

Шаблон аналитической записки

1.	Язык аналитической записки	Русский
2.	Год	2024
3.	Регион	Павлодарская область
4.	Тип кейса	Аналитическая записка в рамках курсов переподготовки
5.	Направление работы	<ul style="list-style-type: none">● Цифровые инструменты управления● Государственная служба● Государственные закупки● Государственное управление● Государственные услуги● Национальная экономика и экономика территорий● Международные отношения
6.	Название проекта	Видение государственной службы: формирование модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности
7.	Ключевые слова	<ul style="list-style-type: none">● Клиентоориентированность,● удовлетворенность населения
8.	Руководитель проекта	Омарова М.С.
9.	Автор (ФИО)	Дюсембаева Зарина Аскарровна
10.	Должность автора	Главный специалист отдела сертификации и лицензирования

...

...

...

Введение

Сотни тысяч граждан ежедневно взаимодействуют с государственными структурами, и именно от качества этих взаимодействий зависит уровень доверия к власти и ее институтам. Для государства, стремящегося к внедрению прогрессивных методов управления, особенно актуальны принципы сервисности и клиентоориентированности. Они позволяют не только улучшить качество предоставляемых услуг, но и создать позитивный имидж государственных органов. Опираясь на современные тренды, которые разворачиваются в управленческой практике ведущих стран мира, взят курс на построение государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности. Этот процесс проходит наряду с принимаемыми мерами по кардинальной трансформации и цифровизации административных процедур, отказу от командно-административных подходов в государственном управлении. Этот процесс становится особенно заметным в сфере здравоохранения, где Департамент медицинского и фармацевтического контроля Павлодарской области демонстрирует успешное внедрение этих принципов.

Актуальность

Необходимость реформирования государственной службы в Казахстане подтверждается концепцией развития государственной службы, принятой с целью повышения эффективности и прозрачности работы государственных органов. По данным национального доклада о государственной службе, среди ключевых проблем выделяются длительные сроки выполнения запросов, недостаточная информированность граждан и отсутствие системы обратной связи.

Основные принципы сервисности и клиентоориентированности

Сервисность и клиентоориентированность в контексте государственной службы включают:

1. Доступность услуг: Обеспечение легкой навигации в мире государственных услуг через порталы и мобильные приложения. Это способствует сокращению временных затрат граждан.

2. Качество обслуживания: Понимание причин недовольства граждан и стремление к их устранению – это направление работы государственной службы должно включать регулярное обучение сотрудников и проведение аттестаций.

3. Обратная связь: Внедрение систем, позволяющих гражданам легко оставить комментарий или жалобу, что существенно улучшает качество предоставляемых услуг.

4. Индивидуальный подход: Ориентация на потребности каждого отдельного гражданина, что подразумевает возможность выбора методов и форм получения услуг.

Модель государственной службы: примеры и практика

На примере Департамента медицинского и фармацевтического контроля Павлодарской области, можно проанализировать несколько ключевых

направлений, связанных с реализацией новых подходов на государственной службе.

1. Анализ текущей ситуации

По данным департамента за последний год:

- Общее количество обращений граждан составило 1000.
- Уровень удовлетворенности обслуживанием составил 85%.
- Время ожидания в очереди в среднем составило 15 минут.
- Количество жалоб за год – 50, что составляет 5% от общего числа обращений.

Эти показатели свидетельствуют об успешной работе департамента и высоком уровне доверия граждан.

2. Внедрение механизмов сервисности

Департамент активно использует электронные сервисы для упрощения процедур. На данный момент реализовано несколько онлайн-сервисов:

- Онлайн запись на прием,
- Электронный документооборот для подачи заявлений и получения медицинских услуг.

Это позволяет сократить среднее время ожидания на 20% и значительно облегчить доступ граждан к услугам.

3. Повышение качества обслуживания

Одним из ориентиров на ближайшее будущее является внедрение программ регулярного обучения сотрудников. Как показывает практика, регулярно обученные специалисты лучше справляются с задачами и быстрее реагируют на запросы граждан. В прошлом году департамент организовал 9 тренингов, на которых обучалось 17 сотрудников.

4. Обратная связь

Создание системы обратной связи посредством онлайн-анкет и опросов позволяет оперативно реагировать на потребности граждан. В 2023 году было проведено 4 крупных исследования, участие в которых приняло более 500 граждан. Результаты показали, что 75% опрошенных были довольны уровнем обслуживания, в то время как 25% указали на необходимость улучшения информации о профессиональных правах и обязанностях.

Перспективы и рекомендации

На основе проведенного анализа, можно предложить следующие рекомендации для дальнейшего развития модели государственной службы:

1. Дальнейшее расширение цифровых технологий: Разработка мобильного приложения для доступа к услугам департамента в одно касание, что значительно упростит взаимодействие граждан с госслужбой. Оптимизация и интеграция документов в электронных приложениях.

2. Улучшение коммуникации: Создание системы регулярных отчетов о выполненных работах и достигнутых результатах, чтобы повысить прозрачность работы департамента.

3. Модернизация системы мотивации: Внедрение KPI (ключевых показателей эффективности) для оценки работы служащих и повышения качества обслуживания.

4. Организация встреч с гражданами: Регулярные встречи граждан с представителями департамента для обсуждения текущих вопросов, что усиливает доверие и вовлеченность населения.

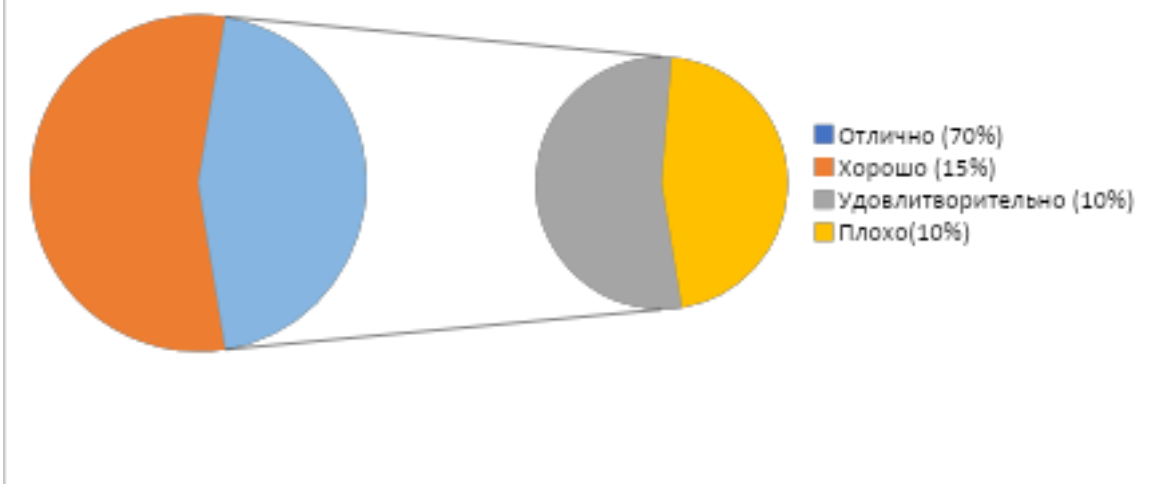
Заключение

Формирование эффективной модели государственной службы на примере Департамента медицинского и фармацевтического контроля Павлодарской области демонстрирует, как принципы сервисности и клиентоориентированности могут повысить качество предоставляемых государственных услуг. Применение современных технологий, взаимодействие с гражданами и постоянная работа над улучшением позволяют создать адаптивную и отзывчивую систему, что в свою очередь способствует повышению уровня доверия граждан к государственным институтам. В условиях динамично меняющегося мира необходимым шагом является всестороннее внедрение этих подходов не только в сфере здравоохранения, но и в других областях государственной службы.

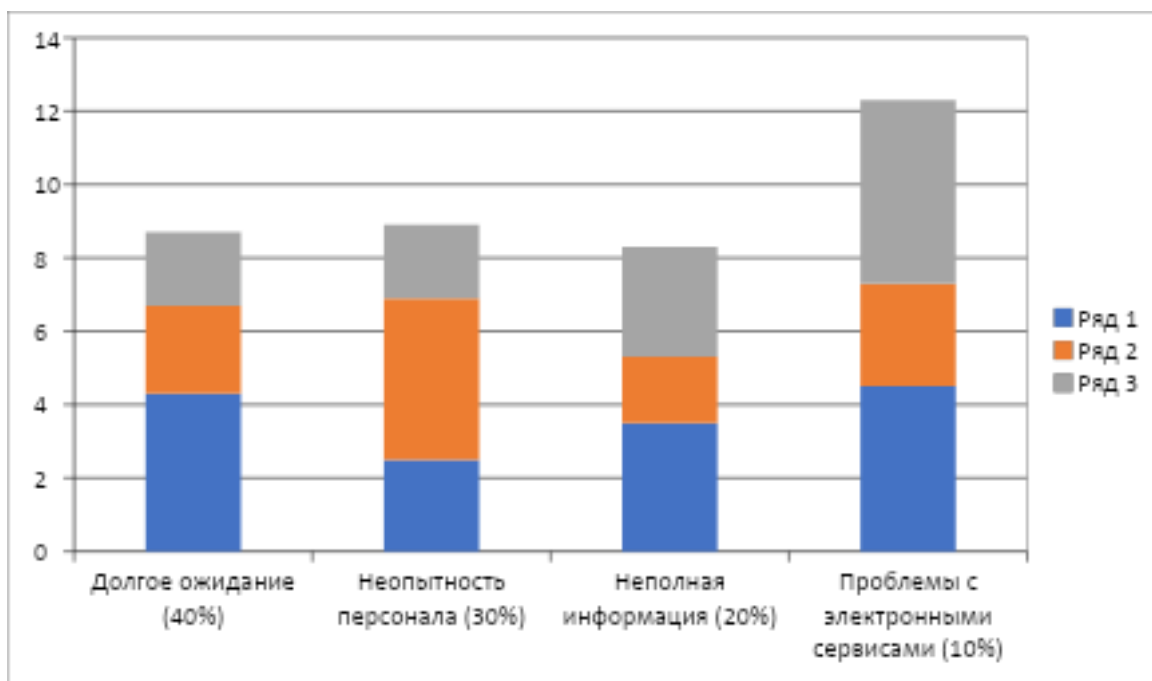
Таблица для анализа удовлетворенности граждан

Параметры	Показатели (%)	Комментарии
Общее количество обращений	1000	Общее количество граждан, обращений в депатамент
Удовлетворенность обслуживанием	85%	Высокий уровень удовлетворенности
Время ожидания в очереди (мин)	15	Среднее время ожидания
Количество жалоб	50	Примерно 5% от общего числа
Рейтинг службы (по 10-бальной шкале)	8.5	Оценка от граждан

Удовлетворенность обслуживанием



Удовлетворенность обслуживанием



Основные причины жалоб