

<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>	Государственная служба
<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>• Сервисность и клиентоориентированность</li> <li>• Государственная служба</li> <li>• Информационная платформа</li> <li>• Обратная связь</li> <li>• Качество государственных услуг</li> <li>• Профессиональная этика</li> </ul>
<b>8</b>	<b>Руководитель проекта</b>	Омарова М.С.
<b>9</b>	<b>Автор (ФИО)</b>	Исин Арман Аблаевич
<b>10</b>	<b>Должность автора</b>	Главный специалист отдела реального сектора экономики Железинского района

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

Современный этап развития государственной службы в мире требует переосмысления традиционных подходов к её функционированию. Актуальной проблемой является нехватка открытости и доступности государственных услуг для граждан, что приводит к ухудшению доверия общественности к государственным институтам. Для решения данной проблемы необходимо внедрение модели государственной службы, в которой ключевыми принципами будут сервисность и клиентоориентированность.

В данном аналитическом документе будет представлено видение развития государственной службы через призму формирования новой модели, которая ориентирована на потребности граждан. Методология исследования включает в себя анализ существующей практики, изучение международного опыта и использование методов социологического опроса для выявления мнения граждан о качестве государственных услуг. Это исследование крайне актуально, так как служит основой для принятия решений о реформировании государственной службы в целях повышения качества предоставляемых услуг.

Первостепенным шагом к созданию модели, основанной на сервисности и клиентоориентированности, является переосмысление роли государственных служащих. Важно не только предоставить гражданам услуги, но и сделать это таким образом, чтобы они чувствовали себя в центре процедур. Для этого необходимо укрепление профессиональной этики и повышение квалификации государственных служащих. Программы обучения должны акцентироваться на навыках общения, эмоциональном интеллекте и умениях работать в команде.

Согласно исследованиям, проведённым среди граждан, более 70% респондентов отмечают, что им сложно получить информацию о государственных услугах. Это указывает на необходимость создания единой информационной платформы, где все услуги, предоставляемые государственными учреждениями, будут сосредоточены в одном месте. Такой портал должен быть интуитивно понятным и доступным для всех слоев населения, включая людей с ограниченными возможностями.

Кроме того, внедрение обратной связи является важным элементом новой модели. Граждане должны иметь возможность не лишь получать услуги, но и оценивать их качество. Это позволит государственным учреждениям вовремя корректировать свои действия на основе отзывов и предложений граждан. Опыт многих стран показывает, что активное использование механизмов обратной связи значительно повышает уровень удовлетворенности граждан и способствует доверию к государственным институтам.

Ключевым элементом является также взаимодействие между государственными органами и малым и средним бизнесом. Разработка программ партнерства и сотрудничества позволит обеспечить эффективное предоставление услуг и повысит уровень вовлеченности бизнеса в процессы государственного управления.

Введение модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности, предполагает комплексный подход к реформированию, задействующий все уровни государственной ответственности. Необходима реализация следующих рекомендаций:

Проведение интенсивных тренингов для государственных служащих, где основное внимание будет уделено повышению их квалификации в области взаимодействия с гражданами.

Создание единой информационной платформы для публикации и доступа к государственным услугам, которая будет обновляться и адаптироваться на основе обратной связи граждан.

Установление регулярных опросов и анкетирований, которые будут проводиться среди граждан для оценки качества предоставляемых услуг.

Разработка специальных программ поддержки малого и среднего бизнеса, которые будут способствовать их активному участию в предоставлении государственных услуг.

Сроки реализации данных рекомендаций могут варьироваться от одного года до трёх лет в зависимости от конкретных условий и ресурсов. Реализация данных инициатив потребует дополнительных финансовых и материальных ресурсов, а также активного участия местных властей и гражданского общества.