

1	Язык аналитической записки	Русский
2	Год	2024
3	Регион	Павлодарская область
4	Тип кейса	Аналитическая записка в рамках курсов переподготовки
5	Направление работы	Государственная служба
6	Название проекта	Видение развития государственной службы: формирование модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности
7	Ключевые слова	<ul style="list-style-type: none"> • Государственная служба • Сервисность • Клиентоориентированность • ЦОН • Портал Egov • Качество услуг
8	Руководитель проекта	Омарова М.С.
9	Автор (ФИО)	Асаинова Жанель Муратовна
10	Должность автора	Главный специалист отдела водных ресурсов управления недропользования, окружающей среды и водных ресурсов Павлодарской области

Видение развития государственной службы: формирование модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности

Государственная служба играет ключевую роль в обеспечении эффективного управления и предоставления услуг населению. В Казахстане, в условиях динамично меняющегося общества, особую актуальность приобретают принципы сервисности и клиентоориентированности в предоставлении государственных услуг. Центры обслуживания населения (далее - ЦОН) и портал Egov играют ключевую роль в этом процессе, создавая более доступные и эффективные механизмы взаимодействия граждан с государством.

Как отмечено в Концепции развития государственной службы РК на 2024-2030 года сегодня свыше 1300 различных государственных услуг оказываются в индивидуальном порядке, более 90% видов услуг граждане могут получить в электронной форме. В связи с чем, принципы сервисности и клиентоориентированности должны стать основой новой модели государственной службы. Сервисная модель предполагает активное внимание к потребностям граждан и предоставление услуг, ориентированных на удовлетворение этих потребностей. Это требует изменений не только в самой системе, но и в сознании государственных служащих, которые должны воспринимать граждан как клиентов, а не как обязательных обращающихся.

ЦОН и портал Egov стали одним из важнейших элементов новой модели, созданные для упрощения доступа к государственным услугам, они предлагают широкий спектр услуг в одном месте. Согласно данным новостного портала Tengrinews в 2023 году Казахстанцы получили более 31 млн. услуг в ЦОНах и спецЦОНах. Из них через операторов более 16,6 млн., через секторы самообслуживания свыше 15 млн. За первое полугодие 2024 года через портал Egov оказано более 20 млн. госуслуг. Часто запрашиваемые услуги приведены в таблице. Это свидетельствует о высоком уровне доверия к данной системе. К тому же, введение электронной очереди и систем оценки качества услуг позволило значительно сократить время ожидания и повысить удовлетворенность граждан.

В 2023 году Агентством по делам государственной службы РК проведен общественный мониторинг по 423 наиболее востребованным госуслугам, в котором приняло участие 62 823 гражданина. По результатам уровень удовлетворенности населения качеством оказания госуслуг составил 81,3%, что является максимальным значением за 9 лет. Это свидетельствует о том, что внедрение принципов клиентоориентированности и сервисности приносит свои плоды.

Развитие государственной службы в Казахстане, основанное на принципах сервисности и клиентоориентированности направлено на улучшение качества государственных услуг и активного взаимодействия с получателями. Реализация данной модели через ЦОН и портал Egov подтверждает свою эффективность, что отражается в растущем уровне удовлетворенности граждан. Внедрения инновационных подходов в развитие сферы оказания госуслуг позволит обеспечить более высокий уровень

доверия и взаимодействия между государством и обществом.

Успешная реализация данных принципов требует комплексного подхода, активного вовлечения общества и постоянного мониторинга результатов. Эффективная работа ЦОН и портал Egov может стать важным звеном в создании системы, ориентированной на интересы граждан, способствуя социальному прогрессу и устойчивому развитию общества.

Для успешного формирования новой модели государственной службы через ЦОН и портал Egov необходимо:

1. Оценка уровня работы портала Egov на сегодняшний день.
2. Обучение и развитие кадров: организовать обучающие курсы и программы для сотрудников ЦОНа для повышения их квалификацию и развития навыков эффективного взаимодействия с клиентами.
3. Модернизация имеющихся цифровых технологий в работе портала Egov.
4. Создание и оптимизация имеющихся систем обратной связи: ЦОН и Egov должны активно собирать и анализировать отзывы граждан, внедряя механизмы для быстрого реагирования на возникающие проблемы и улучшение качества оказания услуг.
5. Доступность информации. Предоставление полной и развернутой информации услугополучателям в необходимой им форме.

Асаинова Ж.М.

Таблица – Статистика по оказанным госуслугам портала Egov за первое полугодие 2024 года.

№	Наименование госуслуги	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Итого
1	Выдача справки об отсутствии (наличии) недвижимого имущества физического лица	564 421	272 906	161 329	211 959	179 455	202 216	1 592 286
2	Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь	333 627	240 616	182 249	255 442	196 711	211 460	1 420 105
3	Справка о состоянии/не состоянии на учете в психоневрологической организации	178 045	212 732	145 776	186 451	134 390	144 422	1 001 816
4	Справка о состоянии/не состоянии на учете в наркологической организации	157 660	140 473	103 134	122 993	101 083	113 690	739 033
5	Выдача информации о состоянии пенсионных накоплений (с учетом инвестиционного дохода) вкладчика (получателя) единого накопительного пенсионного фонда	103 719	100 750	181 207	98 262	92 153	78 594	654 685
6	Выдача справки о наличии либо отсутствии сведений по учетам Комитета по	175 942	160 743	108 149	304 328	335 671	305 227	1 390 060

	правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан о совершении лицом уголовного правонарушения							
7	Выдача информации о поступлении и движении средств вкладчика единого накопительного пенсионного фонда	295 893	253 121	181 207	201 918	192 319	168 314	1 292 772
8	Выдача справки о зарегистрированных правах на недвижимое имущество физическому лицу	194 105	195 975	161 329	211 959	164 930	160 552	1 088 850

Список использованных источников

1. «Об утверждении Концепции развития государственной службы Республики Казахстан на 2024 - 2029 годы» Указ Президента Республики Казахстан от 17 июля 2024 года № 602 // <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2400000602>
2. https://www.google.com/amp/s/tengrinews.kz/kazakhstan_news/kazahstants_yi-poluchili-31-milliona-uslug-tsonah-spetstsonah-521300/amp/
3. <https://egov.kz/cms/ru/news/egovmobile>
4. Национальный доклад о состоянии государственной службы в Республике Казахстан, 2024 г. // <https://www.gov.kz/memleket/entities/qyzmet/documents/details/640535?lang=ru>
5. Статистика оказанных услуг портала электронного правительства за первое полугодие 2024 года // <https://egov.kz/cms/ru/information/about/stat>