

<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>• Система здравоохранения</li> <li>• Электронные медицинские услуги</li> <li>• Обратная связь</li> <li>• Международный опыт</li> </ul>
<b>8</b>	<b>Руководитель проекта</b>	Омарова М.С.
<b>9</b>	<b>Автор (ФИО)</b>	Кабиденова Актоты Серікқазықызы
<b>10</b>	<b>Должность автора</b>	Главный специалист сектора дошкольного, начального, основного, общего среднего образования отдела образования района Аккулы, управления образования Павлодарской области

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

Видение развития государственной службы охватывает три основных направления: формирование модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности, профессионализация государственной службы, совершенствование и управление HR-процессами. Также для цифровых решений в развитии государственной службы будет использован потенциал ИИС "Е-қызмет".

Государственная служба играет ключевую роль в жизни общества, обеспечивая исполнение законов и предоставление услуг гражданам. В условиях современных вызовов и изменений в обществе важно переосмыслить подходы к организации государственной службы, внедряя принципы сервисности и клиентоориентированности.

1. Понятие сервисности и клиентоориентированности
  - Определение сервисности как философии обслуживания, ориентированной на потребности граждан.
  - Клиентоориентированность как ключевой элемент успешной государственной службы, фокусирующийся на удовлетворении потребностей пользователей.
2. Современные вызовы государственной службы:
  - Глобализация и цифровизация: необходимость адаптации к новым технологиям.
  - Увеличение требований граждан к качеству услуг и прозрачности работы органов власти.
3. Формирование новой модели государственной службы:
  - Создание центров обслуживания граждан как пример эффективного взаимодействия.
  - Обучение сотрудников навыкам коммуникации и клиентского сервиса.
  - Внедрение обратной связи для оценки качества предоставляемых услуг.
4. Преимущества клиентоориентированной модели:
  - Повышение доверия к государственным институтам.
  - Увеличение удовлетворенности граждан, что в свою очередь может снизить количество конфликтов и увеличить участие населения в управлении.
5. Практические примеры успешной реализации:
  - Рассмотрение кейсов стран, внедривших клиентоориентированные подходы и анализ результатов и улучшений в качественных характеристиках государственной службе.

Видение развития государственной службы: формирование модели на принципах сервисности и клиентоориентированности в сфере медицинских услуг.

Формирование модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности, является ключевым шагом для решения существующих проблем в сфере медицинских услуг в Казахстане, что позволит повысить доступность, качество и удовлетворенность граждан.

Система здравоохранения Казахстана сталкивается с серьезными вызовами, такими как долгие очереди, недостаточная информированность граждан о доступных медицинских услугах и сложные бюрократические процедуры. Внедрение электронных медицинских карт и онлайн-записи на прием значительно сократит время ожидания и упростит процесс взаимодействия между пациентами и медицинскими учреждениями. Кроме того, создание эффективных механизмов обратной связи поможет учитывать потребности граждан и оперативно реагировать на их запросы.

В современном обществе, где требования к качеству государственных услуг постоянно растут, важно переосмыслить подходы к организации системы здравоохранения. Модель государственной службы, основанная на принципах сервисности и клиентоориентированности, может стать решением для повышения качества медицинских услуг. Это не только улучшит доступность помощи, но и укрепит доверие граждан к системе здравоохранения, что является основой для эффективного функционирования государственной службы в целом.

Развитие государственной службы, особенно в сфере здравоохранения, требует переосмысленных подходов, основанных на принципах сервисности и клиентоориентированности. Это необходимо для повышения качества медицинских услуг и удовлетворенности граждан.

Проблемы в сфере медицинских услуг.

Для решения этих проблем необходимо внедрять модель, основанную на сервисности и клиентоориентированности. Это включает:

- Электронные медицинские услуги: Внедрение систем eHealth и онлайн-записи на прием, что значительно упростит процесс получения помощи.

- Обратная связь: Создание механизмов для сбора отзывов от пациентов, что позволит оперативно реагировать на их потребности и улучшать качество обслуживания.

- Обучение персонала: Подготовка медицинских работников к эффективному взаимодействию с пациентами, что повысит уровень доверия и удовлетворенности.

Система медицинских услуг в Казахстане сталкивается с рядом серьезных проблем, включая ограниченный доступ, недостаток

информации и бюрократические барьеры, что негативно сказывается на качестве обслуживания граждан.

1. Ограниченный доступ: В отдаленных и сельских районах наблюдается нехватка медицинских учреждений и специалистов, что приводит к длительным ожиданиям и неравномерному распределению ресурсов.

2. Недостаток информации: Более 40% граждан не знают о доступных медицинских услугах и процедурах, что затрудняет получение необходимой помощи и приводит к неэффективному использованию ресурсов.

3. Бюрократические барьеры: Сложные процедуры оформления медицинских услуг и недостаточная прозрачность процессов затрудняют взаимодействие между пациентами и медицинскими учреждениями, увеличивая время ожидания и снижая удовлетворенность.

Система здравоохранения Казахстана играет ключевую роль в обеспечении здоровья и благополучия населения. Однако на сегодняшний день она сталкивается с множеством проблем, которые требуют немедленного внимания и реформ. Ограниченный доступ к медицинским услугам, недостаток информации и бюрократические преграды становятся серьезными вызовами для граждан. Эти проблемы не только снижают качество медицинской помощи, но и подрывают доверие к системе здравоохранения.

Для улучшения ситуации необходимо внедрение принципов сервисности и клиентоориентированности, что позволит сделать систему более эффективной и доступной для всех граждан.

Рассмотрение успешных примеров стран, внедривших клиентоориентированные подходы в систему здравоохранения, демонстрирует эффективность таких моделей в повышении качества медицинских услуг и удовлетворенности населения.

1. Эстония: Внедрение электронной системы здравоохранения позволило обеспечить доступность медицинских данных для граждан. Более 95% населения пользуются электронными медицинскими картами, что значительно упростило процесс получения помощи.

2. Сингапур: Использование мобильных приложений для записи на прием и получения медицинских консультаций повысило уровень удовлетворенности граждан на 30%. Онлайн-запись доступна 80% населения, что улучшает доступность услуг.

3. Швеция: Страна внедрила телемедицинские услуги, что обеспечило доступ к медицинской помощи для людей с ограниченной мобильностью. Уровень удовлетворенности населения составляет 88%, а 75% граждан пользуются онлайн-записью на прием.

В мире наблюдается растущий тренд к внедрению клиентоориентированных подходов в систему здравоохранения, что значительно улучшает качество обслуживания и доступность медицинских услуг. Изучение опыта стран, таких как Эстония, Сингапур

и Швеция, показывает, как эффективные технологии и сервисные модели могут трансформировать здравоохранение. В таблице приложения I представлены ключевые показатели, иллюстрирующие успехи этих стран в области клиентоориентированности.

Эти примеры подчеркивают важность внедрения современных технологий и сервисных решений в систему здравоохранения, что может служить ориентиром для Казахстана в стремлении к улучшению своих медицинских услуг.

Государственная служба играет ключевую роль в обеспечении исполнения законов и предоставлении услуг населению. В условиях быстро меняющегося общества, где требования граждан к качеству услуг постоянно растут, необходимо переосмыслить существующие подходы к организации государственной службы. Принципы сервисности и клиентоориентированности становятся основными в формировании эффективной модели, способной реагировать на нужды общества. В данной аналитической записке рассматриваются современные вызовы государственной службы, пути их преодоления и примеры успешных реализаций в других странах, что поможет повысить качество услуг в Казахстане.

Внедрение электронных услуг:

- Разработать и внедрить системы eHealth и онлайн-записи на прием для упрощения доступа к медицинским услугам.

- Создание центров обслуживания граждан.

- Учредить специализированные центры, где граждане смогут получать все необходимые услуги в одном месте, минимизируя время ожидания.

- Обратная связь, создать механизмы для сбора и анализа отзывов от граждан, что позволит оперативно реагировать на их потребности и улучшать качество обслуживания.

- Обучение персонала, разработать программы обучения для сотрудников государственной службы, направленные на развитие навыков коммуникации и клиентского сервиса.

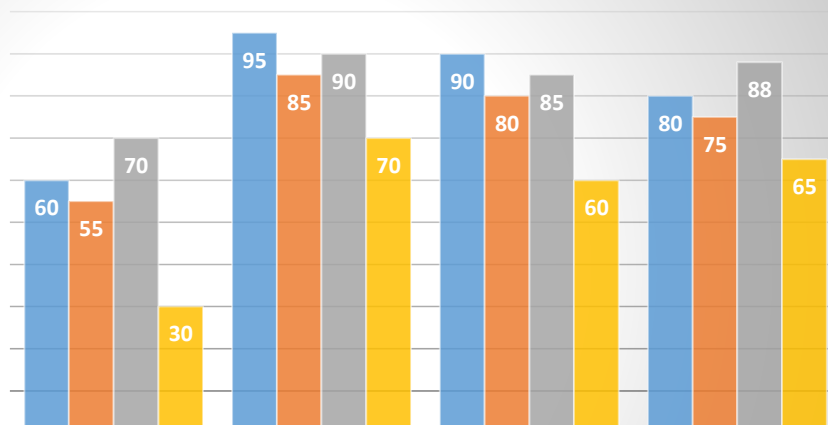
- Адаптация к новым технологиям, инвестировать в цифровизацию процессов и внедрение новых технологий, что позволит улучшить прозрачность и доступность услуг.

- Изучение международного опыта, активно анализировать и заимствовать успешные практики других стран, таких как Эстония и Сингапур, для повышения качества услуг в Казахстане.

Применение данных рекомендаций позволит значительно повысить удовлетворенность граждан и доверие к государственной службе, что в свою очередь будет способствовать более эффективному функционированию всех институтов власти.

## Приложения I

### Сравнение показателей услуг в Казахстане и других странах



	Казахстан	Эстония	Сингапур	Швеция
Электронные карты (%)	60	95	90	80
Онлайн -запись(%)	55	85	80	75
Уровень удовлетворенности (%)	70	90	85	88
Телемедицина (%)	30	70	60	65

■ Электронные карты (%) ■ Онлайн -запись(%) ■ Уровень удовлетворенности (%) ■ Телемедицина (%)

## Список использованных источников/ литературы

1. Официальный сайт Министерства здравоохранения Республики Казахстан.
2. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2400000602> Об утверждении Концепции развития государственной службы РК на 2024-2029 годы Указ Президента Республики Казахстан от 17 июля 2024 года №602.
3. Google.