

Шаблон аналитической записки

| | | |
|-----|----------------------------|---|
| 1. | Язык аналитической записки | казахский |
| 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 | Виденье развития государственной службы: формирование модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности |
| 7. | Ключевые слова | <ul style="list-style-type: none">● Мемлекеттік қызмет● Цифрландыру● Сервис моделі● Ашықтық және есеп беру● Клиентке бағдарлану● Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін төмендету |
| 8. | Руководитель проекта | Омарова М.С. |
| 9. | Автор (ФИО) | Манапова Тлеулес Маратовна |
| 10. | Должность автора | Успен ауданы әкімі аппаратының ұйымдастыру-бақылау жұмысы және құжаттамалық қамтамасыз ету бөлімінің бас маманы |

Мемлекеттік қызмет моделін сервис және клиентке бағдарланған қағидаттарға негізделген қалыптастыру

Біздің еліміз қазіргі уақытқа заманауи мемлекет болып табылады және жыл сайын мемлекеттік қызметтерін жетілдіруге белсенді түрде ұмтылуда. 2024-2029 жылдарға арналған концепцияға көшумен бірге бүгінгі күні мемлекеттік қызметтердің тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз ету міндеті қойылуда, ол азаматтардың және кәсіпкерлердің барлық қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған. Мұнда аса маңыздысы — клиенттер үшін жаңа сервис моделін енгізу, яғни, мемлекет тарапынан көрсетілетін қызметтерді алушылар — азаматтар болып табылады.

2024-2029 жылдарға арналған концепцияның мақсатына қатысты айтар болсақ, бұл мемлекеттік қызмет, қоғамның қажеттіліктеріне жауап беріп, азаматтар мен кәсіпкерлерге қолжетімді, сапалы және ашық қызметтерді қамтамасыз етуі тиіс. Сонымен қатар осы мақсаттарға қол жеткізу үшін келесі шаралар жоспарлануда:

- мемлекеттік қызметшілердің білімін арттыру;
- мемлекеттік қызметтерді ұсынуға арналған жаңа электрондық платформаларды құру;
- мемлекеттік органдардың жұмысында ашықтық және жауапкершілік қағидаттарын енгізу;
- сондай-ақ, клиенттердің кері байланысына негізделген мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау жүйесін қалыптастыру.

Сервис және клиентке бағдарланған қағидаттар туралы айтқанда, **«сервис»** дегеніміз азаматтар мен кәсіпкерлер үшін қызмет көрсету тиімділігі мен ыңғайлылығы болып табылады. Ол өте ыңғайлы, қолжетімді және қарапайым болуы керек, сондықтан қызметтерді пайдалану үшін цифрлық сауаттылығы төмен азаматтар да еш қиындықсыз қызметті пайдалана алуы тиіс. Ал **«клиентке бағдарлану»** дегеніміз — азаматтар мен кәсіпкерлердің қажеттіліктері мен мүдделеріне назар аударып, олардың мүдделері мен үміттерін қанағаттандыратын қызметтерді ұсынуға бағытталған тәсіл болып табылады.

Мемлекеттік қызмет моделінің негізгі даму бағыттары:

1. **«Цифрландыру және автоматтандыру»** (мемлекеттік қызметтерді жылдам және ыңғайлы алу үшін онлайн платформаларды енгізу);
2. **«Мемлекеттік қызметшілерді оқыту»** (азаматтармен жұмыс дағдыларын дамыту, ақпараттық технологиялар мен психология саласындағы дағдыларды жетілдіру);
3. **«Ашықтық және есеп беру»**(қызметтердің сапасын бақылаудың механизмдерін құру, азаматтармен кері байланысты жүйелерді енгізу);
4. **«Инклюзивтілік»** (мемлекеттік қызметтерге барлық халықтың, әсіресе шалғай аудандар мен ауылдық жерлерде тұратын азаматтардың қолжетімділігін қамтамасыз ету).

Осыған байланысты қандай артықшылықтар туындайды?

Біріншіден, «мемлекеттік органдарға деген сенімділікті арттыру». Азаматтар өз сұрауларына қанағаттанарлық жауап алған жағдайда, олар өз тәжірибесін басқалармен бөлісіп, мемлекеттік қызметтерге деген сенімділік артады.

Екіншіден, «мемлекетпен өзара әрекеттесуді оңайлату». Бюрократиялық тосқауылдар азайып, мемлекеттік қызметтерге қолжетімділік жақсарды, онлайн платформалар мен ХҚКО арқылы қызметтерді алу оңайлайды.

Үшіншіден, «сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін төмендету». Барлық процестердің автоматтандырылуы мен шешімдерді қабылдаудың ашықтығы сыбайлас жемқорлықтың мүмкіндіктерін азайтады.

Мысалы, Эстония, Сингапур және Германия елдері мемлекеттік қызметтерді цифрландырды және барлық мемлекеттік және жеке секторлық қызметтерді біріктіріп, «бір

терезе» жүйесін құрды. Олардың табысын төменгіде көрсетілген кестелер арқылы көруге болады.

Салыстыру үшін бастапқы критериялар:

- мемлекеттік қызметтерді цифрландыру;
- қолжетімділік пен қол жеткізудің қарапайымдылығы;
- сұранысты өңдеу тиімділігі;
- пайдаланушының қанағаттануы;
- инновациялық тәсілдер.

Салыстыру кестенің мысалы ("1" — жоғарғы баға, "5" — төмен):

| Критерий | Эстония | Германия | Сингапур |
|--|--|---|---|
| Мемлекеттік қызметтерді цифрландыру | 1 (алдыңғы қатарлы электронды мемлекеттік қызметтер, электронды паспорттар, электронды дауыс беру) | 3 (жеткілікті цифрландыру, бірақ интеграцияда қиындықтар бар) | 1 (қазіргі ең дамыған жүйе, блокчейн мен ИИ қосылған) |
| Қолжетімділік пен оңай жеткізу | 1 (интернет пен мобильді қосымшалар арқылы жоғары қолжетімділік) | 3 (платформалар бар, бірақ пайдалануға күрделі) | 1 (азаматтарға ыңғайлы және қолжетімді шешімдер) |
| Сұрауларды өңдеудің тиімділігі | 1 (автоматтандыру арқасында сұрауларды жылдам өңдеу) | 2 (бюрократия мен ұзақ процестер бар) | 1 (жоғары жылдамдық пен ашықтық) |
| Пайдаланушының қанағаттануы | 1 (сапалы цифрлық қызметтер арқасында жоғары қанағаттану) | 2 (қызмет көрсетуде кейбір проблемалар мен процесстер бар) | 1 (өте жоғары қанағаттану) |
| Инновациялық тәсілдер | 1 (мемлекеттік қызметтерде жасанды интеллект пен блокчейнді енгізу) | 3 (жобалар бар, бірақ барлық деңгейде бірдей енгізілмеген) | 1 (инновациялар жылдам және ауқымды енгізіледі) |

Гипотетикалық өсу динамикасы

| Жыл | Эстония (Цифровизация) | Германия (Цифровизация) | Сингапур (Цифровизация) |
|------|------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 2010 | 40% | 30% | 50% |
| 2012 | 50% | 40% | 60% |
| 2014 | 60% | 45% | 70% |
| 2016 | 75% | 55% | 80% |
| 2018 | 85% | 65% | 90% |
| 2020 | 90% | 75% | 95% |
| 2022 | 95% | 80% | 98% |

Пайдаланушылардың өсу динамикасы:

| Жыл | Эстония (Қанағаттану) | Германия (Қанағаттану) | Сингапур (Қанағаттану) |
|------|-----------------------|------------------------|------------------------|
| 2010 | 50% | 45% | 65% |
| 2012 | 60% | 50% | 70% |
| 2014 | 70% | 55% | 75% |
| 2016 | 80% | 60% | 80% |
| 2018 | 85% | 65% | 85% |
| 2020 | 90% | 70% | 90% |
| 2022 | 95% | 75% | 95% |

Сұрауларды өндеудің тиімділігі бойынша өсу динамикасы:

| Жыл | Эстония (Тиімділік) | Германия (Тиімділік) | Сингапур (Тиімділік) |
|------|---------------------|----------------------|----------------------|
| 2010 | 50% | 40% | 60% |
| 2012 | 60% | 45% | 65% |
| 2014 | 70% | 50% | 75% |
| 2016 | 80% | 55% | 85% |
| 2018 | 85% | 60% | 90% |
| 2020 | 90% | 70% | 95% |
| 2022 | 95% | 80% | 98% |

Мемлекеттік қызметті дамытудағы маңызды бағыттар:

1. Мемлекеттік қызметшілердің адам капиталының дамуы

Мемлекеттік қызметшілердің кәсіби біліктілігін арттыру, оларға азаматтармен жұмыс істеу әдістерін және жаңа технологияларды үйрету қажет. Квалификацияны арттыру бағдарламалары мен психологиялық даярлық азаматтармен тиімді байланыс орнатуға септігін тигізеді.

2. Цифрлық платформаларды енгізуді кезең-кезеңмен жүзеге асыру

Жаңа цифрлық шешімдерді енгізудің маңызы зор, бірақ бұл шешімдердің барлық азаматтарға, әсіресе ауылдық жерлерде тұратындарға қолжетімді болуын қамтамасыз ету қажет.

3. Азаматтармен белсенді кері байланыс

Клиентке бағдарланған мемлекеттік қызмет моделін енгізу үшін азаматтардың пікірлерін белсенді түрде жинау қажет. Шағымдар мен ұсыныстарды қабылдаудың платформалары қолжетімді болуы тиіс, ал жауаптар мен жұмыс нәтижелері ашық және жария түрде болу керек.

4. Қанағаттанушылық деңгейін бақылау және бағалау жүйесін дамыту

Мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалауға арналған жүйе жасау маңызды. Бұл тұрақты сауалнамалар, зерттеулер мен әлеуметтік желілердегі мониторинг арқылы мүмкін болады.