яғни қолайлы жағдайлар жасалған. Үй-жайлар бейнебақылаумен жабдықталған, келіссөздер бөлмесі шыны қалқаның артында орналасқан.

Бірінші қабатта орналасқан Фронт-кеңседе тұрғындарға **11** оператор қызмет көрсетеді.

Бүгінгі таңда Фронт-кеңсе іске қосылғаннан бері **38 616** адамға қызмет көрсетті (*ағымдағы жылдың басынан бастап – 9 023 адам*), олардың көпшілігі аудандық азаматтық хал актілерін тіркеу бөлімі – **22 947** адам және атаулы әлеуметтік көмек – **7 771** адам.

ҚР Президенті Қасым-Жомарт Кемелұлы Тоқаев өткен жылдың шілде айында өткен Үкіметтің кеңейтілген отырысында, сондай-ақ ағымдағы жылдың қаңтарында Жастар кадрлық резервінің өкілдерімен кездесуде «қатысу бюджеті» жобасы барлық жерде енгізілетінін атап өтті.

Бұл бастама азаматтық қоғамның рөлін күшейту және мемлекеттік бюджетті бөлуде азаматтардың қатысуын кеңейту мақсатында елімізде **алғаш рет** Сарыарқа ауданында енгізілген болатын. «Қатысу бюджеті» жобасы әрбір тұрғынның ауданды дамытуы үшін өз бастамаларын ұсынуға мүмкіндік берді. Жобаның басым бағыты бюджет қаражатын бөлудің ашықтығы, бұл ретте аудан әкімдігі ғана емес, тұрғындар да шешім қабылдайды. Жергілікті биліктің қоғаммен мұндай өзара іс-қимыл процесі тұрғындарға өз жобаларын жасау, сол арқылы қала тұрғындарының өмір сүруін жақсарту, азаматтардың жергілікті билікке деген сенімін арттыру және жалпы алғанда, жергілікті өзін-өзі басқаруды дамыту арқылы жергілікті бюджет қаражатын бөлуге қатысуға мүмкіндік берді.

Тұрғындар өз жобаларын әзірлейді, оларды аудан әкімдігінің ресми сайтындағы арнайы айдарға орналастырады, одан кейін ұсынылған жобалар үшін дауыс беру процесі бір адам – бір дауыс принципі бойынша өтеді.

Әрі қарай дауыс беру қорытындысын шығаратын, жобалардың іске асырылу кезектілігін айқындайтын сараптау кеңесі құрылады.

«Қатысу бюджеті» жобасының міндеті тұрғындардың ауданда өмір сүру қолайлылығын жақсартуға және дамытуға бағытталған жобаларын іске асыру, сондай-ақ тұрғындардың жергілікті бюджет қаражатын бөлуге қатысу болып табылады.

2019 жылы осы жобаны іске асыруға **100 млн теңге** бөлінді. Жобаны іске асырудың бірінші кезеңінде тұрғындар **22 жоба** ұсынды, олардың ішінде «Сарыарқа» ауданы әкімдігінің құзыретіне жататын **14 жоба** дауыс беруге қойылды.

Жоба үшін ашық дауыс беру нәтижелері барлық **14 жобаны** іске асыруға негіз болды, бұл – **8 ауланы** (*187-көше, 21, 23, 25, 27-үйлер, Республика даңғ. 74, Бейбітшілік 60, Күмісбеков к-сі 7/1, Сарыарқа даңғ. 29, Бабатайұлы к-сі, 9, 9а, Есенберлин к-сі, 11/1, 15/1*) абаттандыру.

2020 жылы жобаны іске асыруға 200 млн теңге бөлінді.

Тұрғындардан барлығы **68 жоба**, оның ішінде «Көктал 1, 2» және «Агроқалашық» тұрғын үй массивтері бойынша **22** өтінім келіп түсті.

Құрамына ауданның белсенді тұрғындары, қоғамдық ұйымдардың және аудан әкімдігі құрылымдық бөлімшелердің өкілдері кіретін Сараптау кеңесі келіп түскен **68** жобаның ішінде «Сарыарқа» ауданы әкімдігінің құзыретіне кіретін және «Қатысу бюджеті» жобасының Ережелеріне сәйкес келетін **40** жобаны тұрғындардың әрі қарай дауыс беруі үшін іріктеп алды.

«Сарыарқа» ауданы әкімдігінің құзыретіне кірмейтін және «Қатысу бюджеті» жобасының Ережелеріне қайшы келетін **28** жоба қайтарылды.

Дауыс беру қорытындысын шығару нәтижелері бойынша дауыс беруге қойылған **40** жоба үшін барлығы **8 935** адам дауыс берді.

Сараптау кеңесі мүшелерінің қарастыру қорытындылары бойынша ашық дауыс беру нәтижесінде ең көп дауыс жинаған **13** жобаны іске асыруға бір ауыздан шешім қабылданды.

Бүгінгі таңда Желтоқсан 2, 2/1, 2/2, 2/3, Абай даңғ. 8, Байсейітов к-сі, 122, Жангелдин 3, 6, С. Сейфуллин 5, Кенесары 8, Біржан сал 1/1, Есенберлин 38, Жамбыл 71 мекенжайлары бойынша **10** аулада абаттандыру жұмыстары аяқталды, Қосшығұлұлы 3/1, 11, Жангелдин 20 мекенжайлары бойынша қалған **3** аулада жұмыстар жүргізіліп жатыр.

Барлық қажетті ақпаратты «Сарыарқа» ауданы әкімдігінің ресми сайтында www.saryarka.astana.kz «Қатысу бюджеті» айдарында таба аласыз.

МАҚАЛАЛАР

Гүлназ ҚАСЫМОВА

Л.Н. Гумилев атындағы ЕҰУ докторанты

ОНЛАЙН ПЕТИЦИЯЛАРДЫ БЕРУГЕ АРНАЛҒАН МЕМЛЕКЕТТІК ВЕБ-АЛАҢДАРДЫ САЛЫСТЫРМАЛЫ ТАЛДАУ

Соңғы жылдары біз әлеуметтік желіні қолданумен байланысты әлеуметтік белсенділіктің өсуін байқаймыз [1]. Белсенділіктің формалары өзгермелі, біз олардың біріне онлайн петицияларды жатқызамыз.

Бұл жұмыста петициялар нақты проблемалық мәселелерге сұрау жіберу мақсатында үкіметтік немесе қоғамдық ұйымдарға жіберілген ресми хаттар немесе құжаттар ретінде қарастырылады. Петицияда өтініш берушілер, бастамашылар тобының, сондай-ақ оларға қол қойған тұлғалардың ұстанымы немесе пікірі көрсетіледі [2]. Баумгартнер мен Джонстың саяси күн тәртібін құру теориясының призмасы арқылы [3] біз әлеуметтік немесе саяси сипаттағы кейбір мәселелер белгілі бір уақыт аралығында көлеңкелі күйде болады деп санаймыз, кейбір «назар аударатын оқиға», біздің жағдайда онлайн петиция, қоғамның назар аударуына ықпал етпейді және нәтижесінде проблеманы жақтаушылардың шеңберін кеңейтеді. Онлайн петициялар бұл процесте оларды ақпараттық нысан ретінде жіберу және түсіндіру кезінде халықтың назарын

аудару арқылы маңызды рөл атқара алады. Сонымен, онлайн петициялар жұмылдыру процесін одан әрі ынталандырып, қысым тетігіне айналуы мүмкін.

Сонымен қатар, қажетті шарттарды пайдаланушылардың танысу және қол қою мүмкіндігі мақсатында петициялар орналастырылуы мүмкін онлайн алаңның болуын қарастырамыз. Осыған байланысты біз онлайн петицияларды жариялау үшін кейбір веб-сайттарға талдау жүргіздік.

Бастамашылар, әдетте, хабардарлықты арттыру және түпкілікті шешімге әсер етуді барынша арттыру үшін мүмкіндігінше көп қол алуға тырысады. Дәстүрлі нұсқада өз қолыңызбен жинауға болады, бұл әлеуетті қолдаушылардың шеңберін едәуір тарылтады. Жалпы алғанда, мұндай процесс айтарлықтай физикалық күш, уақыт және ақшалай инвестицияларды қажет етеді.

Интернеттің және цифрлық коммуникацияның дамуымен петиция беру тәсілі айтарлықтай өзгеріске ұшырады. Осы саладағы әртүрлі зерттеулер цифрлық құралдардың әртүрлі мәселелерді шешуде тиімді болмауы мүмкін екенін көрсетеді. Соңғы жылдары Интернеттің және оны пайдаланушылардың қол жетімділігі көрсеткішінің ғана емес, сонымен қатар әлеуметтік және азаматтық онлайн белсенді адамдардың санының өсу динамикасы байқалды. Электрондық поштаньң, әлеуметтік желілердің көмегімен петиция жинау әдістері онлайн-сайттарда да жүргізіле бастады, бұл кеңінен қамтуға ықпал етті және процестің құнын арзандатты.

Сонымен қатар, өзгерістер петициялар әдетте жарияланған немесе жіберілген сайттарға да әсер етті. Қазіргі уақытта мамандандырылған платформалар жұмыс істейді, онда өтініштерді іске қосу пайдаланушылар үшін қарапайым және ыңғайлы форматта жүзеге асырылады. Мұндай сайттар

петициялардың тиімділігі мен оларды тарату қуатын арттыруға бағытталған.

Бүгінгі таңда ең танымал сайттар – change.org¹, [avaaz.org](https://www.avaaz.org/)², мұнда пайдаланушылар саны бүкіл әлем бойынша 265 миллион және 65 миллион адамға жетеді. Аталған ресурстар әлемнің 15-тен астам тілінде петиция беру мүмкіндігін ұсынады, бұл сонымен қатар пайдаланушылардың көбеюіне ықпал етеді. Бірақ, жоғары танымалдығына қарамастан, зерттеушілер дауыстарды көбейту, сайттарды бұғаттау және басқалар сияқты әртүрлі қауіптердің болуы мүмкін екенін атап өтті. Осындай тәуекелдерді азайту мақсатында көптеген елдерде петициялар жариялау үшін дербес онлайн алаңдары әзірленді.

Соңғы онжылдықта электронды петиция беру жүйелері көптеген батыс елдеріндегі ұлттық үкіметтер мен азаматтардың өзара әрекеттесуінің құрамдас бөлігі болды. Сонымен, 2011 жылдың қыркүйегінде АҚШ-та We The People³ жеке веб-жүйесі енгізілді, бұл азаматтарға онлайн петиция беруге және олардың жақтастарының қолдарын тіркеуге мүмкіндік береді. Егер 2013 жылдың қаңтарында есептік жазбалар саны шамамен 5,4 млн адам болса, 2014 жылдың қыркүйегіндегі жағдай бойынша пайдаланушылар саны 15 млн адамнан [к] асты. Осыған ұқсас ресурс – otinish.kz⁴ ағымдағы жылы Қазақстанда да құрылды және ұсынылды.

Бұл мақалада біз ұсынылатын функционалдылық, ақпараттылық және қол жетімділік тұрғысынан төрт онлайн петиция платформаларына салыстырмалы талдау жасаймыз.

¹ <https://change.org/>

² <https://www.avaaz.org/page/ru/>

³ <https://petitions.whitehouse.gov/petitions?page=1>

⁴ <https://otinish.kz/>

Зерттеу объектілері ретінде бір типтегі мемлекеттік ресурстар таңдалды:

- Германия үкіметі жанында әрекет ететін мемлекеттік онлайн-ресурс <https://epetitionen.bundestag.de/>⁵
- Қазақстанда тапсырыс шеңберінде жасалған мемлекеттік онлайн-ресурс <https://otinish.kz/>
- АҚШ үкіметі жанында әрекет ететін мемлекеттік онлайн-ресурс <https://petitions.whitehouse.gov/>
- Ресей үкіметі жанында әрекет ететін мемлекеттік онлайн-ресурс <https://www.roi.ru/>⁶

Аталған сайттар ең көрнекі және салыстыруға қолжетімді зерттеу нысандары ретінде таңдалды. Бұдан әрі мониторинг негізінде алынған веб-сайттардың тікелей өздерінің зерттеу нәтижелері ұсынылатын болады.

1. Петиция беру процесі

Пайдаланушылар үшін қарапайымдылық пен ыңғайлылық тұрғысынан сайттарды талдай отырып, келесі айырмашылықтар мен ұқсастықтар атап өтілді. Мониторинг көрсеткендей, барлық сайттарда онлайн петиция беру процесі үш негізгі қадамнан тұрады:

- тіркеу,
- мәтінді жариялау,
- қол жинау.

Алайда, кейбір тармақтар бойынша аздап ерекшеліктер бар.

⁵ <https://epetitionen.bundestag.de/>

⁶ <https://www.roi.ru/>

1-кесте. Петиция беру процесінің салыстырмалы деректері

Атауы	Ұқсастығы	Айырмашылығы
Тіркеу	міндетті түрде тіркеуден өту қажеттілігі	Ресейлік ro1.ru веб-ресурсында ИАБЖ (Идентификация мен аутентификацияның бірыңғай жүйесі) арқылы авторизация міндетті, бұл ретте басқа сайттарда электронды мекенжайдың болуы жеткілікті.
Мәтін жариялау	Қазақстан, Ресей және АҚШ алаңдарында петицияларды жариялау тек қана жария сипатта	petitionen.bundestag.de сайтында пайдаланушыларға жария емес петицияларды беру мүмкіндігі беріледі. Сайттың өзінде бұл пайдаланушы Интернетте жариялағысы келмейтін жеке сипаттағы барлық сұраулар мен шағымдарға сәйкес келетін әдіс ретінде түсіндіріледі. Сондай-ақ, сол сайтта үшінші тұлғалардың атынан өкіл ретінде петиция беру мүмкіндігі бар. Ұсынылатын тұлғаның бланкі бойынша сенімхатының болуы шарт.
Қол жинау	Ұқсас тәсілмен жүзеге асырылады. Әлеуметтік желілер мен мессенджерлер арқылы тікелей таратуға мүмкіндік бар.	

2. Деректердің ашықтығы

Мониторингтің бірінші кезеңінде біз ашылған жылы, тіркелген пайдаланушылар саны, жарияланған петициялар саны сияқты жалпы мәліметтер бойынша іздедік.

Мұнда біз сандық көрсеткіштердің салыстырмалы талдауы, біздің ойымызша, қиын екеніне назар аударғым келеді. Себебі веб-сайттардың жұмыс кезеңі, әлеуетті аудитория көлемі және аумақтық қамту бойынша айтарлықтай айырмашылық бар. Осыған байланысты біз тек кейбір жалпы деректерді береміз.

2-кесте. Сандық көрсеткіштер бойынша деректер

Атауы	Жасалған жылы	Петициялар саны	Пайдаланушылар саны
epetitionen.bundestag.de	2005	7936	Көрсетілмеген
petitions.whitehouse.gov	2011	197	Көрсетілмеген
roi.ru	2013	1806	17958
otinish.kz	2020	7	Көрсетілмеген

Мониторинг көрсеткендей, roi.ru ресейлік онлайн-ресурсы ең ақпараттық болып табылады, онда барлық үш көрсеткіш бойынша толық ақпарат жарияланды. Басқа ресурстарда өтініштер саны қолмен есептелді. Тіркелген пайдаланушылар саны немесе есептік жазбалар туралы ақпарат otinish.kz басқа барлық веб-сайттарда жоқ, оның басты бетінде пайдаланушыны тіркеу белгішесі бар.

Барлық төрт сайттың іздеу мүмкіндіктерінде бірқатар айырмашылық бар. Мәселен, roi.ru сайтында мүмкіндіктер саны көбірек, мұнда петицияларды:

- деңгейі (федералдық, өңірлік, муниципалдық)
- бөлімі (барлығы 19 бөлім, мысалы, көлік, денсаулық сақтау, бизнес және т.с.с.) бойынша ажыратуға болады.

Сондай-ақ, мұрағаттық петицияларды ғана таңдау мүмкіндігі бар.

3. Онлайн петицияларды қарау

Петицияларды қарау оның нәтижелілігін жанама түрде көрсетеді. Мемлекеттік алаңдарда сүзгі ретінде, тәуелсіз ресурстардан айырмашылығы, жиналған қолдардың саны бойынша шектеу көрсетілген, олар арқылы петиция билік органдарының қарауына өтеді.

Сонымен, petitions.whitehouse.gov сайтының басты бетінде жарияланған күнінен бастап 30 күн ішінде кемінде 100 000 қол жинау қажеттілігі көрсетілген. Осыдан кейін өтінішті Ақ үй қарайды, 60 күн ішінде ресми жауап береді (1-сурет).

1-сурет. We the people сайтының басты беті



Кемінде 50 000 адамның қолы қойылған жағдайда [epetitionen.bundestag.de](https://petitionen.bundestag.de) арқылы берілген петицияларды қарау. Бастапқыда талқылау бастама көтергендердің қатысуымен петициялық комиссияның ашық отырысында өтеді. Одан кейін берілген петиция бойынша шешім парламент деңгейіне өтеді.

Roi.ru ресейлік алаңында жарияланған петициялар кемінде 1 жыл ішінде 100 000 қол болған жағдайда қарастырылуы мүмкін.

Сайт жұмысының пилоттық кезеңіне байланысты қазақстандық сайт бойынша деректер жоқ.

Алаңдардың жұмыс істеу кезеңіне сүйене отырып, онлайн-петицияларды беру форматы, оның ішінде батыс елдері үшін де салыстырмалы түрде жаңа құбылыс болып табылады. Сонымен қатар, сандық көрсеткіштерге негізделі отырып, мемлекеттік онлайн ресурстардың танымалдылығы да арта түседі. Міндетті тіркеудің, жабық форматтағы петициялардың берілуінің болуы, жергілікті топтың мүдделілігі, сондай-ақ түпкі адресат – мемлекеттік органдарға тікелей өзара іс-қимыл жасау мүмкіндігі оның айрықша белгілері болып табылуы мүмкін.

Пайдаланылған дереккөздер:

1. Yu-Hao Lee, Gary Hsieh. Does Slacktivism Hurt Activism?: The Effects of Moral. Balancing and Consistency in Online Activism. Michigan State University. 2013. <https://doi.org/10.1145/2470654.2470770>
2. Mohammad S. Jalalia,b,* Armin Ashourib, Oscar Herrera-Restrepob, Hui Zhangc. Information diffusion through social networks: The case of an online petition. 2016. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2015.09.014>
3. Frank R. Baumgartner, Bryan D. Jones Agendas and Instability in American Politics, 2nd ed. Chicago: University of Chicago Press. 2009
4. Catherine L Dumas, Daniel LaManna, Teresa M Harrison, ...Examining political mobilization of online communities through e-petitioning behavior in We the People/ August 11, 2015 <https://doi.org/10.1177/2053951715598170>

Жансауле ЖАРМАХАНОВА

Л.Н. Гумилев атындағы ЕҰУ, Халықаралық қатынастар
кафедарасының докторанты

Сания НҰРДАУЛЕТОВА

Л.Н. Гумилев атындағы ЕҰУ, Халықаралық қатынастар
кафедарасының доценті

ҚАЗАҚСТАН МЕН ШВЕЦИЯНЫҢ МЕМЛЕКЕТ ПЕН ҚОҒАМ АРАСЫНДАҒЫ ТИІМДІ КОММУНИКАЦИЯ ҚҰРУДАҒЫ САЯСАТЫН ТАЛДАУ

БҰҰ түсінігінде, егер әрбір адам және барлық азаматтар, өз болашағын құруға және өз қоғамының дамуын қамтамасыз етуге мүмкіндік алса, басқару демократиялық болып табылады. Адам құқықтарын құрметтеу – адам әлеуетін іске асырудың алғышарты. Адам құқықтарын тиімді жүзеге асырудағы негізгі проблемалар – демократияның жоқтығы, басшылар мен демократиялық институттардың әлсіздігі [1].

Қазақстан Президенті Қ.Тоқаев айтқандай «Қазақстан азаматтары билік пен қоғам арасындағы диалогтың дамуына қаты алаңдайды. Мұндай диалог пікірлердің плюрализмін тануға негізделуі керек. Әр түрлі пікірлер, бірақ бір ұлт. Бұл басты бағдар» [2].

Жалпы айтқанда, Қазақстан Республикасы Президентінің және оның командасының ашықтыққа бағытталуы, қоғаммен диалогты жүзеге асыруы, барлық деңгейдегі мемлекеттік органдардың азаматтармен және мемлекеттік емес ұйымдармен өзара іс-қимылының жаңа механизмдерін құруы және қолданыстағы механизмдерін жетілдіруі өзін-өзі толығымен ақтайды, бұл халықтың ел басшылығына деген сенімі

деңгейінің артуына және оның ресми саяси бағытын қолдауға ықпал етеді.

Халықпен тиімді байланыс орнатудың ең заманауи құралдарының бірі – онлайн-платформа құру. 2019 жылдың 22 сәуірінен бастап Қазақстан Республикасы Президентінің Виртуалды қабылдау бөлімі жұмыс істейді. Бұл әрбір азаматқа Мемлекет басшысының атына сауалдар жолдап, заңды күші бар жауаптар алуға мүмкіндік береді. Осы қабылдау бөлімі ашылғаннан кейін үш айдың ішінде мұнда 1500-ге жуық өтініш келіп түсті, оларды кейіннен Президент Әкімшілігінің уәкілетті қызметкерлері қарады [3].

Сайлау науқаны кезінде К.Қ. Тоқаев 2019 жылдың 13 мамыры мен 7 маусымы аралығында «Бірге» республикалық акциясын өткізуге бастамашы болды, оның аясында мүдделі азаматтарға өз мәселелерін айтуға және оларды шешудің нұсқаларын ұсынуға және оларды сол кездегі Қазақстан Республикасы Президенттігіне кандидаттың қоғамдық қабылдау бөлмелеріне жолдауға мүмкіндік берілді. Осы акция нәтижесінде К.Қ. Тоқаевқа 500 мыңнан астам ұсыныстар мен тілектер түсті. Кейінірек, бұл ұсыныстар және Мемлекет басшысының сайлауалды бағдарламасының ережелері уәкілетті мемлекеттік органдар жүзеге асыруға жүктелген 19 бағыт шеңберіндегі 106 шаралардың тізбесіне негіз болды. Сонымен қатар, сайлау алдындағы үгіт-насихат жұмыстары кезінде республика бойынша К.Қ. Тоқаевтың 228 қоғамдық қабылдау бөлмелері жұмыс істеп, 21 мыңнан астам азаматтарды қабылдады [4].

Қасым-Жомарт Тоқаев өзінің Қазақстан халқына алғашқы Жолдауында билік пен қоғам арасындағы тұрақты диалогты қамтамасыз ететін, азаматтардың барлық өтініштеріне жедел және тиімді жауап беретін механизм болып табылатын «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын алға тартты.

Бұл тұжырымдаманы іс жүзінде жүзеге асыру келесідей жүзеге асырылатыны анық. Біріншіден, 2019 жылдың 12 маусымында Қазақстан Республикасы Президентінің жанынан Ұлттық қоғамдық сенім кеңес құрылды. Оның қызметінің негізгі мақсаты – қоғам өкілдерімен кең талқылау негізінде мемлекеттік саясаттың өзекті мәселелері бойынша ұсыныстар әзірлеу. Кеңестің құзыретіне тұжырымдамалардың, мемлекеттік бағдарламалардың және нормативтік құқықтық актілердің жобаларына қоғамдық сараптама жүргізу, маңызды стратегиялық мәселелерді азаматтық қоғамның көзқарастарын ескере отырып қарау, қоғам, саяси партиялар, мемлекеттік және мемлекеттік емес ұйымдар арасында сындарлы диалогты қамтамасыз ету сияқты міндеттер кіреді [5].

2019 жылдың 20 желтоқсанында өткен Ұлттық қоғамдық сенім кеңесінің екінші отырысы барысында Мемлекет басшысы осы органның жұмысының аралық қорытындыларын шығарды және саяси, экономикалық, әлеуметтік реформалардың бірінші пакетін құрайтын нақты шараларды атап өтті. Тиісті реформалардың саяси-құқықтық блогына келесі шаралар кіреді:

1. Бейбіт жиналыстарды ұйымдастыру туралы хабарлама қағидатын енгізу.

2. Саяси партияларды құру үшін қажетті тіркеу кедергілерін азайту, соның ішінде партия мүшелерінің минималды санын 40 мыңнан 20 мың адамға дейін азайту.

3. Саяси партиялардың сайлау тізіміне әйелдер мен жастарға арналған 30% -дық міндетті квота енгізу.

4. Парламенттік оппозиция институтын заңдастыру.

5. Қазақстанның Азаматтық және саяси құқықтар туралы халықаралық пактінің екінші факультативті хаттамасына қосылуын қамтамасыз ету.

6. Қазақстан Республикасы Қылмыстық кодексінің 174-бабын ізгілендіру (әлеуметтік, ұлттық, рулық, нәсілдік, таптық немесе діни араздықты қоздыру) [6].

«Халық үніне құлақ асатын мемлекеттен» тұжырымдамасын жүзеге асырудың тағы бір маңызды бағыты – әр түрлі деңгейдегі мемлекеттік органдардың халықпен өзара әрекеттесу механизмдерін жетілдіру. Виртуалды қабылдау бөлімімен қоса, 2019 жылдың шілдесінде Қазақстан Республикасы Президентінің Әкімшілігінде өтініштерді қарау мониторингі бөлімі құрылды [7].

Мемлекет басшысы Қасым-Жомарт Тоқаев 2019 жылғы 2 қыркүйектегі «Сындарлы қоғамдық диалог – Қазақстанның тұрақтылығы мен өркендеуінің негізі» атты Қазақстан халқына Жолдауында Қазақстан Республикасы Үкіметінің алдына митингтер туралы заңнаманы жетілдіру бойынша нақты міндет қойды. Атап айтқанда, Қазақстан Республикасының Президенті «Конституцияға сәйкес біздің азаматтар өз еріктерін еркін білдіруге құқылы. Егер бейбіт әрекеттер заңдылықты және азаматтардың тыныштығын бұзу мақсатын көздемесе, оларды заңда белгіленген тәртіппен өткізуге рұқсат беріп, бұл үшін арнайы орындар бөлінуі қажет. Оның үстіне, қалалардың шетінде емес. Бірақ конституциялық емес әрекеттерге, бұзақылыққа кез-келген шақыру заң шеңберінде тоқтатылады». Сонымен қатар, Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Қазақстандық стратегиялық зерттеулер институтының директоры Зарема Шаукунова, Мемлекет басшысы қол қойған бейбіт жиналыстар туралы заң «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасының сәтті жүзеге асырылуының растауы болды деп мәлімдейді, өйткені осы заңның қабылдануымен билік пен қоғам арасындағы байланыс арнасы кеңейеді. Кез-келген наразылық акциясы – бұл билік үшін сигнал, қоғамның белгілі бір көңіл-

күйін білдіретін, халықтың белгілі бір топтарының, сондай-ақ жекелеген азаматтардың проблемалық мәселелерін, өтініштері мен тілектерін ашық түрде білдіретін қазақстандықтардың белсенді бөлігінен кері байланыс алу тәсілі [8].

Жалпы қоғамның Еуропалық Одаққа деген сенімі, басқа саяси институттар сияқты, соңғы онжылдықтарда 2008 жылы болған қаржылық-экономикалық дағдарыстың басталуына байланысты тұрақты түрде төмендеді. Жан-Клод Юнкер, Еуропалық Комиссияның Президенті өзінің 2014 жылғы қарашада Еуропалық Парламенттегі инаугурациялық сөзінде осы «алаңдаушылық тудыратын үрдісті» мойындады, ол: «Не біз еуропалық азаматтарды Еуропаға жақындата аламыз – немесе біз сәтсіздікке ұшыраймыз» деп айтып өткен [9].

Егер бір еуропалық мемлекет туралы айтатын болсақ, Швеция ұзақ уақыт бойы прогрессивті саясат үшін парадигматикалық модель ретінде қарастырылып келеді.

Ашықтық пен айқындылық швед демократиясының маңызды ингредиенттері болып табылады. Демократиялық қоғам төрт негізгі заңмен қорғалады: үкімет туралы заң, баспасөз бостандығы туралы заң, сөз бостандығы туралы негізгі заң және мұрагерлік туралы заң. Бұл заңдар Швеция конституциясын құрайды және барлық басқа заңдардан басым болады. Конституцияда барлық азаматтардың еркін ақпарат іздеуге, шерулер ұйымдастыруға, саяси партиялар құруға және өз дінін ұстануға құқығы бар делінген.

Ашықтық идеясының негізінде Швецияның ашық үкіметтің мәліметтеріне негізделген opn.se сайты бар. Бұл жеке адамдарға, үкіметтік емес ұйымдарға, көмек алушылар мен шенеуніктерге үкіметтің ресми мәліметтеріне қол жеткізуге және оларды зерттеуге мүмкіндік береді. Мақсат – гуманитарлық күш-жігердің ашықтығы мен айқындылығын одан әрі

дамыту және басқа мекемелерге олардың ашықтығы мен айқындылығын арттыруға шабыттандыру [10].

Швецияда көптеген үкіметтік емес ұйымдар, сондай-ақ жеке белсенділер адам құқықтарын қорғауға қатысады. Швециялық ұйымдардың ішінде мемлекет ішінде де, шетелде де белсенді жұмыс істейтін тәуекел тобындағы құқық қорғаушыларға уәкілеттік беретін Азаматтық құқық қорғаушылары бар [11].

Сонымен қатар, Швеция азаматтарға бағытталған қызметтерді жақсарту мақсатында мемлекеттік органдар арасындағы цифрлық ынтымақтастықты кеңейтуге ұмтылады. Осы міндеттеме бойынша үкімет ашық мемлекет тұжырымдамасын алға жылжытады, сонымен қатар ол инновация және цифрлық инфрақұрылымға бағытталған іс-шараларды қолдайды. Жалпы алғанда, бұл міндеттеме орташа әсері болған. Маңызды кезеңде инновациялық, көпжылдық электрондық үкімет бағдарламасын іске асырудың маңызды алғышарттары болды. Парламент 2014 жылдың желтоқсанында қабылдаған бағдарлама мемлекеттік органдар мен азаматтар немесе компаниялар арасындағы байланысты жеңілдету үшін цифрлық қызметтерді дамытуға бағытталған [12].

Швеция азаматтарының жоғары деңгейдегі әл-ауқатын қолдауда керемет тәжірибеге ие. Бұл ел ЭЫДҰ-ның Better Life Index барлық өлшемдері бойынша ЭЫДҰ-ның орташа көрсеткіштерінен жоғары көрсеткіштерге ие және бұл жақсы нәтижелер жалпы халық арасында кеңінен таралған. Сонымен қатар, Швеция баспана іздеушілерді қабылдау бойынша жетекші елдердің бірі болып табылады.

Қорытындылай келе, талдау негізінде, екі мемлекет те өз азаматтарының жақсы өмір сүруіне жағдай жасап отырғанын айта аламыз. Техникалық прогресс кезеңінде үкімет пен қоғамның өзара әрекеті электронды платформаға негіздел-

ген. Екі елде де өз азаматтарын «есту үшін» электронды алаң салынды. Үкіметтердің қазіргі міндеті – халықпен тиімді кері байланыс қалыптастыру деп айтуға болады. Мемлекеттік органдардың міндеті – «тыңдау жағдайы» критерийлерін сақтау, келіп түскен әрбір үндеуді егжей-тегжейлі пысықтау, мемлекеттік органдар жүргізіп жатқан бағдарламалар мен саясат туралы ақпаратты қол жетімді тілде белсенді түрде түсіндіру.

Пайдаланылған әдебиеттер:

1. Демократическое управление [Электронный ресурс]. URL: <https://www.un.org/ru/sections/issues-depth/democracy/index.html> (дата обращения: 31.10.2020).
2. Выступление Касым-Жомарта Токаева на официальной церемонии инаугурации избранного Президента Республики Казахстан, 12.06.2019 г.
3. Байгарин М. Берик Уали: На повестке дня – открытость и обратная связь // «Казинформ», 25.07.2019. [электронный источник]. URL: (https://www.inform.kz/ru/berik-ualina-povestke-dnya-otkrytosti-obratnaya-svyaz-s-obschestvom_a3551013 (дата обращения: 31.10.2020).
4. «Ситуация в стране изменилась». Токаев сделал заявление. [Электронный ресурс]. URL: https://forbes.kz//process/situatsiya_v_strane_izmenilas_tokaev_sdelal_zayavlenie/ (дата обращения: 01.11.2020).
5. Указ Президента Республики Казахстан от 17 июля 2019 г. №63 «Об утверждении положения и состава Национального совета общественного доверия при Президенте Республики Казахстан [Электронный ресурс]. URL: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/U190000063U> (дата обращения: 01.11.2020).
6. Выступление Главы государства К. Токаева на втором заседании Национального совета общественного доверия (20.12.2019) // Официальный сайт Президента Республики Казахстан. [Элек-

- тронный ресурс]. URL: http://www.akorda.kz/ru/speeches/internal_political_affairs/in_speeches_and_addresses/vystuplenie-glavy-gosudarstva-k-tokaeva-na-vtorom-zasedaniinacionalnogo-soveta-obshchestvennogo-doveriya (дата обращения: 02.11.2020).
7. В Администрацию Президента Республики Казахстан поступило более 22 тысяч обращений граждан – Аида Балаева, 31.12.2019. [Электронный ресурс]. URL: (https://www.inform.kz/ru/v-administraciyu-prezidenta-rk-postupilo-bolee-22-tysyach-obrascheniy-grazhdan-aida-balaeva_a3600071) (дата обращения: 02.11.2020).
 8. Закон о мирных собраниях стал подтверждением успешной реализации концепции «слушающего государства» – Зарема Шаукенова [Электронный ресурс]. URL: <https://strategy2050.kz/ru/news/zakon-o-mirnykh-sobraniyakh-stal-podtverzhdeniem-ushpeshnoy-realizatsii-kontseptsii-slyshashchego-gos/> (дата обращения: 02.11.2020).
 9. Обращение президента Еврокомиссии Жан-Клода Юнкера к Европейскому парламенту (Ориг. Address by European Commission President Jean-Claude Juncker to the European Parliament), 15.07.2014 г., [Электронный ресурс]. URL: http://europa.eu/rapid/press-release_speech-14-546_en.htm (дата обращения: 03.11.2020).
 10. Открытость формирует шведское общество (Ориг. Openness Shapes Swedish Society) [Электронный ресурс]. URL: <https://sweden.se/society/openness-shapes-swedish-society/> (дата обращения: 03.11.2020).
 11. Швеция и права человека (Ориг. 11. Sweden and Human Rights) [Электронный ресурс]. URL: <https://sweden.se/society/sweden-and-human-rights/> (дата обращения: 03.11.2020).
 12. Промежуточный отчет самооценки: партнерство открытого правительства, Национальный план действий на 2013-2015 гг. (Mid-term Self-Assessment Report: Open Government Partnership, National Action Plan 2013-2015), стр. 4.

СОДЕРЖАНИЕ

ПРИВЕТСТВЕННЫЕ СЛОВА

Зарема ШАУКЕНОВА 84

Кристоф МОР 88

ВЫСТУПЛЕНИЯ СПИКЕРОВ

Тастемир АБИШЕВ 94

Бекзат РАХИМОВ 99

Акрамжон НЕЪМАТОВ 105

Сабина САДИЕВА 114

Марат САРСЕМБАЕВ 119

Жаннат ДУБИРОВА 134

Нурлан КЕНЕСОВ 141

Берик ТУРЕБЕКОВ 145

СТАТЬИ

Гулназ КАСИМОВА 149

Жансауле ЖАРМАХАНОВА 158

Сания НУРДАВЛЕТОВА

ПРИВЕТСТВЕННЫЕ СЛОВА

Директор КИСИ при Президенте РК

Зарема ШАУКЕНОВА

Дамы и господа!

Уважаемые коллеги!

Мы рады приветствовать вас сегодня на международной онлайн-конференции **«От «слышащего государства» к «справедливому государству»**, организованной КИСИ при Президенте РК совместно с нашим давним партнёром – Представительством Фонда им. Фридриха Эберта в Казахстане и Узбекистане.

Тема, которую мы выбрали для сегодняшнего обсуждения, очень острая. К сожалению, в мировой политике трендом последних лет становятся **популизм и демагогия**. Во многих странах мира мы видим приход к власти людей, обещающих гражданам «простые решения» в сложных ситуациях, резкий рост благосостояния и улучшенные социальные условия.

Но мы видим и обратную сторону этого тренда: **отсутствие конструктивного диалога между обществом и властью**, и неспособность последней реализовать свои предвыборные обещания. Это, в свою очередь, приводит к недоверию к власти, нестабильности политических систем, социальным потрясениям.

На сегодняшний день без того сложная ситуация с очередным витком мирового экономического кризиса и обострением геополитических противостояний усугубляется распространением вируса Covid-19, что требует от правительств всего мира,

с одной стороны, решительных действий, с другой – большей, чем ранее, заботы о своих гражданах.

В этих условиях трансформацию проходит и казахстанская политическая модель.

В Послании Президента народу Казахстана в сентябре 2019 года была заявлена цель – *«воплотить в жизнь концепцию «Слышащего государства», которое оперативно и эффективно реагирует на все конструктивные запросы граждан».* Слышащее государство подразумевает оперативное реагирование на нужды людей, постоянное взаимодействие с гражданском обществом, включение общества в решение общегосударственных задач.

Уже более 1 года действует **Национальный Совет общественного доверия**, объединяющий наиболее авторитетных граждан нашей страны, для обсуждения на высоком и высшем уровнях политических и социально-экономических преобразований в стране, равно как и вопросов, широко резонирующих в обществе.

И мы уже видим **результаты** этой работы – от внедрения проекта «бюджета народного участия» в 55 административных единицах страны и создания открытой интегрированной базы данных по субъектам бизнеса до принятия нового закона о мирных собраниях и декриминализации клеветы.

Новая страница развития общественных отношений в стране начинается 1 сентября 2020 года, когда Президент РК К.К. Токаев заявил, **что концепция «слышащего государства» – это важный, но всего лишь кирпичик в процессе строительства государства справедливого.**

Следующий этап – **повышение уровня участия граждан в управлении государством**, от внедрения выборности сельских акимов до расширения возможностей местных

представительных органов и права граждан участвовать в самоуправлении в городах. То есть, практически – **от решения проблем на своей лестничной клетке и в своём дворе до инициирования онлайн-петиций для изменения законодательства.**

Совместно с нашим партнёром, Представительством Фонда имени Фридриха Эберта в Казахстане, мы предлагаем вам сегодня подумать не только о том, чего мы добились за это время, но и о том, что только **предстоит сделать** в процессе движения к «справедливому государству».

Какие наши следующие шаги? Какие подводные камни могут ожидать нас на этом пути? На какой опыт нам следует опереться? Эти и другие вопросы – сегодня на повестке дня.

Уважаемые участники онлайн-конференции!

Состоявшийся сегодня диалог ещё раз продемонстрировал нам, что популярные ещё каких-нибудь 5 лет назад **дискуссии о том, «созрело» ли общество для того, чтобы участвовать в управлении государством и принимать политические решения, уже позади.**

Нынешний уровень общественного сознания в Казахстане позволяет утверждать: **граждане заинтересованы в том, чтобы брать на себя ответственность** за принимаемые решения, конструктивно взаимодействуя с местными и центральными властями. Мы видим это на примере Национального совета общественного доверия, общественных советов в регионах, по количеству обращений граждан в различные инстанции, росту волонтёрского движения – и, наконец, самоорганизации и взаимопомощи людей в ходе борьбы с распространением коронавирусной инфекции.

Модель «Ответственное государство – ответственное общество – ответственный человек» – это залог устойчивости

общественно-политической системы, гарантия её прозрачности и подотчётности.

На каждой ступени и граждане, и чиновники, и представители гражданского сектора должны быть **заинтересованы** в как можно более рациональном решении возникающих проблем, что, помимо прочего, поможет снизить уровень коррупции и теневой экономики.

Инструментами на пути к этой цели являются политический плюрализм, открытость обществу государственных органов и квазигосударственного сектора, модернизация регуляторной политики во всех сферах; всемерная поддержка предпринимательских и гражданских инициатив; повышение конкурентоспособности экономики и благосостояния граждан.

Для достижения такой системы **нам ещё над многим предстоит поработать**, начиная от повышения требований к представителям всех трёх ветвей власти и внесения изменений в законодательство по целому ряду направлений, и заканчивая повышением уровня гражданского образования и стимулирования участия общества в политических процессах, в том числе через всемерное повышение качества человеческого капитала, инвестирование в образование, здравоохранение и охрану окружающей среды.

Однако наша дискуссия в очередной раз позволяет убедиться: **мы находимся на верном пути**, который, при всей своей тернистости, приведёт казахстанское общество к социальной справедливости и политической устойчивости, и который нам нужно пройти всем вместе, объединив усилия.

Позвольте ещё раз **поблагодарить Фонд им. Ф. Эберта в лице господина Кристофа Мора** за многолетнюю дружбу и поддержку мероприятий КИСИ!

Руководитель регионального представительства
Фонда им. Фридриха Эберта в Казахстане и Узбекистане

Кристоф МОР

*Уважаемые дамы и господа,
Дорогие коллеги,
Уважаемая госпожа Шаукенова.*

Позвольте приветствовать вас от имени Фонда им. Ф. Эберта в Казахстане и Узбекистане. Для меня большая честь и особенное удовольствие приветствовать вас на нашей онлайн-конференции, формат которой продиктован сложными условиями, в которых мы все сейчас живём.

К сожалению, мы не смогли встретиться в замечательной столице Казахстана, Нур-Султане, потому что и сегодня пандемия SARS-Cov-19 по-прежнему влияет на нашу жизнь.

Казахстанский институт стратегических исследований (КИСИ) является давним партнером Фонда им. Фридриха Эберта; на протяжении многих лет мы довольно успешно работаем над очень важными темами, такими как, к примеру, сегодня.

Мы сердечно благодарим вас за это и хотели бы выразить признательность за наше плодотворное партнерство. Я также рад видеть наших друзей и партнеров из Узбекистана, г-на Неъматова, представляющего другого давнего партнёра в Узбекистане – ИСМИ. Мои теплые приветствия прекрасному Ташкенту!

Пандемия, упомянутая мною в начале, представляет собой огромную проблему для всего международного сообщества, для Германии и Центральной Азии в том числе.

Ограничения в нашей жизни, которые все мы ощущали на протяжении последних месяцев, безусловно, необходимы, хотя они и значительным образом усложняют нашу жизнь и работу.

Фонд Фридриха Эберта не является исключением в данной ситуации и мы можем продолжать свою работу лишь в очень ограниченной степени.

Как вы, вероятно, заметили, некоторые совместные проекты отложены на будущее или даже отменены.

Международные форматы, поездки экспертов, учебные курсы или семинары не могут быть реализованы в полной мере из-за ограничений на поездки. Одним словом, COVID-19 – это явление для всех абсолютно новое, призывающее нас к определённой прагматизму.

Однако мы хотим ответить на этот вызов и надеемся, что сможем поддержать вас в вашей работе в это трудное время.

Поскольку для нас очевидным является то, что мы хотим продолжать успешное сотрудничество и в этом трудном году!

Очень хорошим примером этого является сегодняшнее событие, которым мы особенно гордимся. Большое спасибо нашему партнеру, Казахстанскому институту стратегических исследований при Президенте Республики Казахстан.

«От слышащего – к справедливому государству» – эта тема особенно близка Фонду Фридриха Эберта. Как политическому фонду Германии, разделяющему принципы социальной демократии, нам особенно близки такие ценности, как честность и справедливость. Наш компас – это свобода, справедливость и солидарность. Нашими принципами являются равенство, безопасность, устойчивость, открытость для инноваций.

Поэтому мы очень приветствуем инициативы Президента Казахстана г-на Токаева, которые он изложил в Послании народу. Они включают в себя новые формы управления,

экономические реформы, региональные изменения, укрепление политики в области образования или здравоохранения и, прежде всего, улучшение социальных условий для граждан и укрепление их интересов.

Эти вопросы – кратко изложенные в концепции «от слышащего – к справедливому государству» – имеют большое значение, и мы очень рады, что они находятся в фокусе нашего сегодняшнего мероприятия! Директор КИСИ госпожа Шаукенова справедливо отметила, насколько велики проблемы, стоящие перед современными государствами в глобализованном мире. Действительно, глобальные мегатенденции – от изменения климата, увеличения миграции, но также и изменения на рынке труда – оказывают влияние на потребности населения. Политические решения не становятся более простыми, они требуют постоянного диалога между гражданами и государством.

Уважаемые дамы и господа.

Вы видите, насколько глобальны сегодняшние проблемы и тем значимее становится сам диалог.

От имени Фонда Фридриха Эберта я могу лишь заверить вас в том, что в этом трудном году мы будем продолжать поддерживать наших партнеров и укреплять наше сотрудничество.

Прагматизм, о котором я упоминал в связи с COVID, будет по-прежнему необходим.

Я желаю нам сегодня успешных дискуссий, продуктивных результатов и поменьше технических проблем с ZOOM.

*Дамы и господа,
Уважаемые коллеги,
Уважаемая госпожа Шаукенова.*

Резюмировать такого рода важное мероприятие с множеством тем – задача не из легких. Полагаю, что сегодня я не в состоянии сделать это полностью. Описанные вами события в Казахстане и Узбекистане впечатляют. В обоих случаях они показывают, что государство очень заинтересовано в улучшении условий жизни граждан и что здесь были достигнуты большие успехи.

Позвольте мне немного пофилософствовать и сказать, что я, как немецкий социал-демократ, согласен с тем, что справедливое государство – это даже больше, чем эффективное и ответственное управление.

И в завершении сегодняшнего мероприятия я хотел бы предложить нам еще одно понятие для размышлений: **концепция солидарности**. Этот термин имеет большое значение для сосуществования граждан в государстве.

Здесь можно утверждать, что концепция солидарности не играет столь важной роли в социальной философии и политической теории современности.

Это объясняется главным образом тем, что, как правило, понятие справедливости и прав человека доминируют тогда, когда речь идёт о вопросах нормативного качества социальной, политической и экономической жизни.

В тех случаях, когда речь идет о справедливости, зачастую имеются ввиду моральные принципы, требования, права и обязанности, которые необходимо соблюдать.

То же самое относится и к правам человека, реализация которых должна быть предоставлена, в противном же случае несоблюдение их должно преследоваться в судебном порядке.

Солидарность, однако, является добровольным (не обязательным) желанием помочь людям, попавшим в беду. Она носит межличностный, добровольный и безоговорочный характер.

Обещание современного государства всеобщего благосостояния, например, уравновесить материальное неравенство в целях создания достаточных равных возможностей, истолковывается как практическая и политическая реализация принципов перераспределения в духе солидарности, однако, в то же время довольно часто высказываются сомнения относительно того, следует ли вообще говорить здесь о солидарности.

С одной стороны, современное государство всеобщего благосостояния берет на себя определенные обязательства по этому перераспределению. А с другой стороны, возникают чувства взаимной связи, имеющие по мнению многих комментаторов центральное значение для солидарности, но, однако, при анонимных трансферных системах современных государств они не играют большой роли.

Таким образом, ссылка на концепцию солидарности вовсе не является необходимой для легитимизации государства всеобщего благосостояния. Кроме того, призывы к добровольной солидарности заменяются аргументами справедливости, которые в меньшей степени ориентированы на добровольчество и в большей степени на обязательства и права. С другой стороны, немецкий философ Юрген Хабермас, которого я очень ценю, назвал солидарность «другой формой справедливости».

Эта формула направлена на защиту социальных общин, в которых каждый человек должен вести достойную жизнь. В то время как согласно Юргену Хабермасу, справедливость в большей степени направлена на отдельного человека, на его достоинство и на его уважение, солидарность же направлена на отдельных лиц как «товарищей» в «общем жизненном контексте».

Таким образом, эта формула разрушает «индивидуалистический односторонний подход» современных концепций справедливости.

Это формирование чувства сплоченности, устойчивой солидарности между сильными и слабыми в обществе – так же желательно, как и реализация законов, поскольку чувство сплочённости основанное на солидарности и идентичности, создаёт это единение и спаянность.

Глобальное изменение норм и ценностей также свидетельствует о том, что сплоченность обществ, основанных на солидарности, будет иметь большое значение для будущего. Это единственный способ обеспечить стабильность в долгосрочной перспективе. В заключение я хотел бы привести цитату первого президента Республики Казахстан Нурсултана Назарбаева, который также сказал о солидарности, отметив, что межэтническое и духовное единство является ресурсом для прогресса!

Выражаю свою благодарность за великолепное мероприятие, за содержательные дискуссии и за плодотворное партнерство.

Оставайтесь в добром здравии! Я надеюсь на дальнейшее сотрудничество в будущем.

ВЫСТУПЛЕНИЯ СПИКЕРОВ

Тастемир АБИШЕВ

Секретарь Комиссии по правам человека при Президенте РК

Добрый день уважаемые коллеги, уважаемые участники конференции!

Комиссия по правам человека благодарит КИСИ и своего партнера Фонда Фридриха Эберта в Казахстане за организацию такой полезной конференции по концепции слышащего государства переходом в концепцию справедливого государства.

По реализации конкретно Концепции слышащего государства в Администрации Президента реализован ряд моментов. Я бы хотел отметить сразу. После провозглашения был создан Отдел по контролю за рассмотрением обращений граждан центральными и местными государственными органами Республики Казахстан. Отдел возглавляет в настоящее время Тамара Дуйсенова.

Здесь я хочу отметить дамы и господа, что ни глава государства, ни Отдел по контролю за рассмотрением обращений не вправе вмешиваться в деятельность судебных органов. Рассмотрение обращений, связанные по судебным делам – по гражданскому, уголовному, административному, криминальным делам – это прерогатива только судебных органов, а также установленным законодательством порядком могут рассматривать органы прокуратуры.

В таких случаях соблюдаемые нормы Конституции, действующее законодательство Республики Казахстан, а также нормы

международных пактов и конвенций, ратифицированных Республикой Казахстан, Отдел по контролю за рассмотрением обращений, в том числе Комиссия по правам человека не вмешиваются в деятельность судебной системы Республики Казахстан.

Концепция слышащего государства, концепция справедливого государства не может быть реализована полностью, если не будет соблюдаться принцип законности, а также не будут соблюдаться права и свободы человека и гражданина на территории Республики Казахстан.

Я бы хотел в контексте сегодня выступить в этой части.

Республика Казахстан признает, что права человека и основные свободы, уважение которых является существенным фактором мира, справедливости и благополучия необходимы для обеспечения развития дружественных отношений и сотрудничества между всеми государствами и народами.

Кроме этого, дамы и господа, права человека играют важную роль в достижении и поддержании развития. Тесная взаимосвязь между правами человека, эффективным управлением и развитием является надежным гарантом гармоничного развития общества и государства.

Демократическое развитие имеет важнейшее значение для обеспечения устойчивого развития Казахстана, поступательного и инклюзивного экономического роста, социального развития, охраны окружающей среды.

Это означает, что без обеспечения прав и свобод человека невозможны достижение демократии, построение управления правового и справедливого государства и социально-экономического процветания.

При этом подтверждая приоритетность прав человека в деятельности ООН и других международных организаций, мы исходим из понимания того, что права человека ни в коей

мере не могут рассматриваться в качестве инструмента давления или выступать объектом политической спекуляции.

В Конституции Казахстана человек, его жизнь, права и свободы являются, провозглашены высшими ценностями для нашего государства.

Согласно Конституции права и свободы человека принадлежат каждому от рождения и являются абсолютными и неотчуждаемыми, определяют содержание и применение нормативных правовых актов. Конституция наша обязала законодателя при принятии законов в первую очередь исходить из этой нормы, ставить во главу угла именно права человека.

Если детально говорить, только в Конституции 30 статей посвящены правам и свободам человека Казахстана, которые определяют и защищают гражданские, политические, экономические, социальные и культурные права.

В действующем законодательстве страны также имплементированы нормы международных актов по правам человека, ратифицированных нашей республикой.

Следует отметить тот факт, что Республика Казахстан давно стала полноправным субъектом международного права и участником более 70 многосторонних универсальных международных договоров в сфере прав человека, в том числе 8 основных универсальных правозащитных конвенций ООН, так называемых международных инструментов защиты прав человека.

Как и подобает субъекту международного права, в Республике Казахстан установлены сроки отчета перед органами ООН, а также Советом ООН по правам человека о выполнении своих международных обязательств перед защитой прав человека.

Дамы и господа, в настоящее время в нашей республике создана динамично развивающаяся национальная система

защиты прав человека, одним из ключевых элементов которой является Комиссия по правам человека при Президенте Республики Казахстан.

Комиссия – эффективно действующая диалоговая площадка при Президенте страны. В составе Комиссии 32 человека. Из них 17 человек, то есть больше половины – это представители гражданского общества Казахстана, 15 человек – это представители органов законодательной, судебной, исполнительной ветвей власти, также туда входит заместитель Председателя Верховного суда и заместитель Генерального Прокурора Республики Казахстан.

Комиссия содействует Президенту Казахстана в реализации его конституционных полномочий гаранта прав и свобод человека и гражданина.

Кроме этого, Комиссия, состав которой был подобран в соответствии с Парижскими принципами ООН, является связующим звеном между Президентом страны и институтами гражданского общества, правозащитными НПО.

Уважаемые дамы и господа, в настоящее время Комиссия изучает общественное мнение, изучает действующее законодательство, правоприменительную практику.

Я бы хотел особое внимание акцентировать, что это не только данные Комиссии по правам человека, данные Министерства иностранных дел Казахстана, наших партнеров Программы развития ООН в Казахстане, Управления Верховного комиссара ООН по делам беженцев и Международной организации по миграции в Казахстане.

Особенно Комиссия уделяет защите прав уязвимых слоев населения. К примеру, по данным, как я сказал МИД и других международных организаций, правозащитные проекты Комиссии по защите прав қандастар – это репатриантов, лиц без гражданства,

беженцев, трудящихся мигрантов, а также жертв торговли людьми не имеют аналогов во многих государствах мира.

Эти проекты также получили позитивную оценку международных и национальных экспертов по линии ООН и ОБСЕ.

Дамы и господа, наша Комиссия по правам человека готова поделиться своим опытом по разработке подобных и других уникальных правозащитных проектов.

Здесь я бы хотел отметить также особое место в системе защиты прав человека занимают наши стратегические партнеры, неправительственные организации Казахстана, неправительственные правозащитные организации Казахстана. Они участвуют в разработке специальных аналитических докладов Комиссии в сфере защиты прав человека Казахстана.

Мы активно используем потенциал казахстанских НПО. Я благодарен всем моим коллегам из гражданского сектора, которые активно принимают участие в разработке уникальных проектов Комиссии по правам человека.

Я бы хотел сказать, что справедливость это не только продукция 20 или 21 века. Наши великие бии об этом очень хорошо говорили.

Например, Казыбек би так сказал «Самое важное - это истина, народ всегда требует справедливости и точности». Мудрое изречение Толе би: «Если у тебя есть власть, при бесконечных спорах будь справедлив, не защищай только одну сторону». Еще хотелось бы добавить слова Айтеке би: «Қазы (судья), то есть человек, который выносит решение, всегда должен придерживаться принципов высокой морали, справедливости, только тогда он оставит неизгладимый след в сознании современников и потомков», эти слова были также приняты и нашими знаменитыми юристами и судьями XVIII века.

Благодарю за внимание!

Бекзат РАХИМОВ

Директор Департамента развития коммуникаций государства и общества Министерства информации и общественного развития РК

Уважаемые участники конференции!

Разрешите поприветствовать от лица Министерства информации и общественного развития и поблагодарить Казахстанский институт стратегических исследований за приглашение.

Воплощение в жизнь концепции «Слышащего государства» стало ключевым направлением работы не только нашего Министерства, но и всего государственного аппарата.

На сегодня мы видим концепцию «Слышащего государства» в действии.

В Администрации Президента функционирует **Отдел** по контролю за рассмотрением обращений, в каждом акимате определено **специальное ответственное лицо** по работе с обращениями на уровне заместителя руководителя аппарата акима.

Запущена в начале года **Единая платформа** интернет-ресурсов государственных органов (gov.kz). Где на сегодня на представлены все министерства, 4 агентства (кроме АСПИР), 14 акиматов (кроме Атырауской, Актюбинской областей и города Нур-Султан), Счетный комитет, Генпрокуратура, Погранслужба КНБ и другие госорганы.

В рамках ЕПИРГО открыты **онлайн-приемные** в государственных органах.

В большинстве регионов работают единые **контакт-центры «109»**, а также **фронт-офисы** в целях безбарьерных коммуникаций с населением и оказания услуг и консультаций по принципу «одного окна».

Пересмотрен порядок проведения **отчетных встреч** руководителей центральных исполнительных органов и акимов с населением. Обязательной теперь является **онлайн-трансляция** на сайте «Казинформ» и официальных аккаунтах госоргана в социальных сетях.

Реализуется проект **«бюджет народного участия»**, который предусматривает непосредственное участие граждан в распределении местного бюджета.

Однако, необходимо и дальше повышать сервисность и клиентоориентированность государственных органов. Глава государства, говоря в Послании о концепции «Справедливого государства», четко обозначил, что нам нужны **новые стандарты служения государства интересам общества**.

Поэтому в **проект разрабатываемой Министерством национальной экономики Концепции развития государственного управления** включены основные подходы по внедрению в деятельность государственного аппарата принципов «Слышащего государства».

Вкратце обозначу эти подходы, которые базируются на трех принципах деятельности госоргана – **системность, проактивность и открытость**.

Первое. Проведение системного мониторинга и анализа обращений, в том числе тех, которые поступают посредством Интернета и социальных сетей. На сегодня обращения – это наиболее массовая форма взаимодействия общества и государства. На сегодня уже недостаточно государственному органу просто ответить на обращение. Важно регулярно проводить анализ всех обращений, срабатывать на «опережение» и вырабатывать системные меры по решению проблемных вопросов населения.

Второе. Оперативное реагирование на поступающие запросы СМИ, НПО, бизнеса и населения. При этом, важно

представлять информацию о «реальной картине» путем обращения через СМИ и социальные сети *(в первую очередь, в кризисных и чрезвычайных ситуациях)*.

Благодаря тесному сотрудничеству госорганов со СМИ и НПО, можно заблаговременно выявить нарастающие проблемные вопросы среди населения и не допустить их развития.

Третье. Госорганам необходимо переходить к принципу принятия решений «снизу-вверх». То есть, обеспечить участие гражданского общества на всех этапах принятия управленческих решений. А также переходить от информирования и консультаций с населением к партнерству и делегированию властных полномочий.

Четвертое. Государственным органам нужно быть проактивными в своей информационной работе. Здесь мы подразумеваем проведение онлайн-трансляций открытых заседаний (совещаний), разработку и утверждение ведомственных планов открытости и др.

А для того, чтобы государственные органы правильно и своевременно реагировали на проблемы граждан на постоянной основе необходимо проводить **обучение государственных служащих формам взаимодействия с населением**, а также оказывать соответствующую методологическую поддержку.

В целом, открытость должна стать **частью культуры** государственной службы, а работа государственного аппарата **понятной каждому**.

Отдельный вопрос, на который хотелось бы обратить внимание, – это **доступ к информации**.

В рамках построения «Справедливого государства», Глава государства Касым-Жомарт Кемелевич Токаев в Послании подчеркнул важность обеспечения доступа к информации.

Нужно отметить, что с момента принятия Закона о доступе к информации сделано немало.

Запущены **порталы «Открытого правительства»**. Причем количество официальной информации на порталах «Открытого правительства» ежегодно растет. На сегодня размещено свыше 3,5 тыс. наборов.

Наблюдается в целом рост активности населения на порталах «Открытого правительства».

К примеру, к проектам НПА в 2019 году оставлено 14,8 тыс. комментариев и предложений, что больше на 35 % в сравнении с 2018 годом (*10,9 тыс.*).

Аналогично по проектам бюджетных программ. Если по итогам 2018 года поступило всего 95 комментариев, то за 2019 год их число превысило 2,3 тыс.

Функционирует **Комиссия по вопросам доступа к информации** при Министерстве, в которой состоят депутаты, представители госорганов, Национального центра по правам человека, Гражданского Альянса Казахстана и других общественных организаций. По итогам проводимых на ежеквартальной основе заседаний, Комиссией вырабатываются рекомендации по улучшению работы в данной сфере.

Ежегодно нашим Министерством проводится оценка эффективности деятельности государственных органов по направлению **«Открытость государственного органа»** в соответствии с Указом Президента.

Несмотря на предпринимаемые государственными органами меры по обеспечению открытости и доступности информации, основной проблемой остается **формальное исполнение норм Закона о доступе к информации**.

В связи с чем, Министерством подготовлен пакет поправок в законодательство в области доступа к информации, который находится на рассмотрении Мажилиса Парламента.

Вносимые изменения направлены на решение двух задач.

Первая – **усиление контроля и ответственности**. Для этого предлагается определить уполномоченный орган в области доступа к информации и его компетенцию, а в каждом государственном органе – уполномоченное подразделение либо лицо (без увеличения штатной численности и нагрузки на бюджет).

Также, законопроектом предусматривается внесение ежегодно Главе государства отчета о состоянии сферы доступа к информации. Отчет будет отражать не только анализ состояния, но и общественную оценку информационной открытости, а также предложения и рекомендации, разработанные в тандеме с гражданским сектором.

Вторая задача – **расширение сферы применения отдельных норм Закона**. В частности, предлагается отнести к обладателям информации исполнителей государственных функций, распространить обязательство по размещению открытых данных на организации квазигоссектора и другое.

Предлагаемые поправки основываются на рекомендациях ОЭСР и прошли публичные обсуждения с гражданским обществом.

В целом данные нововведения имеют большое значение в реализации концепции «Слышащего и справедливого государства» и будут способствовать повышению информационной открытости и доступности государственных органов и других обладателей информации.

Важный шаг на пути перехода от концепции «Слышащего государства» к концепции «Справедливого государства» – это создание единого легитимного института **онлайн-петиций**.

Анализ текущей ситуации показывает, что общественный интерес на участие в деятельности государства очевиден и растет с каждым днем.

Мы ожидаем, что посредством петиций будут подниматься животрепещущие важные вопросы, являясь своего рода «вызовом» для государственного аппарата.

Однако, для придания правового статуса петициям, необходима законодательная регламентация института петиций. В настоящее время разрабатывается соответствующая нормативно-правовая база.

Еще один важный элемент «Справедливого государства» – **общественный контроль**. Для того, чтобы государственные органы не просто слышали граждан, но и реагировали на их проблемы, общественность должно располагать современными и эффективными инструментами независимого контроля за деятельностью органов государственной власти.

В связи с чем, Министерством сейчас разрабатывается концепция проекта Закона «Об общественном контроле». Проходят активные широкие обсуждения с гражданским сектором.

Подытоживая, хотелось бы сказать, что построение «Справедливого государства» на страже интересов граждан – это не задача одного государственного органа, а всех государственных служащих, которая может быть эффективно воплощена в жизнь только совместными усилиями государства, граждан и бизнеса.

Акрамжон НЕЪМАТОВ

Первый заместитель директора
Института стратегических и межрегиональных исследований
при Президенте Республики Узбекистан

ОПЫТ УЗБЕКИСТАНА ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НАРОДНЫХ ПРИЁМНЫХ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

Уважаемые коллеги!

Дорогие друзья!

Прежде всего, хочу выразить благодарность за приглашение принять участие в этом важном диалоге. Формирование эффективных механизмов обратной связи власти с народом или, как на одном из наших мероприятий отметила Зарема Каукеновна, **наличие действенных каналов стратегической коммуникации между государственными органами и гражданами, являются важным фактором обеспечения устойчивого, стабильного и поступательного развития государства и общества.**

Более того, наличие системного доверительного диалога власти с народом является **ключевым индикатором демократического правового государства и сильного гражданского общества**, где во главу угла деятельности органов государственной власти и управления, институтов гражданского общества, в первую очередь, поставлены права, свободы и интересы человека.

В основе такого подхода лежит понимание, что в демократическом правовом государстве единственным источником государственной власти является народ, соответственно власть должна служить народу, а не народ – власти.

Этот принцип стал своего рода путеводным в деятельности Ш.Мирзиёева как только он возглавил Узбекистан в качестве президента страны.

Ш.Мирзиёев фактически **перезаформатировал работу государственных органов**, утверждая в их деятельности принцип **«не народ должен служить государственным органам, а государственные органы должны служить народу»** и что при этом **«инициатором реформ должно быть само общество»**.

Народные приёмные Президента, о которых я далее буду говорить, стали практическим воплощением этого принципа.

Это уникальный механизм поддержания прямого диалога с народом, выявления проблем населения на местах и обеспечения контроля их гарантированного решения.

Самое главное, народные приёмные Президента Республики Узбекистан сегодня выступают **действенным инструментом** координации деятельности и обеспечения слаженного взаимодействия всех ветвей государственной власти по выполнению ключевой функции Президента, как гаранта прав, свобод и законных интересов граждан страны.

Прежде чем рассказать, как работают народные приёмные Президента, я хотел бы несколько слов сказать о предыстории их создания.

Впервые инициатива о создании народных приёмных была выдвинута еще в сентябре 2016 года, когда Шавкат Миромонович на совместном заседании палат Олий Мажлиса 8 сентября был утвержден в качестве исполняющего обязанностей Президента Узбекистан. Тогда Ш.Мирзиёев предложил создать виртуальную приемную премьер-министра в качестве механизма установления прямого диалога власти с народом, выявления проблем на местах и контроля их решения. Приемная начала функционировать 24 сентября.

Как известно, 4 декабря 2016 года Ш.Мирзиёев был избран Президентом. И на торжественном мероприятии, посвящённом принятию Конституции Республики Узбекистан, 7 сентября 2016 года уже будучи избранным Президентом, Ш.Мирзиёев предложил учредить народные приемные Президента Республики Узбекистан.

При этом в ходе своего выступления Президент Республики Узбекистан отметил, что за почти два с лишним месяца в приемную поступило порядка 270 тыс. обращений граждан. Они касались различных вопросов, начиная от вопросов энерго-, водо- и газоснабжения, до вопросов правосудия, доступа к кредитам, жилья и так далее.

Такое большое количество обращений показало, что проблемы на местах не решаются, обращения граждан в местные органы власти остаются без должного внимания.

В этой связи Президент поручил, во-первых, проанализировать поступившие в ходе этих двух месяцев обращения граждан и, в том числе на их основе, разработать стратегию действий по приоритетным направлениям на последующие **5 лет**. Так, в принципе, появилась стратегия развития Узбекистана на 2017-2021 годы. Уже в 2017 году была разработана государственная программа – **Год диалога с народом и интересов человека**.

Во-вторых, Президент поручил создать народные приемные не только в столице, но и во всех административно-территориальных единицах – то есть в городах и районах страны.

Сегодня в республике функционируют **218** народных приемных, в частности в **170** районах, **25** городах и **14** областных центрах, в том числе в **11** районах города Ташкента.

Их деятельность, задачи, права и обязанности, формы работы, порядок взаимодействия с другими органами

государственной власти и управления, а также полномочия закреплены в соответствующих указах и постановлениях Президента Республики Узбекистан.

Координацию работы народных приемных осуществляет Администрация Президента Республики Узбекистан, в частности в структуре администрации создана Служба по вопросам защиты прав граждан, контроля и координации работы с обращениями. Народные приёмные не являются самостоятельными юридическими лицами, они входят в структуру подразделения Администрации Президента по вопросам защиты прав граждан, контроля и координации работы с обращениями.

В областных народных приемных работают по **7** человек управленческого персонала, в районных – по **5**. Всего штат составляет порядка **700** человек.

При этом работники управленческого персонала народных приемных являются сотрудниками администрации Президента. Заведующие народных приёмных в Республике Каракалпакстан, городе Ташкент и областных центрах назначаются главой администрации Президента по согласованию с Президентом Республики Узбекистан.

Заведующие городских и районных народных приемных – руководителем администрации.

Остальные работники народных приемных назначаются хокимами областей, г.Ташкента и председателем Совета министров Республики Каракалпакстан по согласованию с советником Президента.

Установлены конкретные требования к квалификации работников народных приёмных – это должны быть высококвалифицированные специалисты, имеющие непосредственный опыт работы с населением, аналитические и организаторские навыки, а также высокие моральные и психологические качества.

Для сотрудников народных приёмных администрацией Президента установлены правила этического поведения. Они проходят периодические курсы повышения квалификации в Академии государственного управления при Президенте Узбекистана.

Все это является своего рода гарантией независимости и беспристрастности деятельности народных приёмных от органов государственной власти на местах.

Основной задачей народных приёмных является обеспечение эффективного функционирования государственной системы рассмотрения обращений граждан. Фактически народные приёмные координируют и контролируют деятельность всех органов государственной власти и управления по рассмотрению обращений граждан.

При этом народные приёмные Президента работают исключительно в рамках закона Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц».

Обращения, связанные с уголовными, гражданскими и административными делами, народными приёмными не рассматриваются. Однако, народные приёмные контролируют создание надлежащих условий по их своевременному рассмотрению.

Основной формой работы народных приёмных Президента является рассмотрение обращений граждан. Обращения могут подаваться как письменно, так и устно, а также в электронном виде, то есть в виртуальную приёмную Президента. Все обращения заносятся в общую базу данных. Граждане могут отслеживать ход рассмотрения обращения государственными органами.

Народные приёмные работают с 9 утра до 6 вечера. Для приема граждан во всех городах и районах построены

комфортные здания, где имеются комнаты матери и ребенка, медпункты и другие условия.

Кроме того, народные приёмные организуют так называемые выездные и публичные приемы. В частности, рабочие группы в составе представителей различных органов государственной власти и управления осуществляют выезды в отдалённые районы, где ведётся прием граждан. Так, за девять месяцев текущего года организовано **11 тысяч 656** выездных публичных приемов, на которых рассмотрены обращения **70 тыс.** граждан.

Наряду с этим, народные приемные вправе формировать с представителями органов государственной власти на местах рабочие группы и осуществлять так называемые «подворовые обходы».

Подворовые обходы – это новая система, ее цель стать еще ближе к народу, полностью охватить, заранее и оперативно решать имеющиеся проблемы населения, не дожидаясь, пока поступит обращение.

По итогам публичных приёмов и «подворовых обходов» формируются краткосрочные программы адресных мероприятий по решению конкретных проблем, выявленных на той или иной территории. Эти программы направляются хокимиятам для исполнения и над ними устанавливается контроль.

Ежеквартально народные приемные вносят для обсуждения в кенгаши народных депутатов областей, городов и районов информацию о состоянии работ по рассмотрению обращений граждан. При этом кенгаши обязаны заслушивать отчеты руководителей государственных органов.

Более того, народные приёмные вправе вносить представления в государственные органы с требованием принять те или иные меры, инициировать привлечение к дисциплинарной ответственности, вплоть до освобождения от должности.

Народные приёмные ведут анализ проблем на местах, принимают меры, чтобы проблемы, поднимаемые в обращениях, были отражены в программах социально-экономического развития территорий. В этой связи органы государственной власти на местах обязаны представлять для согласования в народные приемные проекты программ социально-экономического развития территорий.

На Народные приёмные также возложен **контроль исполнения региональных, отраслевых и иных государственных программ в социальной сфере.**

В частности, народные приёмные осуществляют мониторинг исполнения таких программ, как **«Обод кишлок»**, **«Обод махалла»**, **«Каждый семья – предприниматель»**, **«Молодежь – наше будущее»** и другие.

Например, перечень работ по строительству и благоустройству в рамках программ «Благоустроенное село» и «Благоустроенная махалля» согласовывается с народными приёмными, которые знают ситуацию на местах.

Народные приёмные также участвуют в оценке социально-экономической ситуации и классификации территорий по категориям «образцово», «хорошо» и «неудовлетворительно». Это может служить основанием для принятия мер дисциплинарного воздействия в отношении руководителей территорий.

Следует отметить, что народные приемные при изучении социальной ситуации на местах обязаны тесно взаимодействовать со СМИ, институтами гражданского общества, обеспечивать прозрачность, открытость и беспристрастность своей деятельности. При этом соответствующим указом Президента СМИ рекомендовано обеспечить выпуск критически-аналитических материалов о проблемах, волнующих жителей регионов.

Народные приёмные анализируют ситуацию на местах, выявляют проблемы граждан, ежеквартально вносят информацию в вышестоящую народную приемную. Те, в свою очередь, – в Администрацию Президента. Указываются проблемы, самочувствие населения на местах.

На основе поступающей информации:

Во-первых, принимаются нормативно-правовые акты по решению тех или иных проблем, совершенствуется правоприменительная практика.

Во-вторых, формируются рабочие группы в составе первых руководителей республиканских государственных органов и организуются выездные приемы в тех районах и городах, где наблюдается наиболее плачевная ситуация. Так за **9** месяцев текущего года организовано **59** выездных публичных приемов с участием руководителей республиканских органов.

В-третьих, советник Президента по вопросам защиты прав граждан, контролю и координации работы с обращениями направляет премьер-министру информацию с проблемами на местах и предложениями по их решению.

В-четвертых, информируется Президент, и на очередном совещании с членами правительства и глав регионов рассматриваются проблемы.

В-пятых, системные проблемы, поднимаемые в обращениях граждан, учитываются при разработке инвестиционных, отраслевых и иных государственных программ, в том числе в ежегодной государственной программе. В этой связи правительство и другие органы обязаны согласовать проекты указанных программ с подразделением Советника по вопросам защиты прав граждан, контроля и координации работы с обращениями.

В принципе это основные механизмы и формы работы народных приемных. Следует отметить, что их работа с каждым годом совершенствуется с учетом практики. Всего по состоянию на сегодняшний день рассмотрено около **4 млн** обращений граждан.

В заключение хотелось бы отметить, что к настоящему моменту народные приемные сформировались в качестве демократических институтов, обеспечивающих доверительный и конструктивный диалог власти и народа, мониторинг социального самочувствия населения и оперативное реагирование на насущные проблемы и запросы граждан на места.

Сабина САДИЕВА

Заместитель директора КИСИ
при Президенте Республики Казахстан

В первую очередь хотелось бы определить важность значения и основную суть концепции перехода «от слышащего государства» к справедливому». Помимо всех объявленных мер (реформа полиции, правосудия, нормотворчества) обозначенных в Послании, существует важный аспект, заключающийся в вовлечении всех групп граждан в процесс управления страной. При этом, данная тенденция не является уникальной для Казахстана, и распространена в настоящий момент по всему миру. Новые информационные технологии, доступ к информации приводят к включению в политические процессы новых социальных групп.

Следует также обратить внимание на том, что ведущие зарубежные политологи уже сейчас говорят о новой волне демократизации на основе «инклюзии» и «участия», т.е. вовлечением в политическое участие социальных слоев, ранее там не присутствовавших. Соответственно, способность государства слышать все группы, учитывать их нужды и потребности при формировании решений и тем самым все больше вовлекая их в политику – это и есть более справедливый подход.

Применительно к Республике Казахстан, на сегодняшний день существует аналогичный запрос общества, куда входят большая открытость властей, эффективность государственного управления, учет мнений граждан и справедливость при выработке решений. Согласно социологическим данным проводимыми КИСИ, подобные требования в стране имеют тенденцию актуализироваться. Более того, меняется и само общество.

Так, на текущий момент в Казахстане половина населения это дети, подростки и молодежь.

Социологические данные исследовательского проекта «Всемирный обзор ценностей» показывают существенные изменения в жизненных ценностях и социальных нормах людей. В качестве примера следует обратить внимание на то, что в обществе растет уровень гражданской активности, приобретают популярность благотворительность, волонтерство, поддержка общественных мероприятий. Кроме того, происходит все более глубокое проникновение интернета (по данным за 2019 г. около 82% граждан имеют доступ к интернету). Данные факторы уже сейчас изменяют формат взаимодействия государства и народа.

Следует напомнить, что «концепция слышащего государства» в Казахстане начала реализовываться достаточно давно и разными способами. Например, в период с 2007-2010 гг. государство особый упор сделало на организации надлежащего рассмотрения жалоб и обращений граждан. Был принят отдельный закон и строго регламентирован порядок подачи, рассмотрения и обжалования итогов рассмотрения жалоб и обращений граждан в государственные органы. Проводится постоянный мониторинг рассмотрения обращений, а показатели качества работы с обращениями включены в систему оценки эффективности деятельности всех госорганов.

Касательно цифровизации, необходимо отметить, что уже сейчас в стране активно реализуются цифровые технологии в официальных обращениях и коммуникации между госорганами и гражданами. Так, многие государственные органы уже используют социальные сети, мессенджеры, чат-боты для принятия заявок, предложений и жалоб граждан. Подобных инноваций «слышащего государства» на данный момент

реализовано достаточно много. Это и открытые общественные приемные, видео-обращения, электронные обращения, контакт-центры, внедрение принципа «безбарьерного обслуживания». Подобные каналы коммуникаций позволяют государственным структурам более активно реагировать на нужды населения.

Республика Казахстан планомерно, шаг за шагом продвигается в развитии «цифровой демократии». Так, например, уже предприняты официальными властями попытки внедрить онлайн-петиции граждан, общественные слушания, проводить регулярные трансляции заседаний маслихатов. Все эти практики постепенно начинают пилотироваться, и со временем, набравшись опыта Казахстан сможет достичь успеха в данной сфере. В этой связи, Послание-2020 и обозначенные в нем дальнейшие меры по реформе госуправления выводят концепцию «Слышащего государства» на более сложный методологический уровень.

Путем проведенного анализа, а также в целях лучшего понимания концепции «Слышащего государства» необходимо выделить три составные части данной смысловой конструкции:

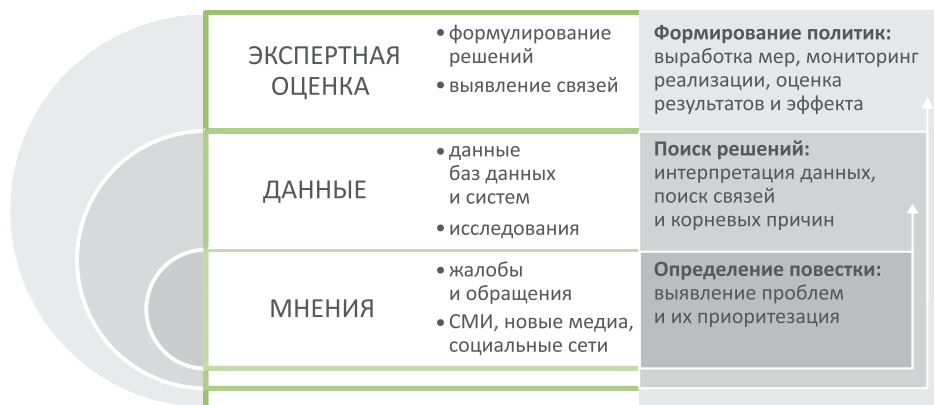
1. Мнения. На данном этапе государство проводит сбор мнений на основании обращений и жалоб граждан, использует анализ контента СМИ, новых медиа и социальных сетей. Этот массив информации задает повестку государственного управления через выявление системных проблем и их приоритезацию.

2. Данные. Государство сводит выявленную проблематику и внутренние данные – индикаторы государственных программ, данные государственных баз данных и результаты аналитических и исследовательских работ. В данной части определяется уровень поиска решений.



3. Экспертная оценка. На финальном этапе при непосредственном участии экспертного сообщества должна происходить финальная интерпретация всех полученных данных и формулирование государственных политик, направленных на решение выявленных проблем. Роль экспертного сообщества ключевая, именно эксперты конструируют ту картину мира, тот базис, на основе которого принимаются управленческие решения.

В случае успешного функционирования всех компонентов подобной ментальной модели «Слышащего государства» Казахстан сможет сделать второй качественный переход в государственном управлении: от сервисного государства – к проактивному.



Помимо формирования и оценки государственной политики, немаловажное значение играет роль экспертов в их медийном сопровождении. На данный момент, согласно различным исследовательским оценкам, слабость официальных каналов обратной связи, выход государственных органов и чиновников в социальные сети привели к развитию «цифровой охлократии», когда государство вынуждено реагировать на искусственные коммуникационные кризисы. Экспертное

мнение, данные и доказательства – это то, что можно противопоставить популистским заявлениям. Эксперты также выполняют роль правильного переноса идей и решений в публичное поле – интерпретируют «данные» и валидируют «мнения», обеспечивая общественную поддержку.

Данная роль безусловно очень важна для реализации концепции «Слышащего государства» по нескольким причинам. Во-первых, экспертное сообщество помогает формулировать адекватные решения на основе «услышанной» обратной связи от общества, а во-вторых, помогает простому обывателю «переварить» и дать разъяснение основного смысла проводимой государственной политики.

Марат САРСЕМБАЕВ

Профессор Евразийского национального университета
им. Л.Н. Гумилева, доктор юридических наук

ПРАВОВЫЕ ИНДИКАТОРЫ И МЕХАНИЗМЫ СЛЫШАЩЕГО ГОСУДАРСТВА

Весь мир вступает в новый период государственного управления, когда институты государственного управления подстраиваются под сегодняшние реалии, где интересы граждан выходят на первый ряд. Вольноили невольно правительство не просто слушает и как-то реагирует на те или иные кризисные ситуации, но и начинает слышать и в этой связи предпринимать действия в законных интересах граждан путем всестороннего обсуждения и принятия наиболее оптимальных решений. В Посланиях народу Казахстана от 2 сентября 2019 года «Конструктивный общественный диалог – основа стабильности и процветания Казахстана», от 2 сентября 2020 года «Казахстан в новой реальности: время действий» Главой государства К.-Ж. К. Токаевым отмечено, что важной задачей страны является формулирование и осуществление концепции «слышащего государства», смысл которой сводится к оперативному и эффективному реагированию должностных лиц на запросы казахстанских граждан.

К условиям функционирования слышащего государства следует отнести политико-правовые преобразования, в первую очередь в сфере защиты прав и свобод человека. За небольшой период между двумя посланиями Президента была проделана ощутимая работа. Президент услышал предложения гражданского общества, в связи с чем были всесторонне

обсуждены и приняты закон Республики Казахстан от 25 мая 2020 года «О порядке организации и проведения мирных собраний в Республике Казахстан», внесены существенные изменения в закон Республики Казахстан от 15 июля 2002 года «О политических партиях», в Конституционный закон Республики Казахстан от 28 сентября 1995 года «О выборах в Республике Казахстан. Надо совершенствовать работу в этом направлении.

Первым индикатором (показателем) слышащего государства является внимательное отношение его должностных лиц (министр, аким, начальник центрального и местного звена, участковый, руководитель правоохранительного органа сверху донизу, судья, руководитель судебного органа и другие) к устным и письменным заявлениям граждан, к фактам, изложенным в прессе, показанным, рассказанным по каналам телевидения и радио. На этом этапе требуется скрупулезно разобраться в тех ситуациях, в которых оказался гражданин. Но недостаточно слушать и слышать этого гражданина: надо пригласить того гражданина или граждан, на которых он жалуется. Если внимательно слушать и слышать этих граждан, то оказывается, что место истины находится где-то посередине. Говоря другими словами, должностное лицо должно глубоко вникать и слышать аргументы каждой стороны. В результате такого подхода формулируется оптимальное решение.

Вторым индикатором слышащего государства должна быть установленная в законе ответственность за нежелание принимать заявление от гражданина, за нежелание проверять факты, изложенные в местной (районной, областной) прессе, за нежелание принимать соответствующие меры по заявлениям граждан, по выявленным из других источников фактам. В статье 7 (3) Закона Республики Казахстан от 12 января 2007 года

«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» есть безликая норма «Личную ответственность за организацию работы с обращениями физических и юридических лиц, состояние приема, регистрации и учета несут руководители субъектов и должностные лица». Также безликой является статья 17 этого же закона: «Нарушение законодательства Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц влечет ответственность в соответствии с законами Республики Казахстан». Должна бы не столько отдельная статья, а отдельный раздел в законе, в котором определялись бы формы ответственности и предметные наказания за непринятие мер по обращениям граждан, за ненадлежащее осуществление этих мер, за нарушение сроков рассмотрения жалоб, за совершенные и направленные отписки. При отсутствии такого раздела ни чиновники, ни жалобщики не знают, какие конкретные виды наказания предусмотрены за невнимание к жалобам граждан, поэтому чиновники с усмешкой гоняют жалобщика по кругу по вертикали и горизонтали, добиваясь того, чтобы он прекратил всякие попытки жаловаться. Кроме того, я полагаю, данный закон нужно разделить на 2 закона: закон в отношении рассмотрения заявлений и жалоб граждан должен стать отдельным законом.

Статья 15 (б) предусматривает следующую норму: «не направлять жалобу на рассмотрение должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются». Эта норма кочует из закона в закон еще с советских времен, но эта проблема никак не решается: как направляли жалобу на рассмотрение должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются, так и продолжают направлять. Здесь мы видим самодовольное выражение лица чиновника, упивающегося своей безнаказанностью, и слышим стон жалобщика. Эту норму надо расширить,

превратить в отдельную статью с определением конкретных мер наказания, со ссылками на конкретные разделы законов и кодексов, предусматривающих наказание за такие действия. Это тем более необходимо, поскольку ни в одном из 920 статей, ни в статьях 73-100, объединенных в разделе Кодекса Республики Казахстан от 5 июля 2014 года об административных правонарушениях под названием «Административные нарушения, посягающие на права личности», не предусмотрено наказание за направление на рассмотрение должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются. Чтобы говорить о присутствии в такой ситуации государства, могущего и желающего услышать стоны и жалобы гражданина, необходимо определить меру наказания за это незаконное действие как в Законе о рассмотрении обращений граждан, так и в Кодексе Республики Казахстан об административных правонарушениях.

Мы исходим из того, что «слышащее государство» – это государство, где главным являются интересы гражданина, где налажен механизм взаимодействия государственных органов с гражданами и функционирует безбарьерная инфраструктура, позволяющая гражданам быть вовлеченными в процесс принятия решения и контроля за ними. «Слышащее государство» должно работать по принципу сервисного государства, где главная задача деятельности государственных органов является качественное выполнение потребностей своих граждан. Нужно понимать, задачей концепции «слышащего государства» является не просто сбор запросов от граждан, а также и вовлечение населения в поиски решения этих проблем и недопущения новых. «Слышащее государство» должно быть системным и охватывать всю страну, все города, поселки и села» (источник: «[122](https://strategy2050.kz/ru/news/kontseptsiya-</p></div><div data-bbox=)

slyshashchee-gosudarstvo-ot-slov-k-deystviyu/, доступно на: 11 октября 2020 года).

Чиновники должны общаться с населением, гражданским обществом, отвечать на их вопросы, излагать свою точку зрения на тот или иной злободневный вопрос. Это стало бы еще одним, очень важным индикатором слышащего казахстанского государства, поскольку такое общение стало бы быстрым, оперативным, своевременным, содержательным, актуальным и в силу этого притягательным, интересным, открытым, полезным.

Чтобы вернуть общественное доверие был создан Национальный совет общественного доверия при Президенте Республики Казахстан. Поскольку этот Национальный совет представляет собой консультативно-совещательный орган при Президенте страны, состоящий из представителей гражданского общества, по определению не должен состоять из постоянных членов. Ведь у общества и государства есть огромное число самых разнообразных проблем, постоянные члены не в силах знать все и консультировать по всем вопросам. Перед каждой вставшей перед государством проблемой из среды гражданского общества, специалистов-экспертов должны подбираться такие люди, которые глубоко разбираются в той или иной проблеме. Широкое обсуждение этой проблемы с представителями общественности, местного сообщества, политических партий, гражданского общества может положительно сработать на решение данной проблемы. В процессе и в результате споров, полемики, обсуждений Президент и его окружение могут принять единственно правильное, взвешенное, емкое решение.

В Великобритании успешно действует Бюро консультаций для граждан. Его работа заключается в том, чтобы на

бесплатной основе давать консультации гражданам посредством неправительственных организаций по практически любым вопросам, которые могут касаться, к примеру, проблем погашения кредитов, проблем трудоустройства, получения пособий, вопросов миграции. Британское правительство находится на связи с этим Бюро, благодаря работе которого оно ясно слышит запросы, проблемы граждан, может формировать направления, видоизменять свой курс по тем или иным вопросам. Когда мы читаем материалы о политической жизни Великобритании, мы часто сталкиваемся с понятиями «Зеленая книга» и «Белая книга». Мы не всегда имеем о них четкое представление. Между тем они оказываются простым атрибутом слышащего государства. Задолго до внесения законопроекта в парламент Зеленая книга публикует массовым тиражом концептуальные соображения о нем, и должностные лица обычно направляют их тому кругу лиц, которые являются признанными экспертами по теме данного законопроекта, получают от них соответствующие консультации, которые далее публикуются в этой Зеленой книге: любой гражданин может прислать свои соображения, согласие, несогласие с изложенными в данной книге консультациями. По завершении консультаций правительство публикует более основательную Белую книгу, в которой излагается заявление о политике правительства в конкретной сфере обсуждаемого законопроекта. В ней может находиться разработанная в предварительном порядке версия законопроекта. Но проект данного закона не является окончательным, поэтому приветствуются предложения, замечания граждан по уже выработанному законопроекту. После этого данный проект закона поступает в парламент. И так с каждым проектом закона. Говоря другими словами, население Великобритании в законопроектной работе участвует постоянно и активно. Если мы этот опыт возьмем

за основу в своей стране, то это может стать одним из вариантов реализации предложения Президента нашей страны о необходимости вовлечения граждан нашей страны в работу слышащего государства.

В развитых в демократическом отношении государствах (Израиле, Великобритании, Японии) есть процедура, которая называется «Гражданское жюри», которое выбирается в составе 15-25 граждан, которые имеют достаточно глубокое представление о предлагаемой проблеме. В обязанности этой группы входит изучение всей необходимой информации по данному проблемному вопросу, заслушивают разные, порой противоположные точки зрения специалистов, затем в итоге устно озвучивают и письменно прописывают результаты по обсужденной проблеме. Эти результаты передаются должностным лицам государственного органа, инициировавшего такое обсуждение, которые используются в дальнейшей работе. Эти проявления зарубежного опыта могут быть основательно изучены нами и внедрены в практику нашего слышащего государства с использованием компьютерных технологий, распространения в Интернет-пространстве, достижений нашего «электронного правительства». Есть смысл присмотреться к опыту и методологии международной организации «Open Government Partnership». «Партнерство открытого правительства» (OGP) можно оценивать как инициативу, которая направлена на то, чтобы национальные правительства содействовали Открытому правительству в деле расширения прав граждан, в деле борьбы со всеми проявлениями коррупции, способствовали внедрению новых управленческих технологий. В целях обеспечения сотрудничества такое партнерство могло бы контролироваться руководящим комитетом, в состав которого вошли бы представители национальных правительств и организаций

гражданского общества соответствующих стран. Главная идея Партнерства открытого правительства заключается в возможности осуществления на многостороннем уровне постоянного диалога правительств и учреждений гражданского общества. Тем самым государство может системно слышать о болевых вопросах, о назревающих проблемах, которые необходимо заблаговременно решать. Речь идет о создании не надгосударственной, а межгосударственной структуры, которая оказывала бы содействие государствам-участникам в решении проблем прав человека и противодействия коррупции. Если государство сочтет ненужным дальнейшее пребывание в таком открытом правительстве, оно может в любое время выйти из него.

В создании этой международной организации в апреле 2012 года приняли участие Бразилия, Великобритания, Индонезия, Мексика, Норвегия, США, Филиппины, ЮАР. Сегодня в ее составе более 70 государств (из стран СНГ – Армения и Молдова). Казахстан, Кыргызстан и Россия находятся в составе 25 государств, которые считают условия пребывания в такой организации приемлемыми и они могли бы решить для себя положительно вопрос о вхождении в нее (источник: Открытое правительство (организация) – <https://ru.wikipedia.org/wiki/%>, доступно на: 11 октября 2020 года). Поэтому Казахстан должен всесторонне изучать деятельность данной международной организации, взвесить все «за» и «против», прежде чем принять для себя окончательное решение по этому вопросу. Нужно также учесть, что в Казахстане есть портал «Открытые данные», который можно отнести к части инициативы Открытого правительства, являющегося «электронным правительством» Республики Казахстан.

Важнейшим критерием и существенным правовым механизмом слышащего государства является наличие и функцио-

нирование беспристрастного и объективного правосудия. Но просто слова и заклинания не приведут к настоящему правосудию. Наше правосудие еще не освободилось от всех пережитков советской судебной системы. Если мы не проведем реальных реформ в системе правосудия, то концепция слышащего государства будет выглядеть красивой картинкой, скрывающей недуги неслышащего государства. На мой взгляд, должны быть проведены следующие реформы.

1. Было бы целесообразно, чтобы судьи не имели иммунитета от следственного и судебного преследования. Этот иммунитет означает, что следственные органы, в частности, практически не вправе задерживать судью в процессе, в момент получения им взятки, например. Это видно из статьи 873 Кодекса Республики Казахстан об административных правонарушениях: «Судья не может быть арестован, подвергнут приводу, мерам административного взыскания, налагаемым в судебном порядке, без согласия Президента Республики Казахстан, основанного на заключении Высшего Судебного Совета Республики, либо в случае, установленном подпунктом 3 статьи 55 Конституции Республики Казахстан, без согласия Сената Парламента Республики Казахстан. 2. Для получения согласия на привлечение судьи к административной ответственности, влекущей наложение административного взыскания в судебном порядке, привод, Генеральный Прокурор Республики Казахстан вносит представление Президенту Республики Казахстан, а в случае, предусмотренном подпунктом 3 статьи 55 Конституции, – в Сенат Парламента Республики Казахстан». Это одна из причин коррупциогенности судебной системы. Поэтому в казахстанском законе должна быть прописана фраза о том, что все более 3000 судей по стране освобождаются от этого иммунитета.

2. В каждом районе может быть создан свой административный суд по правам человека. У нас в стране 160 районов, соответственно столько же будет административных судов. Это не будет слишком накладно для бюджета. В отдельно принятом законе об административном суде по правам человека красной нитью должна проходить идея о том, что судья в этом суде обязан защищать права обычного человека от произвола местного чиновника, акима, прокурора и других должностных лиц. Деятельность такого судьи будет оцениваться по числу защищенных прав рядовых граждан от произвола местной власти. В этом законе должно быть записано, что малейшие попытки судьи обелить, оправдать виновного местного чиновника чреватны наказанием судьи, освобождением его от должности.

3. Если мы хотим, чтобы судебная власть была независимой, нужно записать в законе освобождение деятельности судьи от прокурорского надзора. В сталинские времена прокурорский надзор над судьей существовал специально, чтобы судья не мог самостоятельно выносить решения, а власти чаще всего через прокуроров диктовали угодные им решения. Поэтому в нашем казахстанском законе надо освободить судью от прокурорских проверок и надзора.

4. В законе надлежит прописать запрет работы в одном суде адвоката жены и судьи-мужа и наоборот. В ряде случаев отсутствие такого запрета превращает судебную деятельность в семейно-коррупционный подряд по осуществлению «криво-судия». Такой юридический запрет необходимо ввести.

5. Надо повсеместно вводить интеллектуальных роботов-судей по решению на начальном этапе малозначительных гражданских дел. Если эти роботы себя оправдают (в западных странах они себя оправдали), то можно им поручать более

серьезные дела. Разумеется, это не освобождает живых профессиональных судей от контроля над ними.

Если мы хотим серьезно запустить процесс самоуправления в нашем обществе, мы должны четко представлять себе, что местные маслихаты не имеют прямого отношения к самоуправлению. Когда на разных уровнях говорят, что маслихаты выполняют роль органа местного самоуправления, это в значительной степени неточно. Да, маслихаты на уровне района избираются местным населением района и области и их депутаты в известной мере представляют интересы местного населения. Маслихаты как государственные органы, к сожалению, недостаточно обеспечивают защиту прав и интересов местного населения.

Реального самоуправления у нас пока нет. Самоуправление на местах тогда называется самоуправлением, когда оно создается в виде органов самоуправления, избранных путем свободных, основанных на законе выборах. Избранные члены самоуправления подотчетны перед населением села, они могут быть переизбраны любое время при наличии оснований населением этого же села. У нас в Казахстане около 7 тысяч крупных и малых аулов и сел: именно в них проживает почти половина населения нашей страны (42 процента), но там нет маслихатов (кроме тех 160 крупных сел, которые являются сельскими районными центрами). Маслихаты у нас функционируют только в райцентрах и областных центрах плюс в 3-х городах республиканского значения. Поэтому в селах и аулах надо создавать условия для избрания органов местного самоуправления, которые из своего состава могут избрать сельского главу. Или сельского главу может избирать население села на основе прямых свободных, конкурентных выборов.

Для появления в нашем обществе реального самоуправления необходимо для начала реорганизовать Закон Республики Казахстан от 21 января 2001 года «О местном государственном управлении и самоуправлении». Нужен отдельный закон «О самоуправлении в Республике Казахстан», который фактом своего появления начнет разрушать стереотип в нашем сознании о практической идентичности, одинаковости местного государственного управления и самоуправления. Поместив в такой новый закон положения о самоуправлении, приведенные выше, мы тем самым проведем четкую границу различения и разделения этих 2-х понятий. В период выборов и на местных сходах местного сообщества села люда сами будут решать проблемы с помощью органов местного самоуправления и непосредственно своим участием. Однажды введя такой организационно-управленческий механизм, отладив его, государство может не напрягать постоянно свой слух, решая время от времени наиболее принципиальные вопросы в содействие работе органов местного самоуправления и местного акима. При этом государство в лице вышестоящих органов, вплоть до центральных, должно четко и постоянно отслеживать и контролировать, чтобы органы местного самоуправления не оказались в руках бандитских элементов, как это случилось в истории российского местного управления (Кущевка, Республика Марий Эл). Вот здесь государство должно безусловно напрягать свой слух и слышать сигналы граждан, местных органов и оперативно принимать необходимые меры.

Маслихаты также могут сыграть свою роль как реализаторы решений слышащего государства. Для этого депутаты маслихатов должны заседать на постоянной основе, должны за свою работу получать ежемесячную заработную плату. Говоря

другими словами, депутаты маслихатов должны стать профессионалами, могущими заслушивать отчеты о деятельности областных, районных акимов, указывать на недостатки в их работе, в том числе в сфере обеспечения прав и свобод граждан области, района, в сфере рассмотрения заявлений и жалоб граждан. Они могли бы вызывать на свои заседания руководителей подразделений областных и районных акиматов, проверять их деятельность по рассмотрению жалоб граждан по их профилю. Маслихаты могли бы обязывать акимов, других руководителей реализовывать принятые ими решения, основанные на обращениях граждан, и обеспечивать контроль за их исполнением. Они тем самым могли бы стать действенными реализаторами слышащего и исполняющего государства.

Наша страна сотрудничает с комитетами ООН по правам человека, подписав факультативные протоколы к Международному пакту о гражданских и политических правах от 16 декабря 1966 года, к Конвенции против пыток и других жестоких, бесчеловечных или унижающих достоинство видов обращения и наказания от 10 декабря 1984 года, к Конвенции о ликвидации всех форм дискриминации в отношении женщин от 18 декабря 1979 года, Международной конвенции о ликвидации всех форм расовой дискриминации от 21 декабря 1965 года. Теперь Республика Казахстан должна присоединиться к третьему Факультативному протоколу от 19 декабря 2011 года к Конвенции о правах ребенка от 20 ноября 1989 года, который позволит казахстанским детям и подросткам до 18 лет обращаться в Комитет ООН по правам ребенка с заявлениями и жалобами на нарушения их прав, записанных в этой Конвенции. Сегодня это актуально в связи с избиением детей в семьях, многочисленными случаями сексуального домогательства со стороны педофилов, участием детей

в многочисленных военных конфликтах, в массовой миграции с неизбежным нарушением их прав, в связи с заболеваемостью в ходе пандемии коронавируса. А это означает, что дети оказываются во многих зонах риска весьма уязвимой социальной группой. Поэтому государства, в том числе казахстанское, должны слышать заявления детей и принимать оперативные меры по их защите.

Слышащее государство на основе своих организационно-правовых механизмов провозглашает и исполняет:

1) верховенство закона, что означает: закону подчиняются все члены общества: все физические и юридические лица, от олигарха до бомжа равны перед законом, никто не освобождается от обязанности подчиняться закону;

2) незыблемость прав человека и гражданина и их безусловное соблюдение: обоюдная ответственность государства и личности, что означает: а) государство исполняет обязанности перед личностью, создавая тем самым условия для осуществления его прав и законных интересов; б) личность в случае нарушения им закона ответственна перед государством;

3) независимость судебной власти как самостоятельной ветви власти, вынесение судьями объективных, правосудных на основе закона решений и приговоров.

Литература

1. Послание Главы государства К.-Ж.К. Токаева народу Казахстана «Казахстан в новой реальности: время действий», 2 сентября 2020 года.
2. Ибраев А. «Слышащее государство» – полноправный диалог общества и власти // Казахстанская правда. – 2019. – 4 октября.
3. Комаров С.А. Теория государства и права / С.А. Комаров, А.В. Малько. – Москва: Норма, 2018. – 442 с.
4. Корноушкин А. Б. Гражданские жюри как форма совещательной демократии: сущность и необходимость институализации // Государство и право: теория и практика: материалы междунар. науч. конф. (г. Челябинск, апрель 2011 год). – С. 112-127.
5. Макаров С.А. и другие. Государство и право. – Москва: УНЦ ДО, 2006. – 368 с.
6. Омельченко О. История политических и правовых учений. История учений о государстве и праве. – Москва: Эксмо, 2006. – 576 с.
7. Чиркин В.Е. Государственное и муниципальное управление: Учебник. – Москва: Юрист, 2013. – 120 с.
8. Функции государства в условиях современного мира (на материалах независимого Казахстана) / Ответ. ред. академик Баймаханов М. Т. – Алматы: Издательский дом КазГЮУ, 2005. – 336 с.

Жаннат ДУБИРОВА

Руководитель Центр мониторинга и оперативного реагирования акимата г. Нур-Султан

Городской центр iКОМЕК109 мы начали создавать в январе 2018 года. За два с половиной года команда проделала титаническую работу: объединила три подведомственных предприятия акимата, перестроила процессы по аналогии с американской службой 311, разработала методологию работы, адаптировав лучшие мировые практики к казахстанскому менталитету, оцифровала всю работу, предоставила горожанам цифровые сервисы для подачи и мониторинга обращений.

Стратегическое видение развития столицы: Нур-Султан – комфортный город. Перед нами стояли две задачи:

1. Улучшение качества жизни через Повышение качества городских сервисов для жителей, Повышение вовлеченности жителей в принятие решений, Улучшение обратной связи от жителей и гостей столицы.

2. Развитие городской среды через Повышение прозрачности проектов городского развития, Контроль достижения целевых KPIs проектов развития, Контроль качества реализации проектов развития городской среды.

Мы задались вопросом сколько же номеров нужно знать в среднем каждому горожанину? Оказалось нужно знать десятки номеров, по которым еще и не всегда ответят.

Наша команда создала этот сервис, оцифровала и выстроила работу с 700 городскими службами по городу. Проект iКОМЕК109 стал незаменимой коммунальной службой, о которой знают и куда обращаются 365 дней в году.

iКОМЕК стал ярким примером внедрения лучших международных практик, а именно опыта США, в реальность государственного управления. Служба 311 представлена в 300 городах США и представляет государственные и федеральные услуги – более 4000 услуг. Мы создали уникальный в СНГ проект для взаимодействия с гражданами и вовлечения жителей в развитие города. К слову, в США шли к существующей модели (3-1-1 и 9-1-1) 28 лет, мы внедриli этот опыт за 6 месяцев. За этот короткий промежуток времени мы добились признания экспертов на международном уровне, а главное – заслужили положительные отзывы и благодарность от жителей.

Мы создали омниканальный сервис. Этот инструмент обычно используется в бизнесе для обслуживания клиентов. Но акимат столицы позиционирует себя как клиентоориентированная сервисная организация, поэтому мы стараемся сделать наш сервис наиболее удобным для граждан. Сегодня каждый горожанин может подать обращение и отслеживать его статус с помощью широкого спектра цифровых сервисов, их на сегодня 9:

1) бесплатный номер 109 с мобильных и городских телефонов;

2) Telegram-бот: https://t.me/nursultanikomek109_bot;

3) Сайт городского акимата astana.gov.kz;

4) Мобильное приложение «iКОМЕК109» (PlayMarket <https://play.google.com/store/apps/details?id=kz.techman.ikomek&pcampaignid=MKT-Other-global-all-co-prtnr-py-Part-Badge-Mar2515-1> или Apple store <https://itunes.apple.com/us/app/ikomek-109/id1447878430?mt=8>);

5) Мобильное приложение «Smart Astana» (PlayMarket | AppStore);

6) Сайт <https://aitu.city/>;

7) Электронный адрес: 109@ikomekastana.kz;

8) Instagram: @ikomek109;

9) Facebook: <https://www.facebook.com/ikomek109>.

Мы расширили каталог услуг. Центр охватывает более 2500 вопросов, а это 51 сфера жизнедеятельности города: водоснабжение, газоснабжение, электроснабжение, общественный транспорт, образование и другие. У нас также работает служба контроля качества работы. Мы проверяем качество работы операторов, качество ответов и отработки по инцидентам.

В Городском центре iКОМЕК, все операторы обучены быть универсальными. Львиную долю обращений оператор способен решить непосредственно во время разговора, благодаря обширной базе знаний, которая регулярно обновляется. В базе хранится информация о деятельности государственных управлений и коммунальных служб города: справочная информация, данные о запланированных и профилактических работах коммунальных служб. Таким образом, оператор при принятии обращения по обученным скриптам разделяет по направлениям и категориям.

В ноябре 2018 года был презентован «Рейтинг системных проблем города», который формируется с помощью BIG DATA, основанной на базе всех обращений жителей столицы, ведется мониторинг 49 системных проблем, 23 из которых решены.

Оцифрованы стратегические KPIs развитие города, каждый показатель закреплен за курирующим заместителем акима, руководителем управления, KPIs автоматически формируется из статистики и проектного офиса на основе которых, составляется рейтинг руководителей.

Во время чрезвычайного положения введенного на территории города Нур-Султан распоряжением акима города Нур-Султан Кульгинова А.С. «О прикомандировании в Оперативный штаб по предотвращению распространения коронавирусной

инфекции в городе Нур-Султан от 20 марта 2020 года, в целях координации деятельности городских служб и систематизации аналитических данных по соблюдению ограничительных, профилактических и противоэпидемических мер созданы аналитические группы. В состав аналитических групп включены компетентные представители государственных органов акимата города, в том числе Центр iКОМЕК. При этом каждый из представителей госорганов был ответственен за часть ситуации, связанную с его компетенцией.

Приняты все необходимые меры по консультативной помощи и информированию населения. Организована работа круглосуточной бесплатной горячей линии Центра iКОМЕК, в функции которой входило консультация об алгоритмах действий в случае обнаружения каких-либо симптомов вируса. С начала 2020 года в Центр «iКОМЕК» поступило 1 793 252 обращения.

В период чрезвычайного положения с 13 марта по 10 мая 2020 года в Центр iКОМЕК поступило более 350 тыс обращений. Наибольшее количество обращений зарегистрировано по вопросам коронавируса, по вопросам здравоохранения, по вопросам общественного транспорта.

Также, в период карантина с **16 марта** в Центр iКОМЕК поступило более **1 165 000** обращений. Наибольшее количество обращений зарегистрировано по вопросам коронавируса, здравоохранения, общественного транспорта, электроснабжения города, единый платежный документ.

В Центр iКОМЕК выведено **16 530** камер видеонаблюдения, при этом до конца 2020 года **планировалось интегрировать дополнительно 21 781 камер (работа ведется по интеграции)**, расположенных на территории города, в том числе детские сады, школы, поликлиники и другие объекты. В ос-

новном камеры охватывают места общественного скопления людей, такие как ТРЦ, мечети, крупные автобусные остановки, вокзалы. Наряду с этим, операторами через городскую систему видеонаблюдения посезонно выявлялись факты несвоевременно убранного снега, подтопления воды во время паводков и дождей, открытые колодцы и другие инциденты в сфере ЖКХ. Все выявленные моменты были оперативно отработаны с городскими коммунальными службами. Для обеспечения более эффективной координации и централизованного мониторинга за безопасностью в самом Центре «iКОМЕК» располагаются сотрудники Департамента полиции г. Нур-Султан.

Операторы посредством GPS мониторинга и систем видеонаблюдения **координируют работу специализированной техники по санитарной очистке города**, что позволяет добиться снижения уровня простоев автотехники, сокращение пробега транспортных средств и, как следствие, расходов на топливо и ремонт.

Наибольшее количество преступлений, раскрытыми при участии операторов центра «iКОМЕК», являются кражи, мошенничество, угон автотранспортного средства, грабеж, хулиганство, розыск без вести пропавших, нанесение телесных повреждений, разбой и прочие правонарушения. По всем выявленным уголовным преступлениям проводятся проверочные мероприятия в рамках досудебного расследования.

В 2016 году акимат столицы начал внедрение проектного подхода. На сегодня в портфеле проектов насчитывается 426 проектов развития: строительство, социальные программы и другие. Все проекты оцифрованы и доступны онлайн на сайте акимата: <http://www.astana.gov.kz/ru/project-office>. Проектный офис акимата развернут на базе Городского центра iКОМЕК109.

Эффект от создания Единого контакт-центра iКОМЕК109

Наблюдается снижение количества официальных обращений в канцелярии районов, Аппарата, управлений на 17% за 2018 год по сравнению с 2017 годом. Если считать долю с учетом прироста населения г. Нур-Султан, то на 21% снижение обращений в Акимат и управления за 2018 год.

Социальный эффект от создания Единого контакт-центра iКОМЕК109

- Снижение количества официальных обращений в канцелярии районов, аппарата акимата и управлений на 21%;
- Повышение эффективности отработки обращений жителей (повышение качества, прозрачности и контроля за исполнением обращений)
- Решена проблема «коммунальная служба до которой невозможно дозвониться». 86% обращений решаются «с первого звонка»
- Эффективная обратная связь с населением посредством внедрения цифровых технологий (пример: сокращено время реакции в медицинских организациях с 7 до 2 дней)
- Выявление и систематизация проблематики города/региона, что позволяет применять точечные меры по их решению и недопущению в будущем

Прирост обращений в iКОМЕК109 означает увеличение вовлеченности жителей в развитие столицы.

На сегодняшний день Единый контакт-центр iКОМЕК109 объединяет все контакт-центры коммунальных предприятий и является единой точкой контакта с жителями.

Вместе с тем, Городской центр iКОМЕК109 получил «Высокое одобрение Жюри» в номинации «Лучшая практика аналитики, изучения и понимания клиентов» на международном

конкурсе Call Center Awards 2019-2020. Награда в этом конкурсе становится традицией для нашего Центра.

Международные эксперты в области контакт-центров второй год подряд признают нас лучшими из лучших в СНГ. В прошлом году, мы взяли «Оскар» в индустрии контакт-центров в номинации «Лучший проект создания/объединения контакт-центра». Для команды iКОМЕК это международное признание усилий, которые прилагают сотрудники и огромный стимул работать на благо столицы еще лучше.

О достижениях команды iКОМЕК109 можно говорить очень долго и много, но самым главным я считаю благодарность наших граждан. Жители благодарят нас за работу, оперативную реакцию и, вообще, что есть куда обратиться. Из других регионов также пишут: «Есть ли подобная служба в нашем регионе?»

Говоря о других регионах, Президент Касым-Жомарт Токаев посетил наш центр в мае 2019 года и поручил всем регионам перенимать опыт столичного акимата во взаимодействии с гражданами. Сегодня мы активно делимся нашими наработками и опытом со всеми регионами Казахстана. К нам также приезжают коллеги из других стран Центральной Азии для изучения опыта iКОМЕК109.

Нурлан КЕНЕСОВ

Аким Тимирязевского района Северо-Казахстанской области

На сегодняшний день акимат Тимирязевского района Северо-Казахстанской области активно вовлечен в процесс реализации принципа «слышащего государства» на местном уровне. Ежедневно прodelывается объемная работа по облегчению деятельности граждан в коммуникации с представителями государственных органов. Необходимо отметить, что на сегодняшний день от государственных органов требуется, в первую очередь, оперативно реагировать на нужды населения, умение слышать, предугадывать возможные кризисные ситуации.

Хотелось бы еще раз напомнить, что определение «слышащего государства» было четко сформулировано Главой государства К.К.Токаевым: «Это государство, прислушивающееся к мнению народа, где главным являются интересы гражданина, где налажен механизм взаимодействия государственных органов с гражданами и функционирует безбарьерная инфраструктура, позволяющая гражданам быть вовлеченными в процесс принятия решения и контроля за ними. «Слышащее государство» должно работать по принципу сервисного государства, где главной задачей деятельности государственных органов является качественное выполнение потребностей своих граждан».

В целях лучшего практического понимания того, что на сегодняшний день делает акимат, хотелось бы привести ряд мер и действий, которые на сегодняшний день активно реализуются на местах:

- регулярные приемы граждан;
- внедрение уголков самообслуживания «Connection Point»;

- проект «Адал көмек» (реализуется по всей стране, в рамках которого представителями местных исполнительных органов еженедельно проводятся прямые эфиры);
- внедрение и демонстрация интерактивных карт с открытыми бюджетами;
- обязательное размещение реализуемых проектов на портале «Открытые НПА»;
- запуск виртуальных приемных.

В рамках дальнейшей модернизации государственного и местного самоуправления необходимо выделить три главных принципах, в которые вкладывается понятие «слушающего государства»:

1. Безбарьерная среда. Акимат района СКО подробно изучил какие услуги востребованы среди населения, что пользуется популярностью, и в этой связи попытались сделать их максимально удобными и практичными. В первую очередь это касается органов социальной защиты, полиции, миграционной службы, службы занятости, акиматы сельских округов и т.д. Для осуществления их деятельности были открыты фронт офисы, которые позволили снизить бюрократические проволочки. Благодаря данным нововведениям результативность работы с населением увеличилась с 50% до 90%. Также, согласно опыту работы в формате «open space», открыт офис «Открытый акимат». Там собраны все наиболее востребованные услуги, что позволяет данному нововведению быть более сервисным. В рамках «открытого акимата» услуги оказываются по принципу «одного окна». Туда входят общие вопросы в сфере госуслуг, занятости и социальных программ, экономики и финансов, сельского хозяйства, земельных отношений, физической культуры и спорта, архитектуры и т.д.

Прием граждан, в целях удобства, происходит на первом этаже в открытой, уютной комнате, чтобы посетители чувствовали

себя комфортно. Руководитель в данном случае сам спускается к посетителю, а не наоборот, как было раньше, когда граждане поднимались в кабинет к акиму.

2. Быть вовлеченным в процесс принятия решения и контроля. В данном вопросе важная составляющая заключается в задействовании местного сообщества в обсуждении градостроительных вопросов, местного бюджета и т.д. Например, в случае если акимат планирует начать строительство того или иного объекта, в первую очередь проводится опрос среди граждан района какой объект необходимо начать возводить в первую очередь. Важным здесь является присутствие общественного контроля со стороны местного сообщества, которое мониторит деятельность исполнительного органа.

3. Механизм взаимодействия госорганов с гражданами.

В данном аспекте ключевая роль заключается в присутствии представителей местных исполнительных органов власти в социальных сетях. Данный шаг позволит оперативно реагировать на нужды населения и решать различные вопросы, избегая бюрократизма.

Стоит отметить, что на данный момент рабочие аккаунты Facebook, Instagram пользуются большей популярностью у населения, чем официальные ресурсы (сайты) акимата. Кроме того, у районного акимата есть свой телеграмм канал, где каждый гражданин может задать интересующий его вопрос, и ответ будет оперативно предоставлен. На сегодняшний день по статистике уже 3% населения подключилось к данному телеграмм каналу района, когда как в области этот показатель составляет 0,5%. Данный факт безусловно говорит о важности внедрения современных методов коммуникаций.

Интересным опытом также является регулярное проведение онлайн-брифингов. В данном случае очень важно, что лично

аким, а не руководитель отдела или заместитель выступает перед гражданами в онлайн-трансляции. Данный вид коммуникаций уже успешно внедрен и пользуется популярностью среди населения региона.

Говоря о модернизации системы предоставления услуг, а также в целом о механизме взаимодействия государственных органов с населением, безусловно необходимо перенимать лучший зарубежный опыт, избавляться от бюрократизма и стараться оперативнее отвечать на нужды населения.

В заключении хотелось бы акцентировать внимание на том, что «Слышащее государство» должно стать системным и охватывать всю страну, все города, поселки и села. Только таким образом, государственное и местное управление в Казахстане сможет достичь необходимого высокого уровня.

Берик ТУРЕБЕКОВ

Заместитель акима района «Сары-Арка» г. Нур-Султан

Уважаемые участники сегодняшней встречи!

В соответствии с прошлогодним Посланием Главы государства в целях реализации концепции **«Слышащее государство»** в настоящее время аппарат акима Сарыаркинского района полностью перешел на систему «Open Space» – «Открытый акимат».

Основная цель проекта – сделать государственные учреждения доступными и открытыми для граждан, повысить доверие общества к правительству, обеспечить быструю и эффективную обратную связь и «создать прямую связь» между акиматом и населением.

Путем преобразования первого этажа здания аппарата акима в формат Open Space был освобожден 3-й этаж площадью 1000 квадратных метров. В общем экономия средств за счет размещения на первом и втором этажах составила порядка 38 миллионов тенге.

Все сотрудники расположились за стеклянными стенами на первом этаже. Аким района тоже пересел в прозрачный кабинет на первом этаже площадью 17 кв. Здесь любой гражданин может свободно зайти в Акимат и обратиться напрямую к Акиму района.

Также на первом этаже расположен кабинет для переговоров, сектор ожидания, электронная очередь, то есть созданы комфортные условия. Помещения оборудованы видеонаблюдением, комната переговоров находится за стеклянной перегородкой.

Во **Фронт-офисе, расположенном на первом этаже**, жителей обслуживают 11 операторов.

На сегодняшний день с момента запуска Фронт-офиса было обслужено **38 616** человек (*с начала текущего года – 9 023*): большинство из них обратилось за услугами районного отделения регистрации актов гражданского состояния – **22 947** человек и по вопросам адресной социальной помощи – **7 771** человек.

Президент РК Касым-Жомарт Кемелевич Токаев на расширенном заседании Правительства в июле прошлого года, а также на встрече с Представителями молодежного кадрового резерва в январе текущего года отметил, что повсеместно будет внедрен проект «бюджет участия».

Данная инициатива **впервые** в стране была внедрена в нашем районе Сарыарка в прошлом году с целью усиления роли гражданского общества и расширения участия граждан в распределении государственного бюджета.

Проект «Бюджет участия» позволил каждому жителю предложить свои инициативы для развития района, которые будут в последующем реализованы. Приоритетным направлением проекта является прозрачность при распределении бюджетных средств, когда решение принимается не только акиматом района, но и непосредственно его жителями. Такого рода процесс взаимодействия местной власти с общественностью, дал возможность жителям участвовать в распределении средств местного бюджета через создание своих проектов, тем самым улучшая качества жизни горожан, повышая доверие граждан к местной власти и развитие местного самоуправления в целом.

Жители разрабатывают свои проекты, размещают их в специальной рубрике на официальном сайте акимата района, после чего проходит процесс голосования за предложенные проекты по принципу, один человек – один голос.

Далее создается экспертный совет, который подводит итоги голосования, компетенцию и определяет первоочередность реализации проектов.

Задачами проекта «Бюджет участия» является реализация предложенных жителями проектов направленных на улучшение комфортности проживания и развития района, а также участие жителей в распределении средств местного бюджета.

В 2019 году на реализацию данного проекта было выделено **100 млн тенге**. На первом этапе реализации проекта жителями было предложено **22 проекта**, из них **14 проектов** относящихся к компетенции акимата района «Сарыарка» были выставлены на голосование.

Результаты открытого голосования за свой проект, стали основанием для реализации всех **14 проектов**, это благоустройство **8-ми дворов** (ул. 187 д. 21, 23, 25, 27, пр. Республики 74, ул. Бейбитшилик 60, ул. Кумисбекова 7/1, пр. Сарыарка 29, ул. Бабатайулы 9,9а, ул. Есенберлина 11/1, 15/1).

В 2020 году на реализацию проекта выделено уже **200 млн тенге**.

Всего от жителей поступило **68** проектов, в т.ч. **22** заявки по жилым массивам «Коктал 1,2» и «Агрогородок».

Из поступивших **68** проектов Экспертным советом, в состав которого вошли активные жители района, представители общественных организаций и структурных подразделений акимата района, отобраны **40** проектов, входящие в компетенцию акимата района «Сарыарка» и соответствующие Положению проекта «Бюджет участия» для последующего голосования жителями.

Отклонены **28** проектов, не входящие в компетенцию акимата района «Сарыарка» и противоречащие Положению проекта «Бюджет участия».

По результатам подведения итогов голосования за **40** проектов, выставленных на голосование, всего проголосовало **8 935** человек.

По итогам рассмотрения членами Экспертного совета единогласно принято решение реализовать **13** проектов жителей, набравших наибольшее количество голосов в результате открытого голосования.

На сегодняшний день в **10-ти** дворах по адресам: Желтоксан, 2, 2/1, 2/2, 2/3, пр. Абая, 8, ул. Байсеитова, 122, Джангельдина, 3, 6, С. Сейфуллина, 5, Кенесары, 8, Биржан Сал, 1/1, Есенберлина, 38, Жамбыла, 71 работы по благоустройству завершены, в оставшихся **3-х** дворах по адресам: ул. Косшыгулы, 3/1, 11, Джангельдина, 20 работы ведутся.

Всю необходимую информацию вы найдете на официальном сайте акимата района «Сарыарка» – www.saryarka.astana.kz в рубрике «Бюджет участия».

СТАТЬИ

Гулназ КАСИМОВА

Докторант ЕНУ имени Л.Н. Гумилева

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ВЕБ-ПЛОЩАДОК ДЛЯ ПОДАЧИ ОНЛАЙН ПЕТИЦИЙ

В последние годы мы наблюдаем рост социального активизма, связанный с использованием социальных сетей [1]. Формы активизма достаточно вариативные, к одной из них мы относим онлайн петиции.

В этой работе петиции рассматриваются как официальные письма или документы, отправленные в правительственные или общественные организации с целью передачи запроса на конкретные проблемные вопросы. В петиции отражается позиция или мнение группы заявителей, инициаторов, а также лиц, их подписавших [2]. Рассматривая через призму теории установления политической повестки дня Баумгартнера и Джонса [3], мы предполагаем, что некоторые вопросы социального или политического характера находятся в теневом положении в течение определенного периода времени, пока какое-нибудь «фокусирующее событие», в нашем случае онлайн петиции, не будут способствовать привлечению общественного внимания и как следствие расширению круга действующих сторонников проблемы. Онлайн петиции могут играть важную роль в этом процессе за счет рассылки их как информационной формы, и концентрации внимания населения в ходе освещения. Так, онлайн петиции могут дополнительно стимулировать процесс мобилизации и стать рычагами давления.

Вместе с тем, необходимым условием мы рассматриваем наличие онлайн площадки, где могут быть размещены петиции с целью ознакомления пользователями и возможностью подписи. В связи с этим, нами был проведен анализ некоторых веб-площадок для публикации онлайн петиций.

Инициаторы обычно стремятся получить как можно больше подписей для роста осведомленности и максимизации влияния на конечное решение. В традиционном варианте сбор мог осуществляться собственноручно, что значительно сужало круг потенциальных сторонников. В целом такой процесс являлся достаточно затратным, требующим значительные физические усилия, временные, и денежные вложения.

С развитием Интернета и цифровых коммуникаций, способ подачи петиций претерпел значительную трансформацию. Различные исследования в данной области указывают на то, что цифровые инструменты, могут быть не менее эффективными при решении различных вопросов. Поскольку за последние годы наблюдалась динамика роста не только показателя доступности Интернета и его пользователей, но и число социальной и граждански онлайн активных людей. С помощью электронной почты, социальных сетей способы сбора петиций стали проводится также и на онлайн площадках, что способствовало более широкому охвату и удешевило сам процесс.

Кроме того, изменения коснулись и самих площадок на которых обычно публиковались или отправлялись петиции. В настоящее время функционируют специализированные платформы, где запуск обращений осуществляется в простом и удобном для пользователей формате. Такие площадки направлены на повышение эффективности петиций и мощности их распространения.

Наиболее популярными площадками на сегодняшний день являются change.org¹, [avaaz.org](https://www.avaaz.org/)², где число пользователей достигает 265 млн и 65 млн людей по всему миру. Названные ресурсы предоставляют возможность подачи петиций на более чем 15 языках мира, что также способствует расширению количества пользователей. Но несмотря на высокую популярность, исследователи указывают на возможность различных рисков, таких как накрутка голосов, блокировка сайтов и другие. С целью минимизации подобных рисков в большинстве стран разработаны собственные онлайн площадки для публикации петиций.

За последнее десятилетие электронные системы подачи петиций стали одними из составляющих взаимодействия национальных правительств и граждан во многих западных странах. Так, в сентябре 2011 года в США была представлена собственная веб-система *We the People*³, которая дает возможность подачи гражданами онлайн петиций и регистрации подписей их сторонников. Популярность веб-системы продолжает расти, если в январе 2013 года количество учетных записей было примерно 5,4 млн человек, то по состоянию на сентябрь 2014 года число пользователей превысило более 15 млн человек [к]. Аналогичный ресурс также создан и представлен в текущем году и в Казахстане **otinish.kz**⁴.

В данной статье мы проведем сравнительный анализ четырех площадок онлайн петиций с точки зрения предоставляемых

¹ <https://change.org/>

² <https://www.avaaz.org/page/ru/>

³ <https://petitions.whitehouse.gov/petitions?page=1>

⁴ <https://otinish.kz/>

функциональных возможностей, информативности, и доступности. В качестве объектов исследования были выбраны ресурсы одного типа – государственные:

- Государственный онлайн-ресурс, действующий при правительстве Германии <https://epetitionen.bundestag.de/>⁵
- Государственный онлайн-ресурс созданный в рамках заказа в Казахстане <https://otinish.kz/>
- Государственный онлайн-ресурс, действующий при правительстве США <https://petitions.whitehouse.gov/>
- Государственный онлайн-ресурс, действующий при правительстве России <https://www.roi.ru/>⁶

Перечисленные сайты были выбраны как наиболее показательные и доступные для сравнения объекты исследования. Далее будут представлены результаты исследования непосредственно самих веб сайтов, полученных на основе мониторинга.

1. Процесс подачи петиций

Анализируя сайты с точки зрения простоты и удобства для пользователей были отмечены следующие различия и сходства. Мониторинг показывает, что на всех сайтах процесс подачи онлайн петиции состоит из трех основных шагов:

- регистрация,
- публикация текста,
- сбор подписей.

Однако по некоторым пунктам имеются небольшие отличия.

⁵ <https://epetitionen.bundestag.de/>

⁶ <https://www.roi.ru/>



Таблица 1. Сравнительные данные процесса подачи петиций

Название	Сходства	Отличия
Регистрация	необходимость прохождения обязательной регистрации	на российском веб-ресурсе roi.gi обязательна авторизация через ЕСИА (Единая система идентификации и аутентификации), в то время как на других сайтах достаточным является наличие электронного адреса.
Публикация текста	на площадках Казахстана, России и США публикация петиций имеет только публичный характер	на сайте epetitionen.bundestag.de пользователям дана возможность подачи непубличных петиций. На самом сайте это разъясняется как способ, подходящий для всех запросов или жалоб личного характера, которые пользователь не желает публиковать в Интернете. Также, на том же сайте есть возможность подачи петиции в качестве представителя от имени третьих лиц. Условием является наличие доверенности от представляемого лица по бланку.
Сбор подписей	Осуществляется схожим образом. Есть возможность сделать прямую рассылку через социальные сети и мессенджеры.	

2. Открытость данных

На первом этапе мониторинга нами был проведен поиск по общим данным, таким как год создания, количество зарегистрированных пользователей, число опубликованных петиций.

Здесь хотелось бы обратить внимание на то, что сравнительный анализ непосредственно количественных показателей, по нашему мнению, является затруднительным. Так как имеется значительная разница по периоду работы веб-сайтов, объему потенциальной аудитории и территориальному охвату. В связи с этим приведем лишь некоторые общие данные.

Таблица 2. Данные по количественным показателям

Название	Год создания	Кол-во петиций	Кол-во пользователей
epetitionen.bundestag.de	2005	7936	Не указано
petitions.whitehouse.gov	2011	197	Не указано
roi.ru	2013	1806	17958
otinish.kz	2020	7	Не указано

Мониторинг показывает, что наиболее информативным выступает российский онлайн ресурс roi.ru, где была опубликована полная информация по всем трем показателям. В то время как на других ресурсах подсчет количества петиций был проведен вручную. Информация о числе зарегистрированных пользователей, или учетных записей также отсутствует, несмотря на то, что на всех сайтах, кроме otinish.kz, на главной странице имеется значок регистрации пользователя.

Поисковые возможности всех четырех сайтов также имеют ряд отличий. Так, больше число возможностей предлагает сайт roi.ru, где петиции можно отфильтровать по:

- Уровню (федеральный, региональный, муниципальный)
- Разделу (всего 19 разделов, например, транспорт, здравоохранение, бизнес и т.д.)

Также есть возможность выбрать только архивные петиции.

3. Рассмотрение онлайн петиций

Рассмотрение петиции косвенно указывает на ее результативность. В качестве фильтра на государственных площадках, в отличие от независимых ресурсов, обозначены пороги по количеству собранных подписей, преодолев которые петиция переходит на рассмотрение органами власти.

Так, на главной странице сайта petitions.whitehouse.gov указана необходимость сбора не менее 100 000 подписей в течение 30 дней со дня ее публикации. После чего петиция будет рассмотрена Белым домом, с официальным ответом в течение 60 дней (рис 1).

Рисунок 1. Главная страница сайта We the people



Рассмотрение петиций, поданных посредством petitionen.bundestag.de возможна при условии получения подписей не менее 50 000 человек. Первоначально обсуждение проходит на открытом заседании петиционной комиссии с участием его инициаторов. После чего, решение по поданной петиции переходит на уровень парламента.

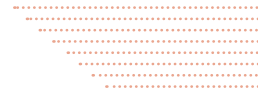
Петиции, опубликованные на российской площадке roi.ru могут быть рассмотрены при условии наличия 100 000 подписей, полученных менее чем за 1 год.

Данные по казахстанскому сайту отсутствуют, по причине пилотного этапа работы сайта.

Исходя из периода функционирования площадок, формат подачи онлайн-петиций является относительно новым явлением, в том числе и для западных стран. Вместе с тем, основываясь на количественных показателях, популярность государственных онлайн ресурсов также возрастает. И отличительными чертами которого могут являться наличие обязательной регистрации, подачи петиций закрытого формата, заинтересованность локальной группы, а также возможность прямого взаимодействия на конечного адресата – государственных органов.

Использованные источники:

1. Yu-Hao Lee, Gary Hsieh. Does Slacktivism Hurt Activism?: The Effects of Moral. Balancing and Consistency in Online Activism. Michigan State University. 2013. <https://doi.org/10.1145/2470654.2470770>
2. Mohammad S. Jalalia, b*, Armin Ashourib, Oscar Herrera-Restrepob, Hui Zhangc. Information diffusion through social networks: The case of an online petition. 2016. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2015.09.014>.



3. Frank R. Baumgartner, Bryan D. Jones *Agendas and Instability in American Politics*, 2nd ed. Chicago:University of Chicago Press. 2009
4. Catherine L Dumas, Daniel LaManna, Teresa M Harrison, ...Examining political mobilization of online communities through e-petitioning behavior in *We the People*/ August 11, 2015 <https://doi.org/10.1177/2053951715598170>

Жансауле ЖАРМАХАНОВА

Докторант II курса кафедры международных отношений
ЕНУ им. Л.Н. Гумилева

Сания НУРДАВЛЕТОВА

Доцент кафедры международных отношений
ЕНУ им. Л.Н. Гумилева

АНАЛИЗ ПОЛИТИКИ КАЗАХСТАНА И ШВЕЦИИ В ОБЛАСТИ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ МЕЖДУ ГОСУДАРСТВОМ И ОБЩЕСТВОМ

В понимании ООН управление является демократическим, если каждый человек и все граждане имеют возможность строить свое будущее и обеспечивать развитие своего общества. Уважение прав человека – предпосылка реализации человеческого потенциала. Основными проблемами эффективной реализации прав человека являются отсутствие демократии, слабость руководителей и демократических институтов [1].

Как отметил Президент Казахстана К.Токаев: «Граждане Казахстана очень обеспокоены развитием диалога между властью и обществом. Такой диалог должен основываться на признании плюрализма мнений. Разные мнения, но одна нация. Это главный ориентир» [2].

В целом, нацеленность Президента Республики Казахстан и его команды на открытость, осуществление диалога с обществом, создание новых и совершенствование действующих механизмов взаимодействия государственных органов всех уровней с гражданами и негосударственными организациями полностью оправдывает себя, что способствует повышению уровня доверия народа к руководству страны и поддержке его официального политического курса.

Одним из самых современных инструментов эффективного общения с населением является создание онлайн-платформы. С 22-апреля 2019 года начала функционировать Виртуальная Приемная Президента Республики Казахстан. Это позволит каждому гражданину направлять запросы на имя главы государства и получать ответы, имеющие юридическую силу. В течение трех месяцев после открытия этого приемного отделения поступило около 1500 обращений, которые впоследствии рассматривались уполномоченными сотрудниками Администрации Президента [3].

В период избирательной кампании Токаев с 13 мая по 7 июня 2019 года инициировал проведение республиканской акции «Вместе», в рамках которой заинтересованным гражданам была предоставлена возможность озвучить свои проблемы и предложить варианты их решения и направить их в общественные приемные кандидата в Президенты Республики Казахстан. По итогам данной акции Токаеву поступило более 500 тысяч предложений и пожеланий. Позднее эти предложения и положения предвыборной программы Главы государства легли в основу перечня 106 мероприятий в рамках 19 направлений, возложенных на реализацию уполномоченными государственными органами. Кроме того, в период предвыборной агитации по республике функционировало 228 общественных приемных Токаева и было принято более 21 тысяч граждан [4].

В своем первом Послании народу Казахстана Касым-Жомарт Токаев выдвинул концепцию «Слышащего государства», которая является механизмом, обеспечивающим постоянный диалог между властью и обществом, оперативно и эффективно отвечающий на все обращения граждан. Очевидно, что практическая реализация этой концепции будет следующей. Во-первых, 12 июня 2019 года был создан Национальный

совет общественного доверия при Президенте Республики Казахстан. Основная цель его деятельности – разработка предложений по актуальным вопросам государственной политики на основе широкого обсуждения с представителями общественности. В компетенцию совета входят такие задачи, как проведение общественной экспертизы проектов, концепций, государственных программ и нормативных правовых актов, рассмотрение важных стратегических вопросов с учетом взглядов гражданского общества, обеспечение конструктивного диалога между обществом, политическими партиями, государственными и негосударственными организациями [5].

В ходе второго заседания Национального совета общественного доверия, состоявшегося 20 декабря 2019 года, глава государства подвел промежуточные итоги работы этого органа и отметил конкретные меры, которые составляют первый пакет политических, экономических, социальных реформ. Политико-правовой блок соответствующих реформ включает следующие меры:

1. Внедрение принципа уведомления об организации мирных собраний.
2. Снижение регистрационных барьеров, необходимых для создания политических партий, в том числе снижение минимального количества членов партии с 40 тыс. до 20 тыс. человек.
3. Включение в избирательный список политических партий 30% -ной обязательной квоты для женщин и молодежи.
4. Легализация института парламентской оппозиции.
5. Обеспечение присоединения Казахстана ко второму Факультативному протоколу Международного пакта о Гражданских и политических правах.

6. Гуманизация статьи 174 Уголовного кодекса Республики Казахстан (возбуждение социальной, национальной, родовой, расовой, классовой или религиозной вражды) [6].

Еще одно важное направление реализации концепции «Слышащего государства» – совершенствование механизмов взаимодействия государственных органов различного уровня с населением. Наряду с виртуальной приемной в июле 2019 года в Администрации Президента Республики Казахстан был создан отдел Мониторинга рассмотрения обращений [7].

Глава государства Касым-Жомарт Токаев в Послании народу Казахстана от 2 сентября 2019 года «Конструктивный общественный диалог – основа стабильности и процветания Казахстана» поставил перед Правительством Республики Казахстан конкретную задачу по совершенствованию законодательства о митингах. В частности, Президент Республики Казахстан отметил, что «В соответствии с Конституцией наши граждане имеют право свободно выражать свою волю. Если мирные действия не преследуют цели нарушения законности и спокойствия граждан, необходимо разрешить их проведение в установленном законом порядке и выделить для этого специальные места. Причем не на окраинах городов. Но любые призывы к неконституционным действиям, хулиганству будут пресечены в рамках закона». Кроме того, директор Казахстанского института стратегических исследований при Президенте Республики Казахстан Зарема Шаукенова утверждает, что подписанный Главой Государства закон о мирных собраниях стал подтверждением успешной реализации концепции «Слышащего государства», поскольку с принятием этого закона будет расширяться канал связи между властью и обществом. Любая акция протеста – это сигнал для власти, способ получения обратной связи от активной части казахстанцев, выражающей

определенные настроения общества, открыто выражающей проблемные вопросы, просьбы и пожелания определенных групп населения, а также отдельных граждан [8].

Доверие общества в целом к Европейскому Союзу, как и к другим политическим институтам, неуклонно снижалось в последние десятилетия из-за наступления финансово-экономического кризиса, который произошел в 2008 году. Жан-Клод Юнкер, Президент Еврокомиссии, в своем инаугурационном выступлении в Европейском Парламенте в ноябре 2014 года признал эту «тревожную тенденцию», сказав: «Либо мы сможем приблизить европейских граждан к Европе – либо мы потерпим неудачу» [9].

Если говорить об одном европейском государстве, то Швеция долгое время рассматривается как парадигматическая модель для прогрессивной политики.

Открытость и прозрачность являются важнейшими составляющими шведской демократии. Демократическое общество защищено четырьмя основными законами: законом «О правительстве», законом «О свободе прессы», основным законом «О свободе слова» и законом «О наследовании». Эти законы составляют Конституцию Швеции и преобладают над всеми другими законами. Конституция гласит, что все граждане имеют право свободно искать информацию, организовывать шествия, создавать политические партии и исповедовать свою религию.

Согласно идее прозрачности в Швеции действует веб-сайт opn.se, базирующийся на открытых правительственных данных. Сайт предоставляет возможность частным лицам, неправительственным организациям, получателям помощи и чиновникам получить доступ к официальным данным правительства и исследовать их. Цель – дальнейшее развитие открытости

и прозрачности гуманитарных усилий и вдохновение других учреждений на повышение их открытости и прозрачности [10].

В Швеции многие неправительственные организации, а также отдельные активисты участвуют в защите прав человека. Среди шведских организаций, действующих внутри страны и за рубежом, осуществляет свою деятельность организация Защитники гражданских прав, нацеленная на расширение возможностей правозащитников из группы риска [11].

Кроме того, Швеция стремится расширить цифровое сотрудничество между государственными органами с целью улучшения услуг, ориентированных на граждан. В соответствии с этим обязательством правительство продвигает концепцию открытого государства, а также поддерживает мероприятия, направленные на инновации и цифровую инфраструктуру. В целом, это обязательство имело умеренный эффект. На одном из важных этапов появились важные предпосылки для реализации инновационной, многолетней программы электронного правительства. Программа, принятая Парламентом в декабре 2014 года, направлена на развитие цифровых услуг для облегчения контактов между государственными органами и гражданами или компаниями [12].

Швеция имеет в своем багаже богатый опыт поддержания высокого уровня благосостояния своих граждан. Эта страна демонстрирует показатели выше средних по всем критериям Индекса лучшей жизни ОЭСР (The OECD Better Life Index), и эти высокие результаты широко распространены среди населения в целом. Кроме того, Швеция является одной из ведущих стран по приему просителей убежища.

Подводя итоги, можно сказать, что на основе анализа оба государства создают условия для улучшения жизни своих граждан. В эпоху технологического прогресса взаимодействие

правительства и общества основано на электронной платформе. В обеих странах была создана электронная площадка для того, чтобы «слышать» своих граждан. Можно сказать, что нынешняя задача правительств – сформировать эффективную обратную связь с населением. Задача государственных органов – соблюдение критериев «положения слушания», детальная проработка каждого поступившего обращения, активное разъяснение на доступном языке информации о программах и политике, проводимой государственными органами.

Список использованной литературы:

1. Демократическое управление [Электронный ресурс]. URL: <https://www.un.org/ru/sections/issues-depth/democracy/index.html> (дата обращения: 31.10.2020).
2. Выступление Касым-Жомарта Токаева на официальной церемонии инаугурации избранного Президента Республики Казахстан, 12.06.2019 г.
3. Байгарин М. Берик Уали: На повестке дня – открытость и обратная связь // «Казинформ», 25.07.2019. [электронный источник]. URL: (https://www.inform.kz/ru/berik-ualina-povestke-dnya-otkrytosti-obratnaya-svyaz-s-obschestvom_a3551013 (дата обращения: 31.10.2020).
4. «Ситуация в стране изменилась». Токаев сделал заявление. [Электронный ресурс]. URL: https://forbes.kz//process/situatsiya_v_strane_izmenilas_tokaeв_sdelal_zayavlenie/ (дата обращения: 01.11.2020).

5. Указ Президента Республики Казахстан от 17 июля 2019 г. №63 «Об утверждении положения и состава Национального совета общественного доверия при Президенте Республики Казахстан [Электронный ресурс]. URL: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/U190000063U> (дата обращения: 01.11.2020).
6. Выступление Главы государства К. Токаева на втором заседании Национального совета общественного доверия (20.12.2019) // Официальный сайт Президента Республики Казахстан. [Электронный ресурс]. URL: http://www.akorda.kz/ru/speeches/internal_political_affairs/in_speeches_and_addresses/vystuplenie-glavy-gosudarstva-k-tokaeva-na-vtorom-zasedaniinacionalnogo-soveta-obshchestvennogo-doveriya (дата обращения: 02.11.2020).
7. В Администрацию Президента Республики Казахстан поступило более 22 тысяч обращений граждан – Аида Балаева, 31.12.2019. [Электронный ресурс]. URL: (https://www.inform.kz/ru/v-administraciyu-prezidenta-rk-postupilo-bolee-22-tysyach-obrascheniy-grazhdan-aida-balaeva_a3600071) (дата обращения: 02.11.2020).
8. Закон о мирных собраниях стал подтверждением успешной реализации концепции «слышащего государства» – Зарема Шаукенова [Электронный ресурс]. URL: <https://strategy2050.kz/ru/news/zakon-o-mirnykh-sobraniyakh-stal-podtverzhdeniem-uspeshnoy-realizatsii-kontseptsii-slyshashchego-gos/> (дата обращения: 02.11.2020).
9. Обращение президента Еврокомиссии Жан-Клода Юнкера к Европейскому парламенту (Ориг. Address by European Commission President Jean-Claude Juncker to the European Parliament), 15.07.2014 г., [Электронный ресурс]. URL: http://europa.eu/rapid/press-release_speech-14-546_en.htm (дата обращения: 03.11.2020).
10. Открытость формирует шведское общество (Ориг. Openness Shapes Swedish Society) [Электронный ресурс]. URL: <https://sweden.se/society/openness-shapes-swedish-society/> (дата обращения: 03.11.2020).

11. Швеция и права человека (Ориг. 11. Sweden and Human Rights) [Электронный ресурс]. URL: <https://sweden.se/society/sweden-and-human-rights/> (дата обращения: 03.11.2020).
12. Промежуточный отчет самооценки: партнерство открытого правительства, Национальный план действий на 2013-2015 гг. (Mid-term Self-Assessment Report: Open Government Partnership, National Action Plan 2013-2015), стр. 4.

CONTENT

SPEECHES OF WELCOME

Zarema SHAUKENOVA **168**

Christoph MOHR **172**

SPEAKERS' REPORTS

Tastemir ABISHEV **177**

Bekzat RAKHIMOV **182**

Akramjon NEMATOV **188**

Sabina SADIYEVA **196**

Marat SARSEMBAYEV **200**

Zhannat DUBIROVA **214**

Nurlan KENESOV **221**

Berik TUREBEKOV **224**

ARTICLES

Gulnaz KASSIMOVA **228**

Zhansaule ZHARMAKHANOVA **236**

Saniya NURDAVLETOVA

SPEECHES OF WELCOME

The Director of the Kazakhstan Institute for Strategic Studies
under the President of the Republic of Kazakhstan

Zarema SHAUKENOVA

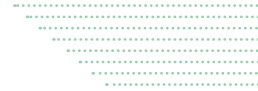
Ladies and gentlemen

Distinguished colleagues

We are pleased to welcome you today to the international online conference **“From a «Listening State» to a «Fair State»”** organized by KazISS under the President of the RoK in collaboration with our long-standing partner: the Representative Body of the Friedrich Ebert Foundation in Kazakhstan and Uzbekistan.

The topic that we have chosen for today’s discussion is very pressing. Unfortunately, in recent years, populism and demagoguery have become a trend in global politics. In many countries around the world, we see the accession to power of people who promise citizens “simple solutions” in difficult situations, a sharp increase in welfare, and improved social conditions.

Nevertheless, we also see the reverse side of this trend, which is lack of constructive dialogue between society and the authorities as well as the latter’s inability to implement election promises. This in turn has led to lack of confidence in authorities, instability of political systems, and social upheavals.



Today, an already complex situation – with another round of global economic crisis and the escalation of geopolitical confrontation – is exacerbated by the spread of the Covid-19 virus, which, on the one hand, requires decisive actions from governments around the world; and, on the other, demands that they care about their citizens more than ever before.

The political model in Kazakhstan is undergoing transformation in the same environment.

In the President’s Address to the people of Kazakhstan in September 2019, the following goal was stated: *“to implement the Concept of a Hearing State that quickly and effectively responds to all constructive requests from citizens.”* A Hearing State implies a rapid response to people’s needs; constant interaction with civil society; and the involvement of that society in solving national problems.

The National Council for Public Trust, which brings together the most distinguished citizens of our country to hold high and supreme-level discussions on political, social and economic changes in the country as well as issues that resonate widely in society, has been operating for more than a year.

We can already see **the results** of this work: spanning the implementation of the project for “public participation in the budget process” in 55 administrative areas of the country; the formation of an open integrated database of business entities; and the adoption of a new law on peaceful meetings and the decriminalization of libel.

A new chapter in the development of public relations in the country began on September 1, 2020, when the President of the Republic of Kazakhstan, K. K. Tokayev, stated that **the Concept of a Hearing State is an essential but tiny part of the process of building a Just State.**

The next stage is **to increase the level of citizens' participation in state government**, from introducing elected rural akims to expanding the opportunities of local representative bodies and the right of citizens to participate in the self-governance of the cities. In practical terms, this means participation at all levels – **from solving problems in one's own stairwell and yard to initiating online petitions for amending laws.**

Today, together with our partner, the Representative Body of the Friedrich Ebert Foundation in Kazakhstan, we invite you to think not only about what we have achieved but also about what **needs to be done** in the course of moving towards a Just State.

What are our next steps? What pitfalls might we face along the way? What experience should we draw on? These and other questions are on the agenda today.

Distinguished participants of the online conference,

The dialogue that took place today has once again shown us that **the discussions, popular just five years ago, about whether society is ready to participate in state government and make political decisions are already over.**

The current level of public awareness in Kazakhstan reveals that **citizens are interested in taking responsibility** for their decisions by interacting constructively with local and central authorities. We can see this in the example of the National Council for Public Trust; the public councils in the regions; the number of appeals from citizens to various authorities; the growth of the volunteer movement; and, finally, the self-organization and mutual assistance of people in conquering the spread of the coronavirus.

The model of 'Responsible State – Responsible Society – Responsible Individual' is key to the stability of the social



and political system and a guarantee of its transparency and accountability.

At each stage, citizens, officials, and representatives of the civil sector should be **committed to** solving emerging problems as efficiently as possible. Among other things, this will contribute to reducing corruption and the shadow economy.

Political pluralism; the openness to society of state bodies and the quasi-public sector; the modernization of regulatory policy in all areas; full support for business and civil initiatives; and improving the competitiveness of the economy and the well-being of citizens are **the tools** for achieving this goal.

Still more work should be done to build such a system: from raising the requirements for the representatives of all three branches of government and introducing amendments to legislation in a number of areas to improving the level of civic education and stimulating public participation in political processes, inter alia, through all-round enhancement of the quality of human capital, and investment in education, health and environmental protection.

However, our discussion has once again assured us that **we are on the right path** which, though it can be rough, will lead Kazakhstan's society to social justice and political stability, and on which we need to walk together by uniting our efforts.

Let me once again **thank the Friedrich Ebert Foundation represented by Christoph Mohr** for the long-term friendship and support of KazISS events!

Head of the Regional Office of the Friedrich Ebert Foundation
in Kazakhstan and Uzbekistan

Christoph MOHR

Distinguished ladies and gentlemen

Dear colleagues

Distinguished Ms. Shaukenova

Allow me to welcome you on behalf of the Friedrich Ebert Foundation in Kazakhstan and Uzbekistan. It is a great honor and a special pleasure for me to welcome you to our online conference, the format of which is determined by the difficult conditions in which we all live now.

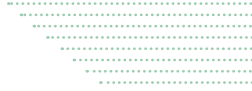
Unfortunately, we were not able to meet in the wonderful capital of Kazakhstan, Nur-Sultan, because today the SARS-Cov-19 pandemic still affects our lives.

The Kazakhstan Institute for Strategic Studies (KazISS) is a long-standing partner of the Friedrich Ebert Foundation: over the years, we have worked very successfully on very important topics, such as today, for example.

We sincerely thank you for this and would like to express our appreciation for our fruitful partnership. I am also happy to see our friends and partners from Uzbekistan, Mr. Nematov, representing another long-standing partner in Uzbekistan, the Institute for Strategic and Regional Studies. My warm greetings to beautiful Tashkent!

The pandemic I mentioned at the beginning is a huge problem for the entire international community, including Germany and Central Asia.

The limitations in our lives that we have all felt over the past months are certainly necessary, although they significantly complicate our lives and work.



The Friedrich Ebert Foundation is no exception in this situation and we can only continue our work to a very limited extent.

As you may have noticed, some joint projects have been postponed or even canceled.

International events, expert trips, training courses or workshops all cannot be fully implemented due to travel restrictions. In short, COVID-19 is a completely new phenomenon for everyone, calling for pragmatism.

However, we want to meet this challenge and hope to be able to support you in your work in these challenging times.

It is the highest priority for us that we continue our successful cooperation including in this most difficult year!

A very good example of this is today's event, of which we are particularly proud. Many thanks to our partner, the Kazakhstan Institute for Strategic Studies under the President of the Republic of Kazakhstan.

From a Hearing State to a Just State is a topic particularly close to the Friedrich Ebert Foundation. As a German political foundation that adheres to the principles of social democracy, we are particularly close to the values of honesty and justice. Our compass is freedom, justice and solidarity. Our principles are equality, security, sustainability, and openness to innovation.

We therefore welcome the initiatives of President of Kazakhstan, Mr. Tokayev, which he outlined in his address to the people. They include new forms of governance, economic reforms, regional changes, strengthening education or health policies, and, above all, improving social conditions for citizens and encouraging their interests.

Briefly summarized in the concept 'From a Hearing State to a Just State', these issues are of great value, and we are very proud

that they are the focus of our event today! Ms. Shaukenova, Director of KazISS, rightly noted the magnitude of problems faced by modern states in the globalized world. Indeed, such global megatrends as climate change, increased migration, and changes in the labor market have an impact on the needs of the populace. Political decisions do not become simpler; they require a constant dialogue between citizens and the state.

Distinguished ladies and gentlemen

You can see the magnitude of today's problems; and so the dialogue becomes even more significant .

On behalf of the Friedrich Ebert Foundation, I can only assure you that we will continue supporting our partners and strengthening our cooperation during this difficult year.

The pragmatism I mentioned in relation to COVID remains necessary.

I wish us successful discussions, productive outcomes, and fewer Zoom-related technical problems today.

Ladies and gentlemen

Distinguished colleagues

Distinguished Ms. Shaukenova

Summarizing such an important event with many topics is not an easy task. I am not sure that I can do this exhaustively today. The events in Kazakhstan and Uzbekistan that you described are impressive. In both cases, they demonstrate that the state is definitely interested in improving the living conditions of its citizens and that great progress has been made.

Let me philosophize a little and say that, as a German social democrat, I agree that a just state is something more than just effective and efficient governance.



At the end of today's event, I would like to put before us another concept about which to think – the concept of solidarity. This term is of great importance in relation to the co-existence of a state's citizens.

It is possible to claim that the concept of solidarity does not play an important role in modern social philosophy and political theory.

This is mainly because, generally speaking, the concepts of justice and human rights dominate when it comes to issues of the normative quality of social, political and economic life.

In cases where justice is referred to, moral principles, requirements, rights and obligations that must be respected are often implied.

The same applies to human rights, whose exercise must be ensured, and non-compliance must be prosecuted.

Solidarity, however, is a voluntary (not mandatory) desire to help people in trouble. It is interpersonal, voluntary, and unconditional.

For example, the promise that a modern welfare state will balance income inequality in order to create sufficient equal opportunities is interpreted as a practical and political implementation of the principles of redistribution in the spirit of solidarity; but at the same time doubts are often expressed as to whether we should even talk about solidarity here.

On the one hand, a modern welfare state assumes certain obligations for this redistribution. On the other hand, feelings of mutual connection emerge which, according to many commentators, are crucial to solidarity. However, in the anonymous transfer systems of modern states they do not make a big difference.

Thus, a reference to the concept of solidarity is not necessary to legitimize a welfare state. In addition, calls for voluntary

solidarity are being replaced by arguments for justice, which are less focused on volunteerism and more on obligations and rights. On the other hand, German philosopher Jürgen Habermas, whom I value very much, called solidarity “another form of justice”.

This formula is aimed at protecting social communities where everyone should make a decent living. Whereas, according to Jürgen Habermas, justice is more focused on the individual, his dignity and his respect, solidarity is aimed at individuals as “comrades” in the “general context of life”.

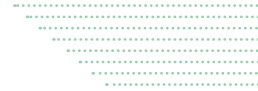
Thus, this formula destroys the “individualistic one-sided approach” of modern concepts of justice.

This includes the formation of a sense of unity and sustained solidarity between the strong and the weak in society, something just as desirable as the implementation of laws, since a sense of unity based on solidarity and identity creates this togetherness and cohesion.

The global change in norms and values also shows that the cohesion of societies based on solidarity will be of great importance for the future. This is the only way to ensure long-term stability. In conclusion, I would like to quote the First President of the Republic of Kazakhstan, Nursultan Nazarbayev, who also spoke about solidarity, noting that interethnic and spiritual unity is a resource for progress!

I would like to express my gratitude for this great event, for the meaningful discussions and for fruitful partnership.

Remain in good health! I look forward to continuing our cooperation in the future.



SPEAKERS' REPORTS

Tastemir ABISHEV

Secretary of the Commission on Human Rights
under the President of the Republic of Kazakhstan

Good afternoon, dear colleagues, dear conference participants!

The Commission on Human Rights thanks KazISS and its partner, the Friedrich Ebert Foundation Kazakhstan, for organizing such a valuable conference on the concept of a hearing state with transition to the concept of a just state.

A number of issues have been addressed in the Presidential Administration regarding the implementation of the Concept of a Hearing State. I would like to note right away that, after the proclamation, the Department for Control over the Consideration of Citizens' Appeals by Central and Local State Bodies of the Republic of Kazakhstan was created. The Department is currently headed by Tamara Duissenova.

Here I would like to note, ladies and gentlemen, that neither the head of state, nor the Department for Control over the Consideration of Appeals has the right to interfere with the activities of the judicial authorities. Consideration of appeals related to court cases, civil, criminal, administrative, and criminal cases is the exclusive prerogative of the judicial authorities; and, in the manner prescribed by law, they can be considered by the prosecution authorities.

In such cases, the observed norms of the Constitution, the acting laws of the Republic of Kazakhstan and the norms of

international covenants and conventions ratified by the Republic of Kazakhstan, the Department for Control over the Consideration of Appeals, including the Human Rights Commission, do not interfere with the activities of the judicial system of the Republic of Kazakhstan.

The Concept of a Hearing State and the Concept of a Just State cannot be fully implemented if the principle of legality is not observed and the rights and freedoms of a person and citizen on the territory of the Republic of Kazakhstan are not observed.

I would like to speak on this issue today.

The Republic of Kazakhstan recognizes that human rights and fundamental freedoms, the respect for which is an essential factor of peace, justice and well-being, are necessary to ensure the development of friendly affairs and cooperation between all states and peoples.

Besides, ladies and gentlemen, human rights play an important role in achieving and sustaining development. The close interconnection between human rights, effective governance and development is a reliable guarantor of the harmonious development of the society and the state.

Democratic development is essential for ensuring the sustainable development of Kazakhstan, its progressive and inclusive economic growth, its social development and protection of the environment.

This means that without ensuring human rights and freedoms, it is impossible to achieve democracy, social and economic prosperity and build the governance of a legal and just state.

While reaffirming the priority of human rights in the work of the UN and other international organizations, we proceed from the understanding that human rights can in no way be seen as an instrument of pressure or an object of political speculation.



The Constitution of Kazakhstan proclaims the human being – his life, rights and freedoms – as the highest values for our state.

According to the Constitution, human rights and freedoms belong to everyone by virtue of birth; are recognized as absolute and inalienable; and define the contents and implementation of laws and other regulatory legal acts. Our Constitution obliges a legislator, when adopting laws, to first of all proceed from this norm: that human rights are put first.

In detail, the Constitution alone contains 30 articles devoted to human rights and freedoms within Kazakhstan, defining and protecting civil, political, economic, social and cultural rights.

The acting law of the country also implements the norms of international acts on human rights as ratified by our republic.

It should be noted that the Republic of Kazakhstan long ago became a fully-fledged subject of international law and a party to more than 70 multilateral universal international treaties in the field of human rights, including eight major UN conventions on universal human rights, the so-called international instruments for the protection of human rights.

As befits a subject of international law, the Republic of Kazakhstan has established deadlines for reporting to UN bodies, as well as the UN Human Rights Council, on the fulfillment of its international obligations in terms of the protection of human rights.

Ladies and gentlemen, at present, our republic has created a dynamically developing national system of human-rights protection, one of the key elements of which is the Commission on Human Rights under the President of the Republic of Kazakhstan.

The Commission is an effective platform for dialogue under the President of the country. The Commission has 32 members, seventeen (i.e. more than half) of whom are representatives

of Kazakhstani civil society; fifteen of whom are representatives of the legislative, judicial and executive branches of power; and in addition it includes the Deputy Chairman of the Supreme Court and the Deputy Prosecutor General of the Republic of Kazakhstan.

The Commission assists the President of Kazakhstan in exercising presidential constitutional powers as the guarantor of human and civil rights and freedoms.

Besides, the Commission – the composition of which was selected in accordance with the Paris Principles of the United Nations – is the link between the President of the country, the institutions of civil society and NGOs in the field of human rights.

Dear ladies and gentlemen, the Commission is currently studying public opinion, the acting legislation and practices of law enforcement.

I would like to emphasize that this is not only data from the Commission on Human Rights, but also from the Ministry of Foreign Affairs of Kazakhstan, our partners in the United Nations Development Programme in Kazakhstan, the Office of the UN High Commissioner for Refugees and the International Organization for Migration in Kazakhstan.

The Commission pays particular attention to protecting the rights of vulnerable groups in the population. For example, according to the data, as I have mentioned, of the Ministry of Foreign Affairs and other international organizations, the human-rights projects of the Commission for Protection of the Rights of Kandastar repatriates, stateless persons, refugees, and migrant workers, as well as victims of trafficking in persons; and has no counterparts in many countries of the world.

These projects were also positively assessed by international and national experts from the UN and OSCE.



Ladies and gentlemen, our Commission on Human Rights is ready to share its experience in developing similar and other unique human-rights projects.

Here I would also like to note that a special place in the system of human-rights protection is occupied by our strategic partners, non-governmental organizations in Kazakhstan, and non-governmental human-rights organizations in Kazakhstan. They participate in the development of the special analytical reports of the Commission in the field of human-rights protection in Kazakhstan.

We actively use the potential of Kazakhstani NGOs. I am grateful to all my colleagues from the civil sector who are actively involved in the development of unique projects of the Commission on Human Rights.

I would like to say that justice is not only a product of the 20th or 21st century. Our great biys spoke about this.

For example, Kazybek Biy said: “There is the peak called justice, only appeal to the truth, there are the people waiting for justice, who will be disappointed in unresolved disputes”. A wonderful saying of Tole Biy: “If you have the judicial power, do not be unfair, if some people come to you with an endless dispute, do not protect only one side.” I would also like to add the words of Aiteke Biy: “Kazy (judge), that is, a person who makes judgments, should always be at the level of high morality, justice, only then this person will be remembered by contemporaries and descendant.” These words were accepted by our famous 18th-century lawyers and judges too.

Thanks for your attention!

Bekzat RAKHIMOV

Director of the Department for the Development of Communications of the State and Society of the Ministry of Information and Social Development of the Republic of Kazakhstan

Dear conference participants!

Let me greet you on behalf of the Ministry of Information and Social Development. I express my sincere gratitude to the Kazakhstan Institute for Strategic Studies for the invitation.

The implementation of the Concept of a Hearing State has become a key area of work not only for our Ministry but also for the entire state apparatus.

Now we see the Concept of Hearing State in action.

The Administration of the President has the **Department** for Control over the Consideration of Citizens' Appeals; each Akimat has a **responsible person** for work with appeals at the level of the Deputy Head of the Akim's Office.

The **Unified Platform** for the Internet Resources of Government Agencies (gov.kz) was launched at the beginning of the year. All ministries, four agencies (except for the Agency for Strategic Planning and Reforms), fourteen Akimats (except for Atyrau, Aktobe Regions and Nur-Sultan), the Accounts Committee, the General Prosecutor's Office, the Border Service of the National Security Committee and other state bodies are all currently represented on the platform.

As part of *EPIRGO*, **online receptions** were opened at government agencies.

Most regions have **single-contact centers** 109 and **front offices** for barrier-free communication with the populace and the



provision of services and consultations based on the *one-window* principle.

The procedure for **reporting meetings** between the populace and the heads of central-executive bodies and Akims was revised. **Online broadcast** on the Kazinform website and official accounts of the state body within social networks is now mandatory.

A **public-participation budget project** is being implemented; and this provides for the direct participation of citizens in the distribution of the local budget.

However, it is necessary to further improve the serviceability and customer focus of government agencies. Speaking about the Concept of a Just State, the Head of State made it clear that we need **new standards of government service to the interests of the society**.

Therefore, **the draft of the Concept of Development of Public Administration developed by the Ministry of National Economy** includes the main approaches to the introduction of the principles of a Hearing State in the activities of the state apparatus.

I will briefly outline these approaches, which are based on three principles of the state body's activity: **consistency, proactiveness and openness**.

First. Conducting systematic monitoring and analysis of appeals, including those received through the Internet and social networks. At present, appeals are the biggest form of interaction between society and the state. Today, it is not enough for a state body just to respond to an appeal. It is important to analyze all appeals on a regular basis in order to be ahead of schedule and to work out systematic measures to address problematic issues of the populace.

Second. A quick response to incoming requests from media, NGOs, businesses and citizens. It is important to provide

information about the real picture through the mass media and social networks (*in crisis and emergency situations this comes first*).

Thanks to close cooperation between government agencies and the media and NGOs, it is possible to identify in advance problematic issues among the populace which are growing and to prevent their deterioration.

Third. Government agencies need to move to the ‘bottom-up’ decision-making principle. That is, to ensure the participation of civil society in all stages of managerial decision-making; and also to move from informing and consulting with the populace to partnership and delegation of authority.

Fourth. Government agencies need to be proactive in their work regarding information. Here, we mean conducting online broadcasts of open sessions (meetings), as well as developing and approving departmental plans for openness, etc.

In order for state bodies to correctly and timely respond to citizens’ issues on an ongoing basis, it is necessary to **train civil servants in forms of interaction with the populace** and provide them with appropriate methodological support.

In general, openness must become **part of the culture** of the civil service and the work of the state apparatus must be **comprehensible to everyone**.

A separate issue that I would like to draw your attention to **is access to information**.

As part of building a Just State, Head of State, Kassym-Jomart Kemeluly Tokayev, stressed the importance of providing access to information in his Address.

It should be noted that a lot has been done since the adoption of Law on Access to Information.

The portals of **Open Government** have been launched and the quantity of official information on Open Government portals



is growing annually. As of today, over 3,500 sets of information have been put in place.

In general, there is an increase in activity by the populace on the portals of Open Government.

For example, in 2019, 14, 800 comments and proposals to draft regulations were received, which is 35% more than in 2018 (10,900).

The same is true for draft budget programs. While at the end of 2018 there were only 95 comments, in 2019 their number was greater than 2,300.

The acting **Commission on Access to Information** under the Ministry includes deputies, representatives of government agencies, the National Center for Human Rights, the Civil Alliance of Kazakhstan and other public organizations. Based on the results of quarterly meetings, the Commission develops recommendations to improve the work in this area.

Every year our Ministry assesses the effectiveness of government agencies in the field of **Openness of the state body** in accordance with Presidential Decree.

Despite the measures taken by state authorities to ensure openness and accessibility of information, the main problem is still the **formal implementation of the Law on Access to Information**.

In this regard, the Ministry has prepared a package of amendments to legislation on access to information, which is being currently considered by the Majilis of the Parliament.

The amendments are aimed at addressing two issues.

The first is **to strengthen control and responsibility**. For this purpose, it is proposed to define an authorized body in the sphere of access to information and its competence, and in each state body an authorized subdivision or a person (without increasing the staff number and burden on budget).

Besides, the projected law provides for the submission of an annual report to the Head of State on the position of access to information. The report will reflect not only the analysis of the state, but also a public assessment of information openness, as well as proposals and recommendations developed with the civil sector.

The second task is **to expand the scope of appeals regarding certain norms of the Law**. In particular, it is proposed to refer to the owners of information as executors of state functions in order to extend the obligation to place open data on quasi-public-sector organizations and more.

The proposed amendments are based on OECD recommendations and have been publicly discussed with the civil society.

In general, these innovations are of great importance in the implementation of the Concept of a Hearing and Just State and will contribute to the improvement of information openness and accessibility of public authorities and other information holders.

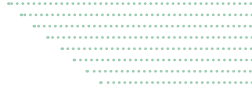
An important step in the transition from the Concept of a Hearing State to the Concept of a Just State is creation of a single legitimate institution for **online petitions**.

Analysis of the current situation shows that public interest in participating in the activities of the state is apparent and growing every day.

We expect that through petitions important issues will be raised, constituting a challenge for the state apparatus.

However, the legal status of petitions requires legislative regulation of the institution of petitions. At present, the relevant legal and regulatory framework is being developed.

Another important element of a Just State is **public control**. In order for state bodies not only to hear citizens, but also to



respond to their problems, the public must have modern and effective instruments of independent control over the activities of state bodies.

In this regard, the Ministry is now developing the concept of the draft Law On Public Control. Active and broad discussions with the civil sector are being developed.

Summing up, I would like to say that building a Just State to protect the interests of citizens is not the task of a single government agency, but of all civil servants; and it can only be effectively implemented through the joint efforts of the state, its citizens and the private sector.

Akramjon NEMATOV

First Deputy Director of the Institute for Strategic and Regional Studies under the President of the Republic of Uzbekistan

EXPERIENCE OF UZBEKISTAN IN ORGANIZING ACTIVITIES OF PUBLIC RECEPTIONS OF THE PRESIDENT OF THE REPUBLIC OF UZBEKISTAN

Dear colleagues

Dear friends

First of all, I would like to express my gratitude for the invitation to take part in this important dialogue. The formation of effective feedback mechanisms between the authorities and the people, or, as Zarema Kaukenovna noted at one of our events, **the existence of effective channels of strategic communication between government agencies and citizens is an important factor in ensuring sustainable, stable and progressive development of the state and the society.**

Moreover, a systematic trusting dialogue between the authorities and the people is a **key indicator of a democratic state governed by the rule of law and a strong civil society** where human rights, freedoms and interests are at the forefront of the activities of government and civil society institutions.

This approach is based on the understanding that in a democratic state governed by the rule of law, the only source of state power is the people; and, accordingly, power must serve the people and not vice versa.

This principle became a kind of guiding principle in the activities of Sh. Mirziyoyev as soon as he became Uzbekistan's President.



Sh. Mirziyoyev actually **refashioned the work of state bodies**, affirming in their activities the principles that **“the people must not serve the state bodies but the state bodies must serve the people”** and **“the initiator of reform will be society itself.”**

Public receptions of the President, which I will talk about later, have become a practical embodiment of this principle.

This is a unique mechanism for maintaining direct dialogue with the people, identifying local populace problems and ensuring control over their guaranteed solution.

Most importantly, the public receptions of the President of the Republic of Uzbekistan today act as an **effective tool** for coordinating activities and ensuring the well-coordinated interaction of all branches of state power in performing the key function of the President as a guarantor of the rights, freedoms and legitimate interests of the country’s citizens.

Before describing how the President’s reception offices work, I would like to say a few words about the background to their creation.

The initiative to create public receptions was proposed for the first time in September 2016, when Shavkat Mirmonovich was approved as the acting President of Uzbekistan at a joint meeting of the chambers of the Oliy Majlis on September 8. Then Sh. Mirziyoyev proposed to create a virtual reception room for the Prime Minister as a mechanism for establishing a direct dialogue between the authorities and the people, identifying problems on the ground and monitoring their solution. The reception began to function on 24 September.

As you know, on December 4, 2016, Sh. Mirziyoyev was elected as President. At a solemn event dedicated to the adoption of the Constitution of the Republic of Uzbekistan, on September 7, 2016, having already been elected as President, Sh. Mirziyoyev

proposed to establish public receptions for the President of the Republic of Uzbekistan.

During his speech, the President of the Republic of Uzbekistan noted that for almost two and a half months the reception received about 270,000 appeals from citizens. They concerned various issues, ranging from energy, water and gas supply, to justice, access to loans, housing and so on.

Such a large number of appeals showed that local issues are not addressed and citizens' appeals to local authorities are considered without due attention.

In this connection, the President instructed, first, that citizens' appeals received during these two months should be analysed; and, based on this, a strategy of actions on priority directions for the next five years should be developed. This is how the strategy for the development of Uzbekistan for 2017–2021 was created. Already in 2017, the state program for **the Year of Dialogue with the People and Human Interests** was developed.

Second, the President instructed that public receptions should be created not only in the capital city but also in all administrative and territorial units: that is, in all the cities and regions of the country.

Today, **218** public receptions are functioning in the republic, particularly in **170** districts, **25** cities and **14** regional centers, including **11** districts in Tashkent.

Their activities, tasks, rights and obligations, their forms of work, the procedure for interaction with other bodies of state power and administration and authorities are all directed by the relevant decrees and acts of the President of the Republic of Uzbekistan.

The coordination of work of the public receptions is carried out by the Administration of the President of the Republic of Uzbekistan. The Service on Protection of Citizens' Rights, Control



and Coordination of Work with Appeals was created in the Administration. Public receptions are not independent legal entities, they are a part of subdivision of the Administration of the President on issues of protection of citizens' rights, control and coordination of work with appeals.

The regional public receptions have **seven** management personnel and **five** people in each district. The total number of staff is about **700**.

Employees of the management personnel of the public receptions are employees of the presidential administration. Heads of public receptions in the Republic of Karakalpakstan, Tashkent and regional centers are appointed by the head of the Presidential Administration in agreement with the President of the Republic of Uzbekistan. The heads of city and district public receptions are appointed by the head of the administration.

The rest of the employees of public receptions are appointed by khokims of the regions, Tashkent and the chairperson of the Council of Ministers of the Republic of Karakalpakstan, in agreement with the Adviser to the President.

Specific requirements have been established for the qualifications of employees in public receptions. They must be highly qualified experts with direct experience of working with people, have analytical and organizational skills and well-developed moral and psychological qualities.

The Administration of the President has established rules of ethical behavior for the employees of people's receptions. They undergo periodic refresher courses at the Academy of Public Administration under the President of Uzbekistan.

All this helps to guarantee the independence and impartiality of the activities of public receptions in relation to local-government bodies.

The main task of public receptions is to ensure the effective functioning of the state system in considering citizens' appeals. In fact, public receptions coordinate and control the activities of all government bodies and departments for consideration of citizens' appeals.

The public receptions of the President work exclusively within the law of the Republic of Uzbekistan On Appeals of Individuals and Legal Entities.

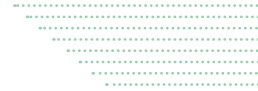
Appeals concerning criminal, civil and administrative cases are not considered by the public receptions. However, the public receptions control the creation of appropriate conditions for their timely consideration.

The main form of work of the public receptions of the President is consideration of citizens' appeals. Appeals can be submitted both in writing and orally, as well as in electronic form, that is, to the virtual reception of the President. All appeals are stored on a common database. Citizens can track the progress of the consideration of the appeal by state bodies.

Public receptions are open from 9 am to 6 pm. For the reception of citizens in all cities and districts there are comfortable buildings with rooms for mothers and children, medical stations and other conditions.

Besides, public receptions organize so-called field and public receptions. In particular, working groups of representatives of various government bodies carry out visits to remote areas. Thus, over nine months of the current year, **11,656** field public receptions have been organized and **70,000** appeals have been considered.

Along with this, public receptions have the right to form working groups with representatives of state authorities at the local level and to carry out so-called "yard rounds".



Yard rounds are a new system, the goal of which is to become even closer to the people, to fully cover in advance and promptly address existing issues of the populace without waiting for appeal.

Based on the results of public receptions and yard rounds, receptions prepare short-term programs of targeted measures to address specific issues identified in a particular territory. These programs are sent to khokimiyats for execution and control.

Quarterly public receptions bring for discussion in the Kengashes of public deputies of regions, cities and districts, information about the status of work on consideration of citizens' appeals. Kengashes are obliged to listen to the reports of the heads of state bodies.

Moreover, public receptions have the right to demand that state bodies take certain measures, and initiate disciplinary proceedings, up to and including dismissal from office.

Public receptions conduct analysis of local problems, take measures to ensure that problems raised in the appeals are reflected in the programs of the socio-economic development of territories. In this regard, local public authorities are obliged to submit draft programs for the socio-economic development of territories for approval by the Public Reception Offices.

Public Receptions are also responsible for **monitoring the implementation of regional, sectoral and other state programs in the social sphere.**

In particular, public receptions monitor the implementation of such programs as **Obod Kishlok, Obod Mahalla, Every Family Is An Entrepreneur, Youth Is Our Future** and others.

For example, the list of construction and improvement works under the *Well-appointed Village* and *Well-appointed Mahalla* programs is coordinated with public receptions that know the situation on the ground.

Public receptions also participate in the assessment of the socio-economic situation and classification of territories under the headings of “exemplary”, “good” and “unsatisfactory”. This may serve as the basis for taking disciplinary action against regional leaders.

It should be noted that when studying the social situation on the ground, public receptions are obliged to closely cooperate with the mass media and civil-society institutions and ensure the transparency, openness and impartiality of their activities. The relevant presidential decree recommends that the mass media produces critical and analytical materials about problems that concern the residents of the regions.

Public receptions analyze the situation on the ground; identify citizens’ problems; and provide information to the higher-up public receptions on a quarterly basis. The latter, in their turn, submit information to the Administration of the President. The problems and well-being of the populace in the regions are identified.

Based on incoming information:

First, normative legal acts are adopted to solve certain problems, and law enforcement practice is being improved.

Second, working groups consisting of the first heads of the republican state bodies are being formed and field visits are being organized in those districts and cities where the most unfortunate situation is observed. Thus, 59 outgoing public receptions with the participation of heads of republican bodies have been organized during nine months of this year.

Third, the Adviser to the President on Protection of Citizens’ Rights, Control and Coordination of Work with Appeals sends the Prime Minister information on problems on the ground and proposals for their solution.



Fourth, the President is informed and the problems are considered at the next meeting with members of the government and heads of regions.

Fifth, systemic issues raised in citizens' appeals are taken into account when developing investment, sectoral and other state programs, including the annual state program. In this regard, the government and other bodies are obliged to coordinate the drafts of the mentioned programs with the subdivision of the Adviser on Protection of Citizens' Rights, Control and Coordination of Work with Appeals.

These are the main mechanisms and forms of work of the public receptions. It should be noted that their work is improving every year, taking into account the experience gained. As of today, about **four million** citizen's appeals have already been considered.

In conclusion, I would like to note that by now public receptions have been formed as democratic institutions that provide for a trusting and constructive dialogue between the authorities and the people, the monitoring of the social well-being of the populace and a prompt response to the pressing problems and appeals of citizens in the regions.

Sabina SADIYEVA

Deputy Director of KazISS
under the President of the Republic of Kazakhstan

First of all, it would be desirable to assess the importance and the main essence of the concept of transition from a hearing state to a just one. Besides all announced measures (reform of police, justice, norm-making) outlined in the Address, there is an important aspect that involves all groups of citizens in the process of governing the country. This trend is not unique for Kazakhstan and it is currently widespread throughout the world. New information technologies, access to information lead to the inclusion of new social groups in political processes.

It should also be noted that leading foreign political scientists are already talking about a new wave of democratization based on *inclusion* and *participation*, i.e. involvement of the social strata that have not been involved before. Accordingly, the ability of the state to listen to all groups, to take into account their needs and requirements in shaping decisions and thus increasingly involve them in politics is a more just approach.

With regard to the Republic of Kazakhstan, there is a similar demand today from society, which includes greater openness of the authorities, the effectiveness of public administration, taking into account the opinions of citizens and fairness when making decisions. According to sociological research carried out by the KazISS, such requirements in the country tend to become real. Moreover, society itself is changing. Thus, at the moment, half of the Kazakhstani population is made up of children, adolescents and young people.



The sociological data from the World Values Survey project shows significant changes in people's life values and social norms. As an example, one should pay attention to the fact that the level of civic activity in the society is growing, and charity, volunteering and support of social events are becoming more and more popular. Besides, there is the increasing impact of the Internet (according to data for 2019, about 82% of citizens have access to the Internet). These factors are already changing the interaction between the state and the people.

It should be recalled that the Concept of a Hearing State in Kazakhstan has been implemented for a long time and in different ways. For example, in the period from 2007 to 2010, the state placed special emphasis on organizing proper consideration of citizens' complaints and appeals. A separate law was adopted and the procedure for submission, consideration and appeal of the results of consideration of citizens' complaints and appeals to state authorities was strictly regulated. Constant monitoring of appeals' consideration is carried out and indicators of quality of work with appeals are included into the system of efficiency assessment of all state bodies.

With regard to digitalization, it should be noted that already now the country is actively implementing digital technologies in official addresses and communications between government agencies and citizens. Thus, many government agencies already use social networks, messengers, and chat bots to receive appeals, suggestions and complaints from citizens. At present, there are quite a few such innovations of the *hearing state*. These are open public receptions, video messages, electronic appeals, contact centers, the introduction of the principle of *barrier-free service*. Such communication channels allow state structures to respond more actively to the needs of the citizens.

The Republic of Kazakhstan is steadily and step-by-step advancing in the development of a *digital democracy*. For example, official authorities have already made attempts to introduce online petitions of citizens, public hearings and regular broadcasts of Maslikhats' meetings. All these practices are gradually beginning to be piloted and over time, having gained experience, Kazakhstan will be able to achieve success in this area. In this regard, Address 2020 and the further measures outlined in it for public administration reform bring the Concept of a Hearing State to a more complex methodological level.

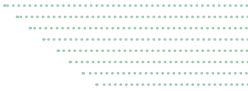
Through this analysis and in order to better understand the Concept of a Hearing State, it is necessary to identify three components of this semantic construction:

1. **Opinions.** At this stage, the state collects opinions on the basis of citizens' appeals and complaints, uses analysis of media content, new media and social networks. This information sets the agenda for public administration through the identification of systemic problems and their prioritization.

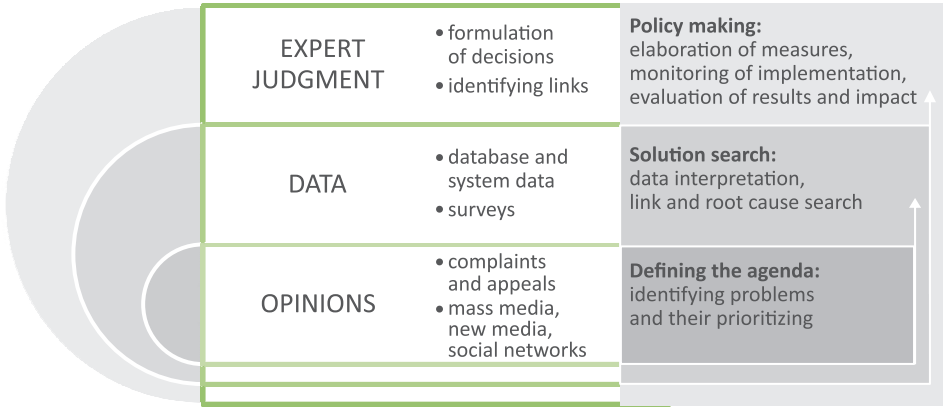
2. **Data.** The state brings together the identified problems and internal data, indicators of state programs, data from state databases and the results of analytical and research work. This part defines the level of search for solutions.

3. **Expert judgment.** At the final stage, with the direct participation of the expert community, the final interpretation of all the data obtained and the formulation of state policies aimed at solving the identified problems shall be carried out. The role of the expert community is key, it is the experts who create that picture of the world, the basis on which management decisions are made.

In the case of the successful functioning of all the components of the model of a Hearing State, Kazakhstan will be able to make



a second qualitative transition in public administration: that is, from a service state to a proactive one.



In addition to the making and evaluation of the public policy, the role of experts in their media support is of great importance. At present, according to various research estimates, the weakness of official feedback channels and the access of government agencies and officials to social networks have led to the development of a *digital ochlocracy*, when the state is forced to respond to artificial communication crises. Expert opinion, data and evidence can be contrasted with populist statements. Experts also play a role in transferring ideas and decisions to the public field, interpreting *data* and validating *opinions* ensuring public support.

This role is certainly very important for the implementation of the Concept of a Hearing State for several reasons. Firstly, the expert community helps to formulate adequate decisions based on the heard feedback from the society, and, secondly, it helps the ordinary person to digest and explain the main meaning of state policy.

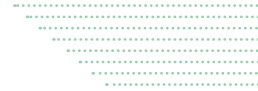
Marat SARSEMBAYEV

Professor, L. N. Gumilyov Eurasian National University,
Doctor of Legal Sciences

LEGAL INDICATORS AND THE MECHANISMS OF A HEARING STATE

The whole world is entering a new period of public administration, when institutions of public administration are adapting to today's realities, where the interests of citizens come to the forefront. Voluntarily or not, the government not only listens to and somehow reacts to certain crisis situations, but also begins to hear and take action in this regard in the legitimate interests of citizens through comprehensive discussion and adoption of the most optimal decisions. In the Address to the people of Kazakhstan as of September 2, 2019, "Constructive Public Dialogue is the Basis of Stability and Prosperity of Kazakhstan", as of September 2, 2020, "Kazakhstan in a New Reality: It is Time for Action", Head of State K.-J. Tokayev noted that an important task for the country is to formulate and implement the Concept of a Hearing state, the meaning of which is to respond quickly and effectively to appeals from Kazakhstani citizens.

The conditions for the functioning of a hearing state include political and legal changes, primarily in the sphere of human rights and freedoms protection. In the short period between the two presidential Addresses, great work has been done. The President heard the proposals of the civil society, and in this regard were comprehensively discussed and adopted the Law of the Republic of Kazakhstan as of May 25, 2020 *On the Procedure for Organization and Holding of Peaceful Assemblies in the Republic of Kazakhstan*; significant amendments were made to the Law



of the Republic of Kazakhstan as of July 15, 2002 *On Political Parties*, in Constitutional Law of the Republic of Kazakhstan as of September 28, 1995, *On Elections in the Republic of Kazakhstan*. It is necessary to improve work in this direction.

The first indicator of a hearing state is the attentive attitude of its officials (minister, akims, heads of central and local level, local police officers, heads of law enforcement bodies from top to bottom, judges, heads of judicial body and others) to the oral and written appeals of citizens, to facts stated in the media as shown and told on TV and radio channels. At this stage, it is necessary to scrupulously understand the situations a citizen finds himself in. But it is not enough to listen and hear citizens: it is necessary to invite in the citizen or citizens about whom they complain. If you listen carefully and hear these citizens, it turns out that the truth is somewhere in the middle. In other words, an official must deeply understand and hear the arguments of each side. As a result of this approach, an official can find the optimal solution.

The second indicator of a hearing state shall be the responsibility established by law for unwillingness to accept an appeal from a citizen, for unwillingness to check the facts set out in the local (district, regional) mass media, for unwillingness to take appropriate measures on appeals of citizens, on facts revealed from other sources. Article 7 (3) of Law of the Republic of Kazakhstan as of January 12, 2007 *On the Procedure for Consideration of Appeals of Individuals and Legal Entities* has a norm not related to individuals: “Personal responsibility for the organization of work with appeals of individuals and legal entities, the status of acceptance, registration and accounting shall rest on the heads of subjects and officials.” Also lacking a personal dimension is Article 17 of the same law: “Violation of the legislation of the Republic of Kazakhstan on the Procedure for

Consideration of Appeals of Individuals and Legal Entities shall entail responsibility in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan.” We should not have so many separate articles but a separate section in the law which would define the forms of liability and substantive penalties for failure to take measures on appeals of citizens, for improper implementation of these measures, for violation of terms for consideration of complaints, and for committed and sent unsubscriptions. In the absence of such a section, neither officials nor complainants know what specific types of punishment are provided for inattention to citizens’ complaints, so officials make complainants go around in circles, making sure that the complainant stops any attempt to complain. In addition, I believe that this law should be divided into two laws: a law on consideration of appeals; and complaints from citizens should become a separate law.

Article 15 (6) provides the following norm: “not to send a complaint to officials whose actions (inaction) are appealed against.” This norm has been going from law to law since Soviet times, but this problem is not solved in any way: just as they used to send a complaint for consideration to officials whose actions (inaction) are appealed against, they still continue to send it. Here we see the smug expression of an official revelling in his impunity and we hear the moaning of the complainant. This norm must be expanded and turned into a separate article with the definition of specific penalties, with references to specific sections of laws and codes that provide for punishment for such actions. This is all the more necessary since none of the 920 articles of Articles 73-100 combined in the section of the Code of the Republic of Kazakhstan on Administrative Offences as of 5 July 2014 entitled “Administrative Offences Violating the Rights of the Individual” provides for punishment for referral to officials whose actions



(inaction) are appealed. Talking about the presence in such a situation of the state able and willing to hear the moans and complaints of a citizen, it is necessary to determine the measure of punishment for this illegal act as in Law on Consideration of Citizens' Appeals and the Code of the Republic of Kazakhstan on Administrative Offences.

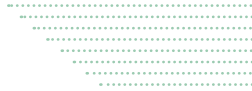
We proceed from the fact that a hearing state is a state where the interests of the citizen are the main one, where the mechanism of interaction between state bodies and citizens is already established and where there is a barrier-free infrastructure that allows citizens to be involved in the decision-making process and control over them. A hearing state shall work based on the principle of a service state, where the main task of government agencies is to meet the needs of its citizens. It should be understood that the task of the Concept of a Hearing State concept is not just to collect appeals from citizens, but also to involve the populace in finding solutions to these problems and prevent new ones. A hearing state shall be systematic and cover the whole country, all cities, towns and villages (source: <https://strategy2050.kz/ru/news/kontseptsiya-slyshashchee-gosudarstvo-ot-slov-k-deystviyu/>, available on: October 11, 2020).

Officials must communicate with the populace, the civil society, answer their questions and express their viewpoint on topical issues. This would be another, very important indicator of a hearing Kazakhstani state, because such communication would be fast, prompt, timely, meaningful, relevant and therefore attractive, interesting, open and useful.

In order to restore public trust, the National Council for Public Trust under the President of the Republic of Kazakhstan was established. Since this National Council is a consultative and

advisory body to the President of the country and is composed of representatives of the civil society, by definition it shall not consist of permanent members. After all, the society and the state have a huge variety of problems, and permanent members are unable to know everything and consult on all issues. Before every problem facing the state from civil society, experts shall be selected from among the people who have a deep understanding of a particular problem. A broad discussion of the problem with members of the public, the local community, political parties and civil society may work positively in addressing the issue. In the process and as a result of disputes, polemics and discussions, the President and his entourage can make the only right and balanced decision.

The Citizens Advice Bureau has been successfully operating in the UK. Its aim is to provide free advice to citizens through NGOs on almost any issues that may relate to, for example, problems with loan repayment, problems of employment, receiving benefits and migration issues. The British government is in touch with the Bureau, through which it hears citizens' appeals and concerns clearly, and can define and change its course on issues. When we read materials about British political life, we often come across the concepts of the Green Paper and the White Paper. We do not always have a clear idea about it. Meanwhile, they turn out to be a simple attribute of a hearing state. Long before a bill is introduced in parliament, the Green Paper publishes in the mass media the concepts behind it and officials usually send them to a circle of people who are experts on the subject of the bill and receive appropriate advice from them, which is further published in this Green Paper: any citizen can send their thoughts, consent, disagreement with the advice set out in this paper. At the end of consultation, the government publishes a more comprehensive



White Paper that sets out a statement of the government policy in the specific area of the bill under discussion. It may contain a pre-drafted version of a bill. However, the draft law is not final, so suggestions and comments from citizens on a draft law that has already been worked out are welcome. After that, this draft law is submitted to Parliament. This concerns each draft law. In other words, UK citizens are constantly and actively involved in legislative work. If we take this experience as a basis in our country, it may become one of the options to implement the proposal of the President of our country on the need to involve citizens in the work of a hearing state.

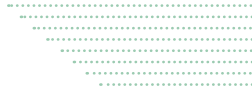
Democratic states (in this case Israel, Great Britain and Japan) have a procedure called *Civil Jury*, whereby 15–25 citizens are chosen who have a deep understanding of the proposed issue. This group is responsible for studying all the necessary information on the issue and hearing different, sometimes opposing, views of experts, before finally orally voicing and also writing down the results of the issue under discussion. These results are submitted to officials of the government agency that initiated the discussion and used in further work. These manifestations of foreign experience can be thoroughly studied by us and implemented in the practice of our hearing state using computer technologies, information in the Internet space and achievements of our e-government.

It is worth taking a closer look at the experience and methodology of the international organization Open Government Partnership. The Open Government Partnership (OGP) can be assessed as an initiative that aims to ensure that national governments assist the Open Government in empowering citizens, in combating all forms of corruption and promote the introduction of new management technologies. In order to

ensure cooperation, such a partnership could be overseen by a monitoring committee composed of representatives of national governments and civil society organizations of the countries concerned. The main idea of the Open Government Partnership is the possibility of a continuous dialogue between governments and civil society institutions at the multilateral level. Thus, the state can systematically hear about topic issues and emerging problems that need to be addressed in advance. It is about creating not a supranational, but an interstate structure that would provide assistance to the member-states in solving human rights problems and combating corruption. If the state deems it unnecessary to remain in such an open government, it can leave it at any time.

Brazil, Great Britain, Indonesia, Mexico, Norway, USA, Philippines, South Africa took part in the establishment of this international organization in April 2012. Today, it includes more than 70 states (Armenia and Moldova from the CIS countries). Kazakhstan, Kyrgyzstan and Russia are part of 25 states that consider the conditions of participation in such an organization acceptable and they could decide positively to join it (source: Open Government (organization) – <https://ru.wikipedia.org/wiki/%>, available on: October 11, 2020). Therefore, Kazakhstan shall comprehensively study the activities of this international organization, analyze all the pros and cons before making a final decision on this issue. It should also be noted that Kazakhstan has an Open Data Portal, which can be attributed to a part of the Open Government initiative, which is the e-government of the Republic of Kazakhstan.

The most important criterion and essential legal mechanism of a hearing state is the existence and functioning of an impartial and objective justice. However, mere words and spells will not



lead to real justice. Our justice has not yet freed itself from all the remnants of the Soviet judicial system. If we do not carry out real reforms in the justice system, then the Concept of a Hearing State will look like a beautiful picture hiding the ills of a deaf state. In my opinion, the following reforms must be carried out:

1. It would be advisable that judges do not have immunity from investigative and judicial prosecution. This immunity means that the investigating authorities, in particular, have practically no right to detain a judge in the process, at the time of receiving a bribe, for example. This can be seen from Article 873 of the Code of Administrative Offenses of the Republic of Kazakhstan, “A judge may not be arrested, subjected to detention, administrative penalties imposed in court, without the consent of the President of the Republic of Kazakhstan, based on the conclusion of the Supreme Judicial Council of the Republic, or in the case established by subclause 3 of Article 55 of the Constitution of the Republic of Kazakhstan, without the consent of the Senate of the Parliament of the Republic of Kazakhstan.” 2. In order to obtain consent to bring a judge to administrative liability entailing the imposition of an administrative penalty in court, the Prosecutor General of the Republic of Kazakhstan submits a case to the President of the Republic of Kazakhstan and in the case provided for in subclause 3 of Article 55 of the Constitution, to the Senate of the Parliament of the Republic of Kazakhstan”. This is one of the reasons for the corruption-generating nature of the judicial system. Therefore, the Kazakhstani law should contain the phrase that more than 3,000 judges in the country are exempt from this immunity.

2. Each district may have its own administrative court for human rights. We have 160 districts in the country, respectively, the same number of administrative courts. It will not be too

expensive for the budget. In a separately adopted law on the Administrative Court for Human Rights, the idea that a judge in this court is obliged to protect the rights of an ordinary person from the arbitrariness of a local official, an akim, a prosecutor and other officials must serve as a red line. The activities of such a judge will be assessed by the number of protected rights of ordinary citizens from the arbitrariness of local authorities. It should be written in this law that the slightest attempts by a judge to whitewash or to acquit a guilty local official mean punishment of the judge and their debarment from office.

3. If we want the judicial branch to be independent, we need to write down in the law about exemption of a judge from prosecutorial supervision. In Stalin's times, the prosecutor's supervision over a judge existed intentionally so that the judge could not independently make decisions and the authorities, most often through the prosecutors, dictated decisions they liked. Therefore, in our Kazakhstani law, it is necessary to exempt a judge from prosecutorial inspections and supervision.

4. The law shall prescribe the prohibition of the wife's lawyer and husband's lawyer from working in the same court and vice versa. In a number of cases, the absence of such a prohibition turns judicial activity into a family corruption contract for the implementation of "crooked justice". Such a legal prohibition needs to be introduced.

5. It is necessary to introduce everywhere intelligent judges with a non-legal background for decision-making at the initial stage of insignificant civil cases. If these individuals justify themselves (as in Western countries they have justified themselves), then you can entrust them with more serious cases. Of course, this does not absolve real professional judges from control over them.



If we want to seriously launch the process of self-government in our society, we must clearly understand that local maslikhats are not directly related to self-government. It is inaccurate to say that maslikhats perform the role of a local self-government body. Yes, maslikhats at the district level are elected by the local citizens and the region and their deputies to a certain extent represent the interests of the local populace. Maslikhats as state bodies, unfortunately, do not sufficiently protect the rights and interests of the local populace.

We do not have real self-government yet. Local self-government is then called self-government when it is created in the form of self-government bodies elected through free elections based on the acting law. The elected members of the self-government are accountable to the populace of the village; and they can be re-elected at any time if there are grounds in the view of the populace of the village. We have about seven thousand large and small auls and villages in Kazakhstan and almost half of the population of our country (42 percent) live in them; but there are no maslikhats (except for 160 large villages that are rural regional centers). Maslikhats function only in regional centers and in three cities of national significance. Therefore, in the villages and auls, it is necessary to create conditions for the election of local self-government bodies, which can elect the village head among themselves. The village head can also be elected by the citizens of the village on the basis of direct, free and competitive elections.

For the emergence of the real self-government in our society, it is, firstly, necessary to reorganize Law of the Republic of Kazakhstan as of January 21, 2001, *On Local Government and Self-government*. We need a separate law on self-government in the Republic of Kazakhstan, which, by the fact of its appearance,

will begin to destroy the stereotype in our minds about the practical identity and the sameness of local governments and self-governments. By placing in such a new law the provisions on self-government cited above, we thereby draw a clear line of distinction and separation of these two concepts. During the election period and at local meetings of the local community, the villagers themselves will solve problems with the help of local self-government bodies and directly with their participation. Once having introduced such an organizational and managerial mechanism, and having developed it, the state can not constantly strain its ears solving from time to time the most fundamental issues in promoting the work of local governments and local akims. At the same time, the state represented by higher authorities up to the central ones shall clearly and constantly monitor and control so that local self-government bodies do not end up in the hands of criminal elements as happened in the history of the Russian local government (Kushchevka, Republic of Mari El). This is where the state shall certainly strain its ears and hear signals from citizens, local authorities and promptly take the necessary measures.

Maslikhats can also play their role as implementers of the decisions of a hearing state. For this, the deputies of maslikhats should sit on a permanent basis and receive a monthly salary for their work. In other words, deputies of maslikhats should become professionals who can listen to reports on the activities of regional and district akims, point out shortcomings in their work, including in the field of ensuring the rights and freedoms of citizens of the region, district, in the field of considering appeals and complaints from citizens. They could summon the heads of subdivisions of regional and district akimats to their meetings, check their activities to consider complaints from



citizens in accordance with their profile. Maslikhats could oblige akims and other leaders to implement their decisions based on citizens' appeals and ensure control over their implementation. They could thus become effective implementers of a hearing and executing state.

Our country cooperates with the UN human rights committees by signing the Optional Protocols to the International Covenant on Civil and Political Rights as of December 16, 1966 to the Convention against Torture and Other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment as of December 10, 1984, to the Convention on the Elimination of all Forms of Discrimination Against Women as of December 18, 1979, to the International Convention on the Elimination of All Forms of Racial Discrimination as of December 21, 1965. Now the Republic of Kazakhstan will join the third Optional Protocol as of December 19, 2011, to the Convention on the Rights of the Child as of November 20, 1989, which will allow Kazakhstani children and adolescents under 18 to apply to the UN Committee on the Rights of the Child with appeals and complaints about violations of their rights provided for by this Convention. Today, it is relevant in connection with the beating of children in families, numerous cases of sexual harassment by pedophiles, the participation of children in numerous military conflicts, and in mass migration with the inevitable violation of their rights and due to the coronavirus pandemic. This means that children find themselves in many risk zones as a very vulnerable social group. Therefore, the state, including Kazakhstan, must hear the appeals of children and take prompt measures to protect them.

A hearing state, on the basis of its organizational and legal mechanisms, proclaims and implements:

1) the rule of law, which means that all members of the society obey the law, all individuals and legal entities, from oligarchs to homeless people, are equal before the law, no one is exempt from the obligation to obey the law;

2) inviolability of human and civil rights and their unconditional observance, mutual responsibility of the state and an individual, which means: a) the state fulfills obligations before an individual, thereby creating conditions for the exercise of their rights and legitimate interests; b) a person in case of violation of the law is responsible before the state;

3) the independence of the judicial branch as an independent branch of government, pronouncement by judges of objective, law-based decisions and sentences.

References:

1. Address of Head of State K.-J. K. Tokayev to the people of Kazakhstan “Kazakhstan in a New Reality: It is Time for Action”, September 2, 2020.
2. Ibrayev. «Слышащее государство» – полноправный диалог общества и власти [«Slyshashchee gosudarstvo» – polnopravnyj dialog obshchestva i vlasti] (A Hearing State is a full-fledged dialogue between the society and the authorities) // Kazakhstanskaya Pravda. – 2019. – October 4
3. S. A. Komarov. Теория государства и права [Теория gosudarstva i prava] (*Theory of State and Law*) / S. A. Komarov, A. V. Malko. – Moscow: Norma, 2018. – 442 p.
4. B. Kornoushin. Гражданские жури как форма совещательной демократии: сущность и необходимость институализации [Grazhdanskie zhyuri kak forma soveshchatel'noj demokratii: sushchnost']

- i neobhodimost' instutualizacii] (*Civil juries as a form of deliberative democracy: the essence and necessity of institutionalization*) // State and law: theory and practice: materials of an international scientific conference. (Chelyabinsk, April 2011).– P. 112-127.
5. S. A. Makarov et al. Государство и право [Gosudarstvo i pravo] (*State and law*). – Moscow: Educational and scientific center of pre-university education, 2006. – 368 p.
 6. O. Omelchenko. История политических и правовых учений. История учений о государстве и праве [Istoriya politicheskikh i pravovyh uchenij. Istoriya uchenij o gosudarstve i prave] (*History of political and legal doctrines. History of doctrines about state and law*). – Moscow: Eksmo, 2006. – 576 p.
 7. V. Ye. Chirkin. Государственное и муниципальное управление: Учебник [Gosudarstvennoe i municipal'noe upravlenie: Uchebnik] (*State and Municipal Administration: Textbook*). – Moscow: Yurist, 2013. – 120 p.
 8. Функции государства в условиях современного мира (на материалах независимого Казахстана) [Funkcii gosudarstva v usloviyah sovremennogo mira (na materialah nezavisimogo Kazahstana)] (*Functions of the state in the modern world (based on materials of independent Kazakhstan)*)/ Responsible editor Academician M. T. Baymakhanov – Almaty: KazGUU Publishing house, 2005. – 336 p.

Zhannat DUBIROVA

Head of the Center for Monitoring and Rapid Response
of the Akimat of Nur-Sultan

We began to create the iKOMEK109 city center in January 2018. Over two and a half years, the team has done a titanic job. It united three subordinate enterprises of the akimat, rebuilt processes by analogy with the American service 311, developed a methodology of work, adapted the best world practices to the Kazakhstani mentality, digitized all work, provided citizens with digital services for submitting and monitoring appeals.

Strategic vision for the development of the capital city: Nur-Sultan is a comfortable city. We had two tasks:

1. Improving the quality of life through Improving the quality of city services for residents, Increasing the involvement of residents in decision-making, Improving feedbacks from residents and guests of the capital city.

2. Development of the urban environment through increasing the transparency of urban development projects, Monitoring the achievement of target KPIs of development projects, Monitoring the quality of implementation of urban environment development projects.

We asked ourselves, how many numbers does each citizen need to know on average? It turned out that a citizen need to know dozens of numbers not always available.

Our team has created this service, digitized and arranged work with 700 city services. The iKOMEK109 project has become an indispensable community service that is known and addressed 365 days a year.



iKOMEK has become an excellent example of implementation of the best international practices, namely the US experience, into the reality of public administration. Service 311 is represented in 300 US cities and provides state and federal services, which is more than 4,000 services. We have created a unique project in the CIS for interacting with citizens and involving residents in the development of the city. In the United States, they created the existing model (3-1-1 and 9-1-1) over 28 years, and we implemented it in six months. In this short period of time, we have achieved the recognition of experts at the international level, and most importantly, we have earned positive feedback and gratitude from residents.

We have created an omnichannel service. This tool is commonly used in business for customer service. However, the akimat of the capital city positions itself as a customer-oriented service organization, so we try to make our service the most convenient for citizens. Today, every citizen can submit an appeal and track its status using a wide range of digital services. There are nine of them today:

- 1) toll-free number 109 from mobile and landline phones;
- 2) Telegram bot: https://t.me/nursultanikomek109_bot;
- 3) Website of the city akimat: astana.gov.kz;
- 4) Mobile application «iKOMEK109» (PlayMarket <https://play.google.com/store/apps/details?id=kz.techman.ikomek&pcampaignid=MKT-Other-global-all-co-prtnr-py-Part-Badge-Mar2515-1> or Apple store <https://itunes.apple.com/us/app/ikomek-109/id1447878430?mt=8>);
- 5) Mobile application Smart Astana (PlayMarket | AppStore);
- 6) Website: <https://aitu.city/>;
- 7) Email address: 109@ikomekastana.kz;

8) Instagram: @ikomek109;

9) Facebook: <https://www.facebook.com/ikomek109>.

We have expanded the list of services. The center covers more than 2,500 issues and these are 51 spheres of the city's life: water supply, gas supply, electricity supply, public transport, education and others. We also have a quality control service. We check the quality of operators' work, the quality of responses and addressing incident.

At the iKOMEK City Center, all operators are trained to be multipurpose. An operator can resolve almost the whole problem directly during a call thanks to an extensive knowledge base that is regularly updated. The database stores information about the activities of state administrations and municipal services of the city: reference information, data on planned and preventive maintenance of municipal services. Thus, an operator, when accepting a call by trained scripts, divides by directions and categories.

In November 2018, the Rating of systemic problems of the city was presented, which is formed with the help of BIG DATA based on all requests from residents of the capital city, 49 systemic problems are monitored, 23 of which have already been resolved.

Strategic KPIs for the development of the city have been digitized, each indicator is assigned to the supervising deputy akim, based on statistics, head of the KPIs department forms the project office on the basis of which the rating of the leaders is compiled.

During the state of emergency introduced on the territory of Nur-Sultan by the order of the Akim of Nur-Sultan A. S. Kulginov On secondment to the Operational Staff for the prevention of coronavirus infection in Nur-Sultan as of March 20, 2020, in order to coordinate the activities of the city services and systematize



analytical data on the observance of restrictive, preventive and anti-epidemic measures, analytical groups were created. The analytical groups include competent representatives of the city akimat, including the iKOMEK Center. Each of the representatives of the state bodies was responsible for the part of the situation related to their competence.

All necessary measures on consulting and informing the populace were taken. A 24-hour toll-free hotline of the iKOMEK Center was set up, which included consultation on algorithms of actions in case of detection of any virus symptoms. Since the beginning of 2020, the iKOMEK Center has received 1,793,252 appeals.

During the state of emergency from March 13 to May 10, 2020, the iKOMEK Center received over 350 thousand appeals. The largest number of appeals was registered on coronavirus issues, healthcare and public transport.

Besides, during the quarantine period since **March 16**, iKOMEK Center has received over **1,165,000** appeals. The largest number of appeals was registered for coronavirus, healthcare, public transport, electricity supply of the city, a single payment document.

The iKOMEK Center received **16,530** video surveillance cameras and by the end of 2020 **it was planned to integrate an additional 21,781 cameras (the integration is underway)** located in the city, including kindergartens, schools, clinics and other facilities. The cameras mainly cover places of public gatherings, such as shopping malls, mosques, large bus stops and railway stations. With the help of the city's video surveillance system, operators revealed the facts of untimely removal of snow, flooding during rains, open wells and other incidents in the housing and utilities sector. All identified issues were promptly addressed by the city utilities. In order to ensure more effective coordination

and centralized security monitoring, the iKOMEK Center itself hosts the Nur-Sultan Police Department staff.

Operators, through GPS monitoring and video surveillance systems, **coordinate the work of specialized equipment for sanitary cleaning of the city**, which allows reducing the level of downtime of vehicles, reducing the mileage of vehicles and, consequently, fuel costs and repairs.

The largest number of crimes solved with the participation of the iKOMEK Center operators are theft, fraud, motor vehicle theft, robbery, hooliganism, search for missing persons, bodily injury, robbery and other offences. All identified criminal offences are subject to verification measures as part of a pre-trial investigation.

In 2016, the akimat of the capital city began to implement the project approach. At present, the project portfolio includes 426 development projects: construction, social programs and others. All projects are digitized and available online at the Akimat's website: <http://www.astana.gov.kz/ru/project-office>. The Akimat's project office was deployed at the iKOMEK109 City Center.

The effect of creating the iKOMEK109 Single Contact Center

There was a decrease in the number of official appeals in the district offices, the Akim's Office and departments by 17% in 2018 compared to 2017. If we take into consideration the share of population growth in Nur-Sultan, then there is the decrease of appeals to Akimat and Departments for 2018 by 21%.

The social effect of creating a single iKOMEK109 Contact Center

- Decrease in the number of official appeals in district offices, the Akim's Office and departments by 21%.



- Improving the efficiency of processing appeals from citizens (improving the quality, transparency and control over consideration of appeals).
- The problem of “utility service that cannot be reached” has been solved. 86% of issues are solved “from the first call”.
- Effective feedback from the public through implementation of digital technologies (example: response time in medical organizations was reduced from 7 to 2 days).
- Identification and systematization of problems of a city / region, which allows applying point measures to address them and prevent them in the future.

The increase in applications to iKOMEK109 means that residents are more involved in the development of the capital city.

Today, the single contact center iKOMEK109 unites all contact centers of municipal companies and is a single point of contact with residents.

In addition, the iKOMEK109 City Center received High Jury approval in the category *Best practice in analytics, customer research and understanding* in the international Contact Center Awards 2019–2020. The award in this competition is becoming a tradition for our Center.

International experts in the field of contact centers for the second year in a row recognize us as the best of the best in the CIS. Last year, we won an Oscar in the contact center industry in the Best Contact Center Project category. The iKOMEK team received international recognition for its work and a huge incentive to work even better for our capital city.

One can talk about the achievements of the iKOMEK109 team for a long time, but the most important thing I consider is the gratitude of our citizens. Residents thank us for our work,

prompt response and, in general, that there is the place where they can address their questions. Residents of other regions ask us, whether there is a similar service in their region.

Speaking about other regions, President Kasym-Jomart Tokayev visited our center in May 2019 and instructed all regions to adopt the experience of the Nur-Sultan akimat in cooperation with citizens. Today, we are actively sharing our experience and practices with all regions of Kazakhstan. Colleagues from other Central Asian countries also come to us to learn from iKOMEK109.



Nurlan KENESOV

Akim of the Timiryazevsky district of the North-Kazakhstan Region

Today, the akimat of the Timiryazevsky district of the North-Kazakhstan Region is actively involved in the process of implementing the principle of a hearing state at the local level. Extensive work is being done every day to facilitate citizens' activities in communication with government officials. It should be noted that today the government agencies are required, first of all, to respond quickly to the needs of the populace, to be able to hear and predict possible crisis situations.

I would like to remind you once again that the definition of a hearing state was clearly formulated by President K.-J. Tokayev, "This is a state that listens to the opinion of the people, where the interests of a citizen are the most important, where the mechanism of interaction between state bodies and citizens is already established and where there is a barrier-free infrastructure that allows citizens to be involved in the decision-making process and control over them. A hearing state shall work based on the principle of a service state, where the main task of state authorities is to qualitatively meet the needs of its citizens."

For a better practical understanding of what the akimat is doing today, I would like to tell you about a number of measures and actions that are currently being actively implemented on the ground:

- regular receptions of citizens;
- introduction of Connection Point self-service corners;
- Adal Komek Project (implemented throughout the country, with weekly live broadcasts by representatives of local executive bodies);
- introduction and demonstration of interactive maps with open budgets;

- mandatory placement of projects under implementation on the Open NGO portal;
- launch of virtual reception rooms.

As part of the further modernization of state and local self-governments, it is necessary to highlight three main principles in which the concept of a hearing state is put:

1. Barrier-free environment. The akimat of the district studied in detail what services are in demand among the populace, what is popular and tried to make them as convenient and practical as possible. First of all, it concerns social protection agencies, police, migration service, employment services, rural district akimats, etc. The front offices were opened for their activities, which allowed reducing bureaucratic delays. Thanks to these innovations, the effectiveness of work with the populace has increased from 50% to 90%. Besides, according to experience in the open space format, an office of Open Akimat was opened. The office covers all the most popular services, which allows this innovation to be more serviceable. The services are provided based on the principle of one window. It includes general issues of public services, employment and social programs, economics and finance, agriculture, land relations, physical culture and sports, architecture, etc.

Reception of citizens is held on the first floor in an open, cozy room, so that visitors feel comfortable. In this case, the head goes down to the visitors, not vice versa, as it used to be when citizens went up to the office to the Akim.

2. Be involved in the decision-making and monitoring process. An important component of this issue is to involve the local community in discussions of urban planning issues, local budgets, etc. For example, if the akimat plans to start construction of an object, a survey is conducted first of all among citizens of the district about which object should be constructed first of all.



The presence of public involvement by the local community that monitors the activities of the executive body is very important.

3. Mechanism of interaction of state bodies with citizens.

A key role in this aspect is the presence of representatives of local executive authorities in social networks. This step will make it possible to respond quickly to the needs of the populace and address various issues avoiding bureaucracy.

It should be noted that at the moment working accounts on Facebook and Instagram are more popular among the populace than official resources (sites) of the akimat. In addition, the district akimat has its own telegram channel, where every citizen can ask a question and the answer will be promptly provided. To date, according to statistics, 3% of the population has already joined this telegram channel of the district, when as in the region this figure is 0.5%. This fact certainly speaks about the importance of implementing modern methods of communication.

Regular online briefings are also an interesting experience. In this case, it is very important that the akim personally, not the head of the department or the deputy speaks to citizens in an online broadcast. This type of communication is already successfully implemented and is popular among the populace of the region.

Speaking about the modernization of the system of service provision and the mechanism of interaction between government agencies and the population, it is certainly necessary to adopt the best foreign experience, get rid of formalism and try to respond more quickly to the needs of the populace.

In conclusion, I would like to emphasize that a hearing state shall be a system that covers the whole country, all cities, towns and villages. Only in this way, state and local governance in Kazakhstan will be able to reach the necessary high level.

Berik TUREBEKOV

Deputy Akim of Sary-Arka District of Nur-Sultan

Dear participants of today's meeting!

According to the concept of “**Listening State**” in the address of the head of state to the people last year, the Office of the Akim of Saryarka district has completely switched to the system of “Open Space”, that is, “Open Akimat”.

The main goal of the project is accessibility of state bodies for citizens and proximity to the populace, increasing public confidence in the authorities, establishing prompt and effective feedback with the populace, and connecting directly the mayor's office and the populace, ensuring that the mayor's office is always “open” and close to society.

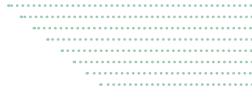
The 3rd floor with an area of 1000 square meters was released by converting the first floor in the building of the mayor's office to Open Space format. The savings were about 38 million tenge due to the complete placement on the first and second floors.

All employees are behind glass walls on the first floor. The district Akim also moved to a transparent office on the first floor with an area of 17 square meters. Here, any citizen can freely enter the Akimat and apply directly to the district Akim.

On the first floor there is an office for negotiations, waiting sector, electronic queue, i.e. comfortable conditions are created. The premises are equipped with video surveillance, and the meeting room is behind a glass partition.

In the front office, located on the ground floor, residents are served by 11 operators.

At the present time, since the front office establishment, **38,616** people have been served (since the beginning of



this year – **9,023** people), most of them are the District Civil Registration Department – **22,947** people and targeted social assistance – **7,771** people.

At the expanded session of the Government in July of the last year and also at the meeting with representatives of youth personnel reserve in January of the current year, President Kassym-Jomart Kemeluly Tokayev noted that the project of participation budget will be implemented everywhere.

This initiative was implemented **for the first time** in the country in our Saryarka district last year to strengthen the role of the civil society and increase citizen participation in the distribution of the state budget.

The Participation Budget Project allowed each resident to propose his or her own initiatives for district development that will be implemented in the future. A priority area of this project is transparency in the distribution of budget funds when a decision is made not only by the district Akimat but also by residents of the district. Such a process of interaction between local government and the community gave residents an opportunity to participate in the distribution of local budget funds through proposal of their own projects, thus improving the quality of life of community members and increasing citizens' trust in local government and local self-government development on the whole.

Residents develop their projects, place them in a special column on the official website of the district Akimat, after which the process of voting for the proposed projects on the principle of one vote for one person begins.

Then, an expert council is created, which sums up the voting results and competence and determines the priority of project implementation.

The objectives of the Participation Budget Project are to implement projects proposed by residents aimed at improving living standards and community development and to involve residents in the distribution of local budget funds.

In 2019, **100 million tenge** was allocated for this project. At the first stage of the project implementation, **22 projects** were proposed by residents, **14** of which were put up for voting by Saryarka District Akimat.

The results of the open voting for projects became the basis for implementation of all **14 projects**, this is the improvement of **8 yards** (*21, 23, 25, 27 187 Street, 74 Republic Avenue, 60 Beybitshilik Street, 7/1 Kumisbekova Street, 29 Saryarka Avenue, 9, 9a Babataiuly Street, 11/1, 15/1 Esenberlin Street*).

In 2020, **200 million tenge** was already allocated for the project implementation.

In total, **68** projects were received from residents, including **22** applications for the residential areas Koktal 1, 2 and Agrogorodok.

Of the **68** projects received, the Expert Council, which included active residents of the district, representatives of public organizations and structural divisions of the district Akimat, selected **40** projects within the competence of the Akimat of the Saryarka district and corresponding to the Regulation of the Participation Budget Project for subsequent voting by residents.

28 projects that are not within the competence of the Akimat of the Saryarka district and contradict the Regulation of the Participation Budget Project were rejected.

According to the results of summing up the voting results, a total of **8,935** people voted for **40** projects.

Based on the results of consideration by the members of the Expert Council, it was unanimously decided to implement



13 projects of residents who received the largest number of votes as a result of open voting.

To date, in **10** yards at the addresses 2, 2/1, 2/2, 2/3 Zheltoksan Street, 8 Abay Avenue, 122 Baiseitova Street, 3, 6 Dzhangeldina Street, 5 S. Seifullin Street, 8 Kenesary Street, 1/1 Birzhan Sal Street, 38 Esenberlina Street, 71 Zhambyla Street were improved, in the remaining **3** yards at the addresses 3/1, 11 Kosshygululy Street, 20 Dzhangeldin Street work is underway.

All the necessary information can be found on the official website of the Akimat of the Saryarka district www.saryarka.astana.kz in the “Participation budget” (Byudzheth uchastiya) section.

ARTICLES

Gulnaz KASSIMOVA

Dh.D. student of L. N. Gumilyov Eurasian National University

COMPARATIVE ANALYSIS OF PUBLIC WEBSITES FOR ONLINE PETITIONS

In recent years, we have seen an increase in social activism associated with the use of social networks [1]. The forms of activism are quite varied, and one of them is online petitions.

This paper considers petitions as official letters or documents sent to government or public organizations with the aim of conveying a request for specific issues of concern. A petition reflects the position or opinion of the group of applicants, initiators and the persons who signed them [2]. Looking through the prism of Baumgartner's and Jones' Policy Agenda-setting Theory [3], we assume that some issues of a social or political nature are in a shadow position for a certain period of time, while some "focusing event", in our case online petitions, will not help to attract public attention and, as a result, expand the circle of active supporters concerning the problem. Online petitions can play an important role in this process by sending them out as an information form and focusing the attention of the public during presentation. For example, online petitions can further stimulate the mobilization process and become a leverage.



It is necessary to have an online platform where petitions can be posted for familiarization by users and the ability to sign them. In this regard, we have analyzed some web sites for publishing online petitions.

Initiators usually strive to get as many signatures as possible to increase awareness and maximize impact on the final decision. In the traditional format, the collection could be carried out with own hand, which significantly narrowed the circle of potential supporters. In general, this process was quite costly requiring significant physical effort, time and investments.

With the development of the Internet and digital communications, the way a petition is filed has undergone a significant transformation. Various studies in this area indicate that digital tools can be equally effective in solving various issues. Since in recent years, there has been a growth dynamic not only in the indicator of the availability of the Internet and its users, but also in the number of socially active people. With the help of e-mail, social networks, methods of collecting petitions online platforms are also created, which contributes to a wider coverage and makes the process cheaper.

Besides, the changes also affected the sites themselves where petitions were usually published or sent. Currently, there are specialized platforms with a simple and user-friendly format of appeal submission. Such platforms are aimed at increasing the effectiveness of petitions and their coverage.

The most popular sites today are change.org¹, [avaaz.org](https://www.avaaz.org/page/ru/)², where the number of users reaches 265 million and 65 million people around the world. The named resources provide an

¹ <https://change.org/>

² <https://www.avaaz.org/page/ru/>

opportunity to submit petitions in more than 15 languages of the world, which also contributes to increase in the number of users. However, despite the high popularity, researchers point to the possibility of various risks, such as cheating votes, blocking sites and others. In order to minimize such risks, most countries have developed their own online platforms for publishing petitions.

Over the past decade, e-petition systems have become part of the interaction between national governments and citizens in many Western countries. For example, in September 2011, the United States presented its own web-based system *We the People*, allows citizens to submit online petitions and register the signatures of the supporters. The popularity of the web system continues to grow. In January 2013, the number of accounts was about 5.4 million people, in September 2014, the number of users exceeded 15 million people [k]. A similar resource has also been created and presented this year in Kazakhstan (**otinish.kz**³).

In this article, we will conduct a comparative analysis of four online petition sites in terms of the provided functionality, information content and accessibility. Resources of the same type were selected as objects of research. State ones:

- State online resource under the German government <https://epetitionen.bundestag.de/>⁴
- State online resource created as part of an order in Kazakhstan <https://otinish.kz/>
- State online resource under the US government <https://petitions.whitehouse.gov/>
- State online resource under the Russian government <https://www.roi.ru/>⁵

³ <https://otinish.kz/>

⁴ <https://epetitionen.bundestag.de/>

⁵ <https://www.roi.ru/>



The listed sites were selected as the most representative and comparable objects of research. Further, I will present the results of the study of the websites themselves obtained after monitoring.

1. Petitioning process.

Analyzing sites in terms of simplicity and user-friendliness, the following differences and similarities were noted. Monitoring shows that the process of filing an online petition on all sites includes of three basic steps:

- registration,
- text publication,
- collection of signatures.

However, there are slight differences in some points.

Table 1. Comparative data of the petitioning process

Title	Similarities	Differences
Registration	mandatory registration	The Russian web resource roi.ru requires authorization through the Unified Identification and Authentication System, while other sites require only an e-mail.
Text publication	on the platforms of Kazakhstan, Russia and the United States, the publication of petitions are only public	The website epetitionen.bundestag.de allows users to submit non-public petitions. On the website itself, this is explained as a method suitable for all personal inquiries or complaints that the user does not wish to publish on the Internet. On the same site, people can submit petitions as a representative on behalf of third parties. The condition is availability of a power of attorney from the person represented in the form.

Title	Similarities	Differences
Collection of signatures	It is carried out in a similar way. It is possible to make direct mailing via social networks and messengers.	

2. Data openness

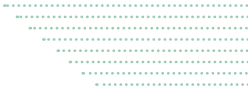
At the first stage of monitoring, we searched for general data, such as the year of creation, the number of registered users and the number of published petitions.

Here I would like to draw your attention to the fact that the direct comparative analysis of quantitative indicators, in our opinion, is difficult, since there is a significant difference in the period of operation of websites, the volume of potential audience and territorial coverage. In this regard, we will give only some general data.

Table 2. Data on quantitative indicators

Title	Establishment year	Number of petitions	Number of users
epetitionen.bundestag.de	2005	7936	Not indicated
petitions.whitehouse.gov	2011	197	Not indicated
roi.ru	2013	1806	17958
otinish.kz	2020	7	Not indicated

Monitoring shows that the most informative is the Russian online resource roi.ru with the complete information on all three indicators, while on other resources, the number of petitions was counted manually. There is also no information on the number of registered users or accounts, despite the fact that all sites, except for otinish.kz, has a user registration icon on the main page.



The search capabilities of all four sites also differ in a number of ways. Thus, the roi.ru site offers more opportunities, where petitions can be filtered by:

- the level (federal, regional, municipal);
- the section (19 sections in total, for example, transport, healthcare, business, etc.).

It is also possible to select only archived petitions.

3. Consideration of online petitions

Consideration of a petition indirectly indicates its effectiveness. As a filter on state sites, in contrast to independent resources, thresholds are designated for the number of signatures collected, after overcoming which the petition is submitted to the authorities for consideration.

Thus, on the home page of the petitions.whitehouse.gov, it is indicated that at least 100,000 signatures shall be collected within 30 days from the date of its publication. After that, the petition will be considered by the White House, with an official response within 60 days (Figure 1).

Figure 1. Home page of We the people



Consideration of petitions submitted via epetitionen.bundestag.de is possible provided that at least 50,000 signatures are received. Initially, the discussion takes place at an open meeting of the petition commission with the participation of its initiators. After that, the decision on the submitted petition is submitted to the parliamentary level.

Petitions published on the Russian site roi.ru can be considered subject to the presence of 100,000 signatures received in less than 1 year.

There is no data on the Kazakhstani site due to the pilot phase of the site.

Based on the period of operation of the sites, the format for submitting online petitions is a relatively new phenomenon, including for Western countries. However, based on quantitative indicators, the popularity of public online resources is also increasing. Its distinctive features may be mandatory registration, filing of closed petitions, the interest of the local group and possibility of direct interaction with the final addressee, government agencies.



References:

1. Yu-Hao Lee, Gary Hsieh. Does Slacktivism Hurt Activism?: The Effects of Moral. Balancing and Consistency in Online Activism. Michigan State University. 2013. <https://doi.org/10.1145/2470654.2470770>
2. Mohammad S. Jalalia,b*, Armin Ashourib, Oscar Herrera-Restrepob, Hui Zhangc. Information diffusion through social networks: The case of an online petition. 2016. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2015.09.014>
3. Frank R. Baumgartner, Bryan D. Jones Agendas and Instability in American Politics, 2nd ed. Chicago:University of Chicago Press. 2009
4. Catherine L Dumas, Daniel LaManna, Teresa M Harrison, ...Examining political mobilization of online communities through e-petitioning behavior in We the People/ August 11, 2015 <https://doi.org/10.1177/2053951715598170>

Zhansaule ZHARMAKHANOVA

Ph.D. student of the International Relations Department
of L. N. Gumilyov Eurasian National University

Saniya NURDAVLETOVA

Associate Professor of the International Relations Department
of L. N. Gumilyov Eurasian National University

ANALYSIS OF THE POLICY OF KAZAKHSTAN AND SWEDEN IN BUILDING EFFECTIVE COMMUNICATION BETWEEN THE STATE AND SOCIETY

In the UN understanding, governance is democratic only when each individual and all citizens, without exception, have the opportunity to build their future and ensure the development of their society. Respect for human rights is a prerequisite for realizing human potential. The main problems in the effective realization of human rights are the lack of democracy, weakness of leaders and democratic institutions [1].

As the President of Kazakhstan, K. Tokayev claims “Kazakhstani citizens are greatly concerned about the development of a dialogue between the authorities and society. Such a dialogue should be based on the recognition of pluralism of opinions. Different opinions, but one nation. Here is the main landmark» [2].

In general, the orientation of the President of the Republic of Kazakhstan and his team towards openness, the implementation of a dialogue with society, the creation of new and improvement of existing mechanisms of interaction of state bodies of all levels with citizens and non-state structures fully justifies itself,



contributing to an increase in the level of public confidence in the country's leadership and its support of the official political course.

One of the state-of-the-art tools to build an efficient communication with the population is to create an online platform. Since April 22, 2019, the Virtual Reception of the President of the Republic of Kazakhstan has been operating. It enables every citizen to send inquiries to the name of the Head of State and receive answers that have legal force. In just 3 months since the opening of this reception, about 1,500 applications were received here, which were subsequently considered by authorized employees of the Presidential Administration [3].

During his election campaign, Tokayev initiated a republican action «Birge» from May 13 to June 7, 2019, within the framework of which interested citizens were given the opportunity to voice their concerns and offer their options for their solution, sending them to the public reception offices of the candidate for Presidents of the Republic of Kazakhstan. As a result of this action, Tokayev received more than 500 thousand proposals and wishes. Later, they and the provisions of the pre-election program of the Head of State formed the basis for a list of 106 measures within 19 directions entrusted to implementation by authorized state bodies. In addition, during the pre-election campaign, 228 public reception offices of Tokayev worked throughout the country, receiving more than 21 thousand citizens [4].

In his first Address to the people of Kazakhstan, Kassym-Jomart Tokayev put forward the concept of a "Hearing State", which is a mechanism for ensuring a constant dialogue between the authorities and society, responding promptly and effectively to all requests of citizens. It is obvious that the practical implementation of this concept is carried out as follows. First of all, on June 12,

2019, the National Council of Public Confidence was established under the President of the Republic of Kazakhstan. The main goal of its activities is to develop proposals and recommendations on topical issues of state policy based on a broad discussion with representatives of the public. The Council's competence includes such tasks as conducting a public examination of draft concepts, state programs and regulatory legal acts, considering significant strategic issues taking into account the views of civil society, ensuring a constructive dialogue between representatives of the public, political parties, the non-governmental sector and government bodies [5].

During the second meeting of the National Council of Public Trust, held on December 20, 2019, the Head of State summed up the interim results of the work of this body and outlined specific measures that constituted the first package of reforms of a political, economic and social nature. The following activities are included in the political and legal block of relevant reforms:

1. Introduction of the principle of notification of organizing peaceful assemblies.
2. Reducing the registration barriers required to create political parties, including reducing the minimum number of party members from 40 thousand to 20 thousand people.
3. Introduction of a mandatory 30% quota for women and youth on the electoral lists of political parties.
4. Legalization of the institution of parliamentary opposition.
5. Ensuring the accession of Kazakhstan to the Second Optional Protocol to the International Covenant on Civil and Political Rights.
6. Humanization of Article 174 of the Criminal Code of the Republic of Kazakhstan (Incitement of social, national, tribal, racial, class or religious hatred) [6].



Another important direction in the implementation of the concept of the «Hearing State» is to improve the mechanisms of interaction between state bodies of different levels with the population. In addition to the Virtual Reception, in July 2019, in the Administration of the President of the Republic of Kazakhstan, a Department for monitoring the consideration of applications was created [7].

In his Address to the people of Kazakhstan dated September 2, 2019 “Constructive public dialogue is the basis of stability and prosperity in Kazakhstan”, the Head of State Kassym-Jomart Tokayev set a specific task for the Government of the Republic of Kazakhstan to improve the legislation on rallies. In particular, the President of the Republic of Kazakhstan noted that “According to the Constitution, our citizens have the right to freely express their will. If peaceful actions do not pursue the goal of violating the law and the peace of citizens, it is necessary to give permission for their conduct in accordance with the procedure established by law, allocate special places for this. Moreover, not on the outskirts of cities. But any calls for unconstitutional actions, hooligan actions will be suppressed within the law”. Moreover, the director of the Kazakhstan Institute for Strategic Studies under the President of the Republic of Kazakhstan, Zarema Shaukenova claims that the law on peaceful assemblies signed by the President has become a confirmation of the successful implementation of the concept of a “hearing state”, since with the adoption of this law, the channel of communication between the authorities and society is expanding. Any protest action is a signal for the authorities, a way to get feedback from the active part of Kazakhstanis, expressing certain moods in society, publicly voicing problematic issues, requests and aspirations of certain groups of the population, as well as individual citizens [8].

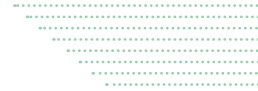
The general public's trust in the European Union, as in other political institutions, has steadily eroded over the past decades since the start of the financial and economic crisis in 2008. Jean-Claude Juncker, the President of the European Commission, acknowledged this worrying trend in his inaugural speech at the European Parliament in November 2014, when he said: "Either we succeed in bringing the European citizens closer to Europe – or we will fail" [9].

If to speak about one European state, Sweden has for a long time been viewed as a paradigmatic case for progressive politics.

Openness and transparency are vital ingredients in Swedish democracy. A democratic society is protected by four basic laws: the Government Act, the Freedom of the Press Act, the Basic Law on Freedom of Expression and the Succession Act. These laws constitute the Swedish Constitution and take precedence over all other laws. The constitution states that all citizens have the right to freely seek information, organize demonstrations, form political parties and practice their religion.

Based on the idea of transparency, Sweden has a website – openaid.se – which is built on open government data. It offers individuals, NGOs, aid recipients and officials the chance to access and study official government data. The aim is to further transparency and openness in humanitarian efforts and to inspire other institutions to increase their transparency and openness towards the public [10].

In Sweden, plenty of NGOs as well as individual activists are involved in the advancement of human rights. Among the Swedish organizations active both at home and abroad is Civil Rights Defenders, which works to empower human rights activists at risk [11].



Moreover, Sweden is committed to increasing digital collaboration among government agencies in order to improve citizen-centric services. With this commitment, the government expected to promote a more open government that supports innovation and digital infrastructure. Overall, this commitment was found to have moderate impact. At a critical stage important prerequisites for the implementation of the innovative, multi-annual e-government programmes emerged. The programme, adopted by Parliament in December 2014, is focused on the development of digital services to facilitate contacts between public authorities and citizens or companies [12].

Sweden has a remarkable track record in sustaining a high level of well-being of its citizens. The country performs above the OECD average in all dimensions of the OECD's Better Life Index, and these good outcomes are typically shared widely across the population. In addition, Sweden is one of the leading countries in receiving asylum seekers.

To sum up, based on the analysis we can state that both states are making conditions for better life of their citizens. In the times of technological progress, interaction of government and society is based on electronic platform. In both countries electronic platform was built "to hear" their citizens. We can claim that current task of governments is to form effective feedback with the population. The task of state bodies is to comply with the criteria of a «hearing state», to work out in detail each appeal received, to actively explain in an accessible language information about current programs and policies pursued by state bodies.

References:

1. Democratic Governance (Original: Демократическое управление) [electronic source]. URL: <https://www.un.org/ru/sections/issues-depth/democracy/index.html> (date of access: October 31, 2020)
2. Speech by Kassym-Jomart Tokayev at the Official Inauguration Ceremony of the Elected President of the Republic of Kazakhstan (Original: Выступление Касым-Жомарта Токаева на официальной церемонии инаугурации избранного Президента Республики Казахстан), June 12, 2019
3. Baygarin M. Berik Uali: On the Agenda is Openness and Feedback From Society (Original: Берик Уали: на повестке дня – открытость и обратная связь с обществом) // Kazinform, July 25, 2019 [electronic source]. URL: (https://www.inform.kz/ru/berik-ualina-povestke-dnya-otkrytost-i-obratnaya-svyaz-s-obschestvom_a3551013) (date of access: October 31, 2020)
4. “The Situation in the Country Has Changed”. Tokayev Delivered a Statement (Original: «Ситуация в стране изменилась». Токаев сделал заявление) [electronic source]. URL: https://forbes.kz//process/situatsiya_v_strane_izmenilas_tokaev_sdelal_zayavlenie/? (date of access: November 1, 2020)
5. Decree of the President of the Republic of Kazakhstan dated July 17, 2019 No. 63 “On Approval of the Regulations and Composition of the National Council for Public Trust Under the President of the Republic of Kazakhstan” (Original: Указ Президента Республики Казахстан от 17 июля 2019 года № 63 «Об утверждении положения и состава Национального совета общественного доверия при Президенте Республики Казахстан») [electronic source]. URL: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/U190000063U> (date of access: November 01, 2020)
6. Speech by the Head of State K. Tokayev at the Second Meeting of the National Council for Public Trust (Original: Выступление Главы государства К. Токаева на втором заседании Национального совета общественного доверия), December 20, 2019 // Official

- website of the President of the Republic of Kazakhstan [electronic source]. URL: http://www.akorda.kz/ru/speeches/internal_political_affairs/in_speeches_and_addresses/vystuplenie-glavy-gosudarstva-k-tokaeva-na-vtorom-zasedaniinacionalnogo-soveta-obshchestvennogo-doveriya (date of access: November 02, 2020)
7. The Presidential Administration Received More Than 22,000 Citizens' Applications – Aida Balayeva (Original: В Администрацию Президента РК поступило более 22 тысяч обращений граждан – Аида Балаева), December 31, 2019. [electronic source]. URL: (https://www.inform.kz/ru/v-administraciyu-prezidenta-rk-postupilo-bolee-22-tysyach-obrascheniy-grazhdan-aida-balaeva_a3600071) (date of access: November 02, 2020)
 8. The Law on Peaceful Meetings Confirms the Successful Implementation of the Concept of a “Hearing State” – Zarema Shaukenova (Original: Закон о мирных собраниях стал подтверждением успешной реализации концепции «слушающего государства» – Зарема Шаукенова) [electronic source]. URL: <https://strategy2050.kz/ru/news/zakon-o-mirnykh-sobraniyakh-stal-podtverzhdeniem-uspeshnoy-realizatsii-kontseptsii-slyshashchego-gos/> (date of access: November 02, 2020)
 9. Address by European Commission President Jean-Claude Juncker to the European Parliament, July 15, 2014 [electronic source]. URL: http://europa.eu/rapid/press-release_speech-14-546_en.htm (date of access: November 03, 2020)
 10. Openness Shapes Swedish Society [electronic source]. URL: <https://sweden.se/society/openness-shapes-swedish-society/> (date of access: November 03, 2020)
 11. Sweden and Human Rights [electronic source]. URL: <https://sweden.se/society/sweden-and-human-rights/> (date of access: November 03, 2020)
 12. Mid-term Self-Assessment Report: Open Government Partnership, National Action Plan 2013-2015, p.4



**Қазақстан Республикасы Президенті жанындағы
Қазақстан стратегиялық зерттеулер институты (ҚСЗИ)
Қазақстан Республикасы Президентінің Жарлығымен
1993 жылғы 16 маусымда құрылған.**

ҚР Президенті жанындағы ҚСЗИ негізгі міндеті – Қазақстан Республикасының ішкі және сыртқы саясатының стратегиялық аспектілерін аналитикалық қамтамасыз ету.

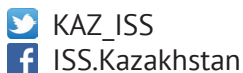
Пенсильвания университетінің «Global Go To Think Tank Index Report» рейтингісі (2018 ж.) бойынша ҚСЗИ әлемнің 8162 талдау орталықтары арасынан 142 орынды иемденіп, рейтингке кірген жалғыз қазақстандық «ақыл-ой орталығы».

Институт өзінің 27 жылдық қызметі барысында халықаралық қатынастар, жаһандық және аймақтық қауіпсіздік мәселелері бойынша 300-ден астам кітап басып шығарды. ҚСЗИ-да үш журнал басылып шығарылады: «Қоғам және Дәуір», «Казахстан-Спектр» және «Central Asia's Affairs». Үш тілде жүргізіліп отыратын сайты, Facebook және Twitter әлеуметтік желілерінде өз парақшасы бар.

ҚСЗИ – жыл сайын әлемдік саясат пен экономиканың өзекті мәселелері бойынша бірқатар ғылыми және практикалық іс-шаралар өткізілетін ерекше халықаралық сарапшылар алаңы. Институттың ғылыми форумдарына Орталық Азия мен алыс шетелдердің беделді сарапшылары қатысады.

Мекен-жайы және байланыс телефондары:

Қазақстан Республикасы, 010000,
Нұр-Сұлтан, Бейбітшілік көшесі, 4
Тел.: +7 (7172) 75-20-20
Факс: +7 (7172) 75-20-21
E-mail: office@kisi.kz





**Казахстанский институт стратегических исследований (КИСИ)
при Президенте Республики Казахстан создан
Указом Президента Республики Казахстан 16 июня 1993 года**

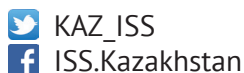
Основной задачей КИСИ является прогнозно-аналитическое обеспечение стратегических аспектов внутренней и внешней политики Республики Казахстан. КИСИ является единственным казахстанским «мозговым центром», вошедшим в основной рейтинг «Global Go To Think Tank Index Report» Пенсильванского университета (2018 г.), заняв 142 место среди 8162 мозговых центров мира.

За 27 лет деятельности Институтом было издано более 300 книг по международным отношениям, проблемам глобальной и региональной безопасности. В КИСИ издаются три журнала: «Қоғам және Дәуір», «КазахстанСпектр», «Central Asia's Affairs». Институт располагает собственным сайтом на трёх языках: казахском, русском и английском, а также ведёт аккаунты в социальных сетях Facebook и Twitter.

КИСИ является уникальной международной экспертной площадкой, где ежегодно проводится ряд научно-практических мероприятий, посвящённых актуальным проблемам мировой политики и экономики. В научных форумах Института принимают участие авторитетные эксперты из стран Центральной Азии и дальнего зарубежья.

Адрес и контактные телефоны КИСИ:

Республика Казахстан, 010000
г. Нур-Султан, ул. Бейбітшілік, 4
Тел.: +7 (7172) 75-20-20
Факс: +7 (7172) 75-20-21
E-mail: office@kisi.kz





**The Kazakhstan Institute for Strategic Studies (KazISS)
under the President of the Republic of Kazakhstan
was established by the Decree of the President
of the Republic of Kazakhstan in June 16, 1993**

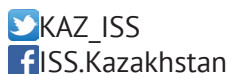
The main task of the KazISS is forecasting and analytical support of the strategic aspects of the domestic and foreign policy of the Republic of Kazakhstan. KazISS is the only Kazakh «Think Tank» included in the main rating «Global Go To Think Tank Index Report» of the University of Pennsylvania (2018), taking 142nd place among 8162 think tanks in the world.

For 27 years of activity, the Institute has published more than 300 books on international relations, problems of global and regional security. KazISS publishes three magazines: “Kogam zhane Dauir”, “Kazakhstan Spectrum”, “Central Asia’s Affairs”. The Institute has its own website in three languages: Kazakh, Russian and English, and also maintains accounts on social networks Facebook and Twitter.

KazISS is a unique international expert platform, where a number of scientific and practical events are held annually on topical issues of world politics and economy. Reputable experts from Central Asian countries and far abroad take part in the scientific forums of the Institute.

Address and contact phone numbers of KazISS:

Republic of Kazakhstan, 010000
Nur-Sultan, Beibitshilik st., 4
Tel. : +7 (7172) 75-20-20
Fax: +7 (7172) 75-20-21
E-mail: office@kisi.kz



**«ХАЛЫҚ ҮНІНЕ ҚҰЛАҚ АСАТЫН МЕМЛЕКЕТТЕН» –
«ӘДІЛЕТТІ МЕМЛЕКЕТКЕ»**

*Халықаралық онлайн-конференция материалдары
Нұр-Сұлтан, 14 қазан 2020 ж.*

Редактор-корректор: Бакирова А.
Мұқаба дизайны мен беттеу: Цой Т.В.

Қалып 70x100/16
Ш.б.т. 15,5
Офсеттік басылым.
Гарнитура PT Sans
Тираж 500 дана.

Қазақстан Республикасы Президенті жанындағы
Қазақстан стратегиялық зерттеулер институты
010000, г. Нұр-Сұлтан, Бейбітшілік көш., 4

«Надежда 2050» баспаханасында басылды,
Көкшетау қ., Баймұқанов көш, 3.