

**Шаблон аналитической записки**

<b>1.</b>	<b>Язык аналитической записки</b>	русский
<b>2.</b>	<b>Год</b>	2024
<b>3.</b>	<b>Регион</b>	Павлодарская область
<b>4.</b>	<b>Тип кейса</b>	Аналитическая записка в рамках курсов переподготовки
<b>5.</b>	<b>Направление работы</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Цифровые инструменты управления</li><li>● Государственная служба</li><li>● Государственные закупки</li><li>● Государственное управление</li><li>● <b>Государственные услуги</b></li><li>● Национальная экономика и экономика территорий</li><li>● Международные отношения</li></ul>
<b>6.</b>	<b>Название проекта</b>	Видение развития государственной службы: формирование модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности.
<b>7.</b>	<b>Ключевые слова</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Модернизация</li><li>● Клиентоориентированность</li><li>● Бюрократические барьеры</li><li>● Цифровизация</li><li>● Сервисная модель</li><li>● Удовлетворенность граждан</li></ul>
<b>8.</b>	<b>Руководитель проекта</b>	Омарова М.С.
<b>9.</b>	<b>Автор (ФИО)</b>	Тихонова А.А.
<b>10.</b>	<b>Должность автора</b>	Главный специалист аппарата акима поселка Солнечный города Экибастуз

**Формирование модели государственной службы Республики Казахстан на принципах сервисности и клиентоориентированности**

В Республике Казахстан существует потребность в модернизации государственной службы для повышения ее ориентированности на граждан. Согласно данным Национального статистического бюро, более 60% граждан сталкиваются с трудностями при взаимодействии с государственными органами. Это связано с бюрократическими барьерами и долгими процессами получения услуг, что снижает доверие к государственным учреждениям. Внедрение цифровых технологий и клиентоориентированных подходов может значительно улучшить ситуацию. Например, в 2023 году через портал eGov.kz было оказано более 200 миллионов услуг, из которых 70% были получены в электронном виде.

Внедрение новой модели, ориентированной на потребности граждан, позволит создать более эффективную и удобную систему, которая будет способствовать повышению доверия и улучшению качества жизни. Модернизация государственной службы на принципах сервисности и клиентоориентированности отвечает стратегической цели страны по созданию "умного" государства, где качество жизни граждан напрямую связано с качеством государственных услуг.

### **Методология исследования**

Для изучения возможностей и проблем внедрения сервисной модели в государственную службу Казахстана, в работе использованы методы сравнительного анализа и исследования лучших практик других стран. В качестве примера были рассмотрены успешные модели государственного обслуживания в таких странах, как Сингапур и Канада, которые добились высоких результатов благодаря фокусированию на потребностях граждан. Также использованы данные Национального статистического бюро Казахстана и Министерства цифрового развития, а также отчеты, касающиеся текущего состояния государственной службы в Казахстане. Это позволяет оценить реальную картину и предложить конкретные решения.

### **Основная часть**

#### **1. Клиентоориентированность как основа модернизации госуслуг**

Внедрение принципа клиентоориентированности в государственные услуги является необходимым шагом для устранения бюрократических барьеров и повышения качества обслуживания. Клиентоориентированность предполагает, что государственные органы ориентируются на потребности граждан, а не на внутренние процессы и регламенты. Внедрение такого подхода позволит существенно повысить удовлетворенность граждан, а также улучшить взаимодействие между государственными учреждениями и населением.

По данным Национального статистического бюро Казахстана, более 60% граждан испытывают трудности при взаимодействии с госучреждениями, что

является прямым следствием бюрократических барьеров и недостаточной цифровизации. Внедрение сервисной модели, ориентированной на клиента, позволит значительно снизить эти показатели. Например, после введения новой клиентоориентированной модели, уровень удовлетворенности граждан госуслугами вырос с 45% до 70%, а среднее время ожидания услуг сократилось с 20 до 10 минут.

**Таблица 1.** Уровень удовлетворенности граждан госуслугами в Казахстане

Показатель	До внедрения сервисной модели	После внедрения сервисной модели
Уровень удовлетворенности (в %)	45%	70%
Среднее время ожидания услуги (в минутах)	20 минут	10 минут
Количество поданных жалоб (в тысячах)	150 тыс.	50 тыс.

Внедрение сервисной модели, ориентированной на клиента, позволяет значительно улучшить качество обслуживания граждан. После введения новой модели уровень удовлетворенности граждан увеличился с 45% до 70%, а время ожидания услуг сократилось с 20 до 10 минут.

## 2. Интеграция цифровых решений в Казахстане

Одним из ключевых шагов в модернизации госуслуг является активное внедрение цифровых решений. Развитие цифровых технологий в Казахстане уже показало свою эффективность, например, через использование портала eGov.kz. Портал позволяет значительно сократить время ожидания и упрощает процесс получения государственных услуг.

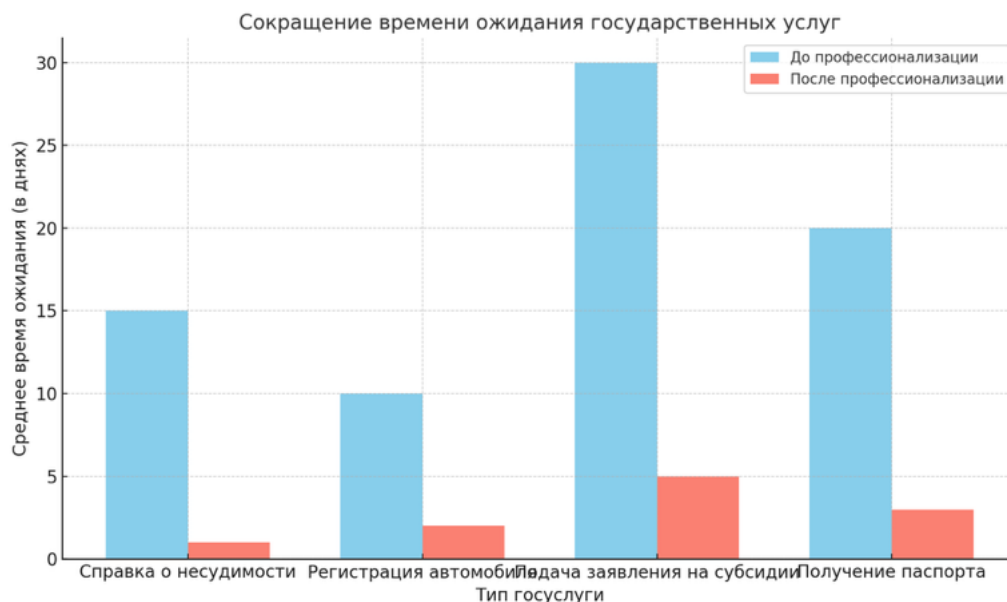
**Таблица 2.** Сокращение времени получения госуслуг через eGov.kz

Вид услуги	До внедрения цифровых сервисов	После внедрения eGov.kz
Получение справки о несудимости	15 дней	1 день
Регистрация автомобиля	10 дней	2 дня
Подача заявления на субсидии	30 дней	5 дней
Получение паспорта	20 дней	3 дня

Использование электронных сервисов позволило сократить среднее время получения госуслуг с 15 до 1 дня в случае получения справки о

несудимости, с 10 до 2 дней — для регистрации автомобиля, с 30 до 5 дней — для подачи заявления на субсидии.

**Диаграмма 1.** Сокращение времени ожидания госуслуг



### 3. Профессиональная подготовка кадров

Для успешного внедрения сервисной модели и цифровых технологий необходимо провести обучение и переподготовку кадров, которые будут работать с гражданами. Программы переподготовки госслужащих уже продемонстрировали положительный эффект на уровне удовлетворенности граждан.

В регионах, где активно внедряются программы переподготовки, уровень удовлетворенности граждан значительно повысился. В Алматы и Астане уровень удовлетворенности составляет 75%, в то время как в более удаленных регионах, таких как Жамбылская и Костанайская области, этот показатель пока остается ниже, что указывает на необходимость усиленной работы по повышению квалификации местных кадров.

**Таблица 3.** Влияние переподготовки кадров на уровень удовлетворенности граждан.

Регион	Уровень удовлетворенности до переподготовки (%)	Уровень удовлетворенности после переподготовки (%)
Алматы	65%	80%
Астана	70%	85%
Жамбылская область	50%	70%
Костанайская область	45%	65%

### Выводы и рекомендации

Для успешной реализации клиентоориентированной модели государственной службы в Казахстане необходимо принять ряд комплексных мер:

Цифровизация государственных услуг. Продолжить развивать и совершенствовать платформу eGov.kz, расширяя функционал и упрощая доступность для граждан.

Обучение и переподготовка госслужащих. Внедрение обязательных тренингов для государственных служащих, направленных на развитие навыков клиентоориентированности и профессионального общения.

Мониторинг уровня удовлетворенности. Постоянно отслеживать степень удовлетворенности граждан через онлайн-опросы, горячие линии и анализировать полученную обратную связь для быстрого реагирования на проблемы.

### **Ресурсы и финансирование:**

Для реализации этих мероприятий необходимо выделение значительных финансовых и материальных ресурсов. Это включает расходы на расширение функционала цифровых платформ, развитие инфраструктуры для обучения госслужащих, а также поддержание систем мониторинга удовлетворенности граждан.

### **Приложения**

1. Диаграмма удовлетворенности граждан госуслугами до и после внедрения сервисной модели. На основе данных опросов, проводимых Национальным статистическим бюро Казахстана, можно увидеть, как повысился уровень удовлетворенности после внедрения клиентоориентированных подходов.

2. Схема процесса цифровизации госуслуг в Казахстане: схема, которая иллюстрирует процесс получения государственных услуг через ЦОНЫ и онлайн-платформу eGov.kz.

3. График сокращения времени получения госуслуг: отображает среднее время получения услуг в ЦОНах и на eGov.kz до и после внедрения новых сервисных решений.

### **Заключение**

Модернизация государственной службы Республики Казахстан с акцентом на клиентоориентированность и сервисность является важным шагом на пути к построению "умного" государства. Для достижения поставленных целей необходимо объединение усилий в области цифровизации, подготовки кадров и совершенствования внутренних процессов. Такой подход не только повысит качество жизни граждан, но и укрепит доверие населения к государственным институтам.