

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 и клиентоориентированность • Цифровизация • Государственные закупки • Прозрачность • Реформы
8	Руководитель проекта	Омарова М.С.
9	Автор (ФИО)	Дарим Серікболсын Қапбасұлы
10	Должность автора	Главный специалист отдела закупок и мониторинга товаров управления государственных закупок Павлодарской области

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

Современные вызовы, с которыми сталкиваются государства, требуют пересмотра подходов к организации государственной службы. Эффективное управление, ориентированное на потребности граждан, становится ключевым фактором успешного функционирования государственного аппарата. В этом контексте формирование новой модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности, приобретает особую актуальность.

Государственная служба должна быть адаптирована к быстро меняющимся условиям и требованиям общества. Повышение качества предоставляемых услуг, прозрачность действий госслужащих и ответственность перед гражданами становятся главными целями реформ. Необходимость создания модели государственной службы, ориентированной на результаты и удовлетворение потребностей граждан, является основным драйвером изменений.

Современная модель государственной службы основывается на принципах сервисности и клиентоориентированности, что отражает ожидания граждан на качественные услуги в обмен на уплату налогов и выполнение обязательств. Эта модель требует четкой регламентации взаимных обязательств граждан и госслужащих, однако действующее законодательство недостаточно охватывает ключевые аспекты этой системы.

Основным потребителем государственных услуг является общество, что предполагает необходимость централизации кадровых процедур и изменения традиционных представлений о трудовых отношениях госслужащих. Введенная политическая ответственность служащих при переходе на другие должности — это первый шаг к реформам, но остаются нерешенными вопросы сохранения прав и обязанностей при смене места работы.

Ниже приведен план действий по реализации Концепции развития государственной службы согласно Указу Президента Республики Казахстан.

Настоящая Концепция развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года (далее - Концепция) отражает смысловой вектор трансформации государственного сектора и определяет основные принципы, задачи и подходы модернизации государственного управления.

Таблица 1 – План действий по реализации Концепции развития государственной службы.

Наименование	Концепция развития государственной службы Республики Казахстан на 2024 - 2029 годы
Основание для разработки	Поручение Президента Республики Казахстан от 29 февраля 2024 года №24-1317
Государственный орган, ответственный за разработку	Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы
Государственные органы и организации, ответственные за реализацию	Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы; Министерство национальной экономики Республики Казахстан; Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан; Министерство труда и социальной защиты населения Республики Казахстан; Министерство науки и высшего образования Республики Казахстан; Министерство просвещения Республики Казахстан; Министерство культуры и информации Республики Казахстан; Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан
Сроки реализации	2024 - 2029 годы

Анализ международного опыта показывает значительные различия в функционировании государственной службы в зависимости от правовых традиций и национальной культуры. В странах Западной Европы и США государственные услуги воспринимаются широко, охватывая как индивидуальные обращения, так и услуги, предоставляемые в интересах общества.

Основное внимание уделяется качеству обслуживания и ответственности госслужащих. В некоторых странах, как в Великобритании и Южной Корее, существует концепция единого работодателя, подчеркивающая служение государству в целом.

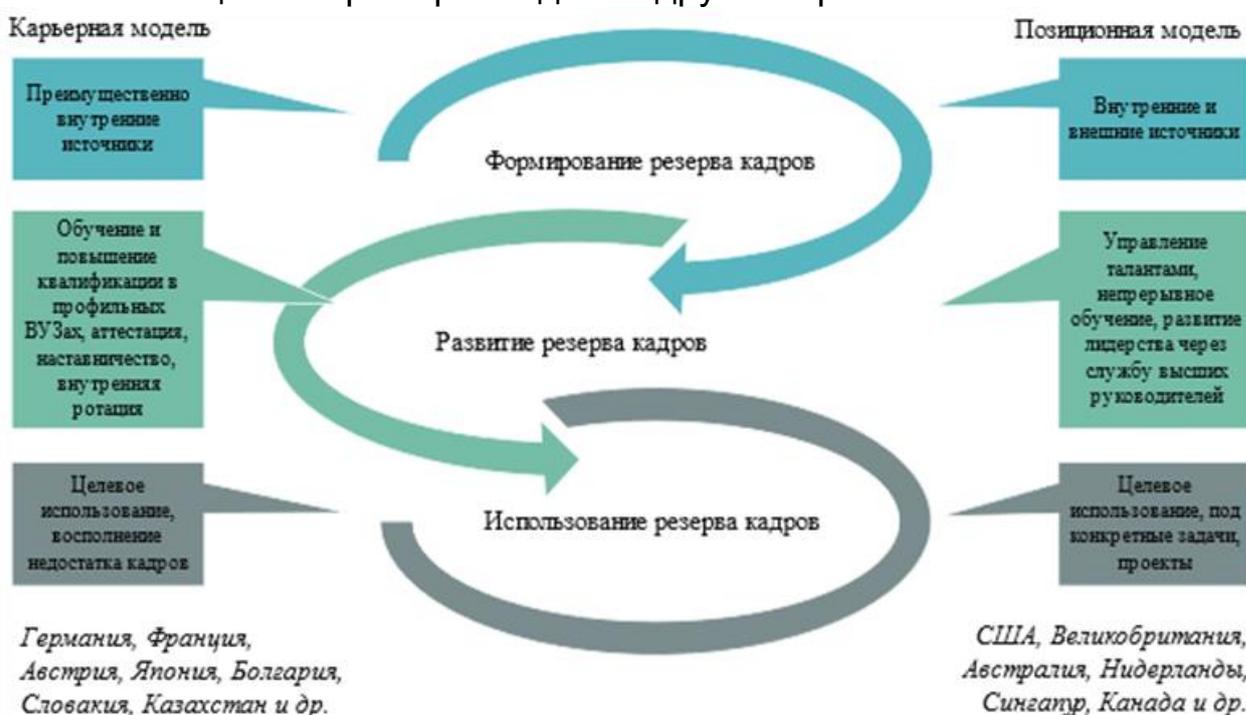
Ключевыми аспектами профессионализации являются меритократия и различные модели карьеры. В странах, таких как США и Канада, акцент на компетенциях, в то время как в других — на

заслугах на государственной службе. Обучение, карьерное продвижение и гибкость в управлении кадрами также имеют важное значение.

Привлечение молодежи на государственную службу осуществляется через программы стажировок и образовательные инициативы. Институты наставничества и ротации помогают адаптировать и развивать служащих.

Конкурентоспособная зарплата и социальные гарантии, такие как жилищные пособия и дополнительные отпуска, способствуют удержанию опытных работников. Эти меры вместе формируют привлекательность государственной службы и способствуют ее эффективности.

Таблица 2 – Примеры моделей других стран.



Для успешной реализации клиентоориентированной модели необходимо в первую очередь обновление правовых норм, регулирующих поведение госслужащих. Несмотря на значительное количество оказываемых услуг, качество и доступность остаются проблемными. Отсутствие критериев для оценки качества услуг и мнения граждан мешает государственному аппарату эффективно реагировать на потребности общества.

Таким образом, доверие граждан к государственной службе критично для ее функционирования, что требует укрепления этических стандартов и прозрачности в деятельности должностных лиц.

Динамика реформ и масштабные преобразования в общественно-политической и социально-экономической жизни страны требуют дальнейшего развития государственной службы. Увеличение

потребности в оперативных и эффективных управленческих решениях приводит к росту ожиданий от госслужбы со стороны граждан.

Так, проведена комплексная работа по устранению излишних барьеров при поступлении на госслужбу. На базе системы «e-Quzmet» внедряется новая система отбора.

Согласно данным из Национального доклада В 2023 году в рамках цифровизации процедуры поступления на госслужбу в 6 госорганах (АДГС, МПС, МТ, МТИ, МИО Акмолинской области и города Шымкент) посредством внешнего портала ИИС «Е-қызмет» проводилась пилотная апробация новой системы отбора.

В конкурсах на занятие 1 246 должностей приняло участие 5 815 претендентов, 652 – признаны победителями. В рамках проекта наблюдается повышение привлекательности госслужбы для граждан.

Так, количество претендентов на 1 место (4,6 чел.) в 2,9 раз, доля представителей частного сектора среди победителей (10,4%) в 2,5 раз превышают аналогичные показатели традиционной системы отбора (1,6 чел. и 4,2% соответственно).

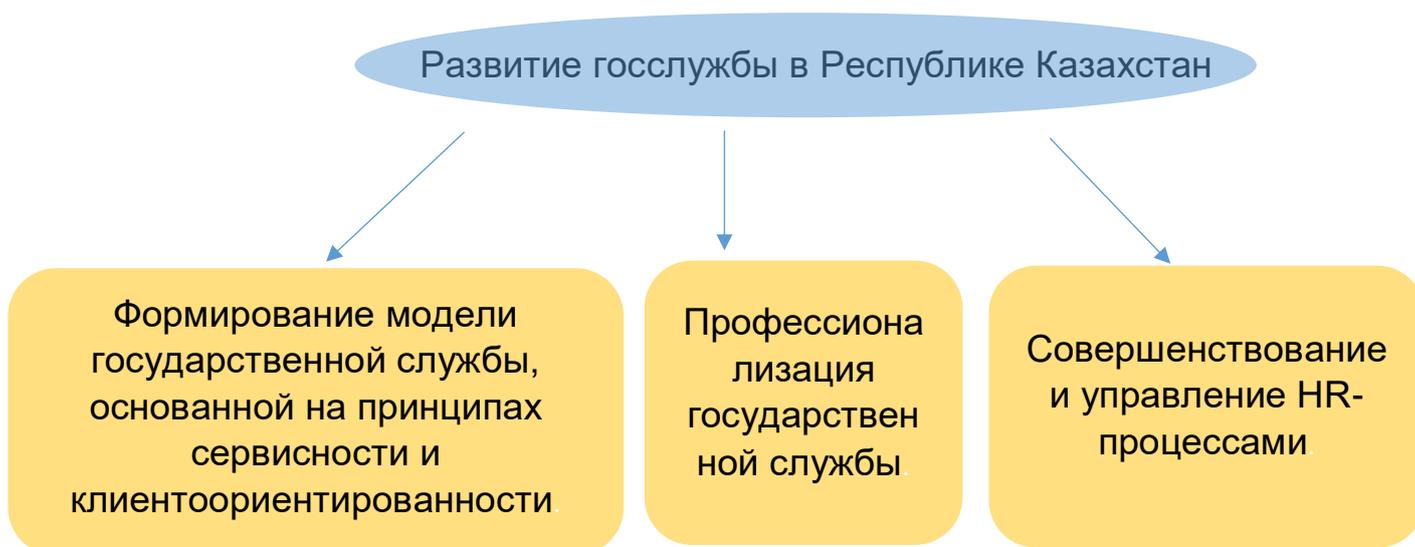
Также отмечается положительная динамика привлечения на государственную службу молодых талантов после внедрения практики внеконкурсных назначений для лучших выпускников вузов и Академии госуправления.

Кроме того, способствует привлечению профильных специалистов и возможность бесконкурсного назначения на должности руководителей местных исполнительных органов. Данная норма уже успешно реализуется.

В настоящее время завершился отбор в региональный кадровый резерв отраслевых специалистов для местных исполнительных органов, которые безусловно создадут конкуренцию управленческому пулу региона.

На этом реформы в системе государственной службы не завершаются: они продолжают совершенствоваться с учетом развития нашей экономики, формирования новых мировых трендов и, в целом, политической ситуации.

Таблица 3 – Основные пути развития госслужбы в Республике Казахстан.



А также, хотелось бы более подробно остановиться в сфере развития государственных закупок Республики Казахстан.

Государственные закупки играют ключевую роль в экономике Казахстана, обеспечивая эффективное использование бюджетных средств и содействуя развитию местного производства. В последние годы в этой сфере произошли значительные изменения, направленные на улучшение прозрачности, эффективности и конкурентоспособности государственных закупок.

Сфера государственных закупок в Казахстане требует постоянного внимания и реформ, чтобы соответствовать современным требованиям. Прозрачность процессов, уменьшение коррупционных рисков и поддержка отечественных производителей являются главными задачами, стоящими перед правительством. С учетом глобальных тенденций и вызовов, таких как пандемия COVID-19, необходимость цифровизации и адаптации к новым условиям становится еще более актуальной.

Необходимо отметить основные направления развития данной сферы:

1. Улучшение законодательной базы: В Казахстане принимаются меры по совершенствованию законодательства о государственных закупках. Внедрение новых норм и правил направлено на повышение прозрачности и снижение коррупции. Например, внедрение принципа единого реестра поставщиков и обязательного электронного документооборота позволяет улучшить контроль за процессами закупок.

2. Цифровизация процессов: Эффективная реализация государственных закупок невозможна без использования современных информационных технологий. Платформы электронных закупок, такие как goszakup.kz, eoz.kz и другие специализированные системы, способствуют оптимизации процедур, снижению времени на подготовку и проведение тендеров, а также повышению доступа к информации для всех участников рынка.

3. Поддержка местных производителей: Государственная политика в сфере закупок направлена на стимулирование отечественного производства. Введенные квоты и приоритеты для местных товаров и услуг способствуют развитию национальной экономики и созданию рабочих мест.

4. Обучение и поддержка участников: Для повышения уровня подготовки участников государственных закупок проводятся образовательные программы и тренинги. Это помогает как государственным служащим, так и потенциальным поставщикам лучше понимать процедуры и требования, что в свою очередь повышает качество участия в тендерах.

Несмотря на значительные достижения, сфера государственных закупок сталкивается с рядом проблем. Одной из главных является

недостаточная информированность участников о процессах и изменениях в законодательстве. Кроме того, коррупционные риски и неэффективное использование бюджетных средств продолжают оставаться на повестке дня.

Также следует отметить, что переход к электронным закупкам требует серьезных инвестиций в инфраструктуру и обучение персонала, что может быть вызовом для некоторых регионов.

Сфера государственных закупок в Казахстане имеет большой потенциал для дальнейшего развития. Ожидается, что дальнейшая цифровизация и внедрение инновационных решений помогут улучшить качество и доступность государственных услуг. Развитие системы мониторинга и оценки эффективности закупок позволит выявить недостатки и оперативно реагировать на них.

В долгосрочной перспективе важно продолжать диалог между государственными органами и бизнес-сообществом, чтобы создавать условия для честной и конкурентной среды.

Развитие сферы государственных закупок в Казахстане — это сложный и многогранный процесс, требующий внимания и совместных усилий всех заинтересованных сторон. Внедрение новых технологий, поддержка отечественных производителей и улучшение прозрачности процессов — ключевые аспекты, способствующие эффективному использованию бюджетных средств и развитию экономики страны. Только на основе инновационных подходов и открытости можно достичь значительных результатов в этой важной сфере.