

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"> • Сервисность • Клиентоориентированность • Заочное освидетельствование • Инвалиды • Цифровизация • Инклюзивное общество
8	Руководитель проекта	Омарова М.С.
9	Автор (ФИО)	Гербов Дмитрий Александрович
10	Должность автора	Главный специалист отдела экономики и бюджетного планирования Успенского района

Аналитическое эссе на тему «Видение развития государственной службы: формирование модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности».

Современные тенденции управления государством требуют переосмысления роли государственной службы. Традиционные бюрократические подходы, основанные на жестких вертикалях власти и регламентациях, постепенно уступают место новым моделям, ориентированным на удовлетворение потребностей граждан и повышение их доверия к государству. В этой связи особое значение приобретают такие принципы, как сервисность и клиентоориентированность. Государственная служба перестает быть исключительно инструментом контроля, а становится сервисом, который предоставляет общественно значимые услуги качественно, прозрачно и удобно для всех групп населения.

Основные принципы государственной службы, основанной на сервисности и клиентоориентированности:

1. Прозрачность и доступность. Граждане должны иметь возможность получать полную информацию о деятельности государственных органов, а также легко и быстро взаимодействовать с государственными службами через различные каналы связи, включая цифровые технологии.
2. Ориентация на нужды граждан. Государственные службы должны строить свою деятельность, исходя из потребностей и ожиданий населения. Это предполагает гибкость и персонализированный подход к предоставлению услуг.
3. Эффективность и скорость. Сокращение сроков оказания государственных услуг и упрощение процедур — важные элементы повышения доверия к госорганам.
4. Ответственность и обратная связь. Важным аспектом является возможность граждан оставлять отзывы и предложения по улучшению качества обслуживания, а также получение ответов и решений в установленные сроки.
5. Цифровизация. Современные технологии играют ключевую роль в развитии государственной службы, предоставляя новые возможности для автоматизации и оптимизации процессов.

Одним из примеров сервисности и клиентоориентированности явилось вовлечение казахстанцев с особыми потребностями в систему оказания услуг онлайн. А именно Программа заочного освидетельствования по установлению инвалидности.



Это нововведение нацелено на улучшение доступности услуг для людей с ограниченными возможностями.

На основе информации, опубликованной Министерством труда и социальной защиты населения, пилотный проект заочного освидетельствования оказался

востребованным среди граждан. В 2023 году было рассмотрено свыше 57 тысяч заявок, что составило 22,7% от общего числа проведенных экспертиз. С начала 2024 года, в период с января по май, количество рассмотренных заочных заявок превысило 25 тысяч (24,1%). Проект реализуется при поддержке более 700 медицинских организаций страны, что свидетельствует о его широком охвате.



Президент Казахстана Касым-Жомарт Токаев подчеркивал необходимость создания комфортных условий для социальной жизни лиц с инвалидностью на заседании национального совета общественного доверия в ноябре 2021 года. С тех пор заочное освидетельствование стало значимой частью системы, предоставляя услуги без необходимости многократного посещения государственных учреждений. Это особенно важно для людей, испытывающих трудности с передвижением.

Преимущества заочного освидетельствования:

1. Экономия времени и ресурсов: Граждане могут избежать многократных визитов в учреждения, что позволяет сэкономить как время, так и средства.
2. Физическая доступность: Услуга помогает людям с ограниченными возможностями, которые не всегда могут добраться до места освидетельствования без помощи.

3. Снижение бумажной волокиты: Онлайн-формат обеспечивает быстрое получение результатов и минимизирует количество необходимых документов.

4. Прозрачность процесса: Переход на цифровые платформы снижает риск коррупции в системе.

Статистика и услуги, предоставляемые инвалидам:

С начала 2023 года свыше 237 тысяч граждан с инвалидностью получили различные социальные услуги. Из них:

- Около 180 тысяч человек получили технические средства реабилитации.
- Более 25 тысяч воспользовались услугами индивидуальных помощников.
- Примерно 25 тысяч человек прошли санаторно-курортное лечение.
- 6,5 тысяч получили услуги жестового языка.

Касательно технических средств реабилитации, граждане могут выбирать из более чем 400 зарегистрированных поставщиков, а также из 27 тысяч поставщиков услуг индивидуального помощника.

Вовлечение граждан с особыми потребностями в систему онлайн-услуг является важным шагом на пути к их интеграции в общество. Программа заочного освидетельствования и другие услуги, предоставляемые государством, делают социальные услуги более доступными и эффективными. Это создает положительный эффект на качество жизни лиц с ограниченными возможностями и способствует формированию инклюзивного общества в Казахстане.

Ссылки на источники.

1. Выступление Главы государства Касым-Жомарта Токаева на VI заседании Национального совета общественного доверия (17 ноября 2021г.)

<https://www.akorda.kz/ru/vystuplenie-glavy-gosudarstva-k-tokaeva-na-vi-zasedanii-nacionalnogo-soveta-obshchestvennogo-doveriya-16104216>

2. Социальные возможности: какие услуги лица с инвалидностью могут получить дистанционно

<https://www.nur.kz/politics/kazakhstan/2024935-sotsialnye-vozmozhnosti-kakie-uslugi-litsa-s-invalidnostyu-mogut-poluchit-distantsionno/>.

Опубликовано: 15 июня 2023г.

3. Более 25 тыс. заявок по установлению инвалидности рассмотрены в заочном формате

<https://www.gov.kz/memleket/entities/enbek/press/news/details/570009?lang=ru>

Опубликовано: 08 июня 2023

4. Более 237 тыс. услуг получили лица с инвалидностью через Портал соцуслуг с начала 2023 года

<https://www.gov.kz/memleket/entities/enbek/press/news/details/569981?lang=ru>. Опубликовано: 08 июня 2023