

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 • Электронные государственные услуги • Удовлетворенность граждан • Портал eGov • Доверие к государственной службе
8	Руководитель проекта	Омарова М.С.
9	Автор (ФИО)	Карамбаева Асемгуль Нурлановна
10	Должность автора	Главный специалист сектора дошкольного, начального, основного, общего среднего образования отдела образования Павлодарского района

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

Сервисность и клиентоориентированность – это ключевые принципы, которые все чаще используются в работе как коммерческих, так и государственных организаций. Их внедрение позволяет повышать качество услуг, улучшать удовлетворенность клиентов и повышать доверие к организации.

«Сервисность» и «клиентоориентированность» государства предполагает:

- социальную направленность его целей (их непосредственную связь с наиболее важными для объекта госуправления потребностями и интересами);

- результативность его воздействия на объект управления (т.е. обязательность достижения социально обусловленных целей);

- установление в качестве основного показателя эффективности систем публичного управления «удовлетворенность граждан качеством предоставляемых им государственных услуг»;

- открытость и отзывчивость государственной службы;

- прозрачность административных процедур ;

- высокую степень доверия населения к власти и ее поддержку со стороны общества;

- создание комфортных условий для получения гражданами услуг.

В основе модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности, содержатся нормы, которые закрепляют взаимные обязательства, с одной стороны, граждан страны, и с другой - государственной службы.

На сегодня работа по обеспечению качества оказания государственных услуг значительно выросла. Множество различных государственных услуг оказываются в индивидуальном порядке, более девяноста процентов видов услуг граждане могут получить в электронной форме на портале eGov или различные информационные системы, которые дают возможность получить услугу онлайн и не нужно собирать множество справок и т.д.

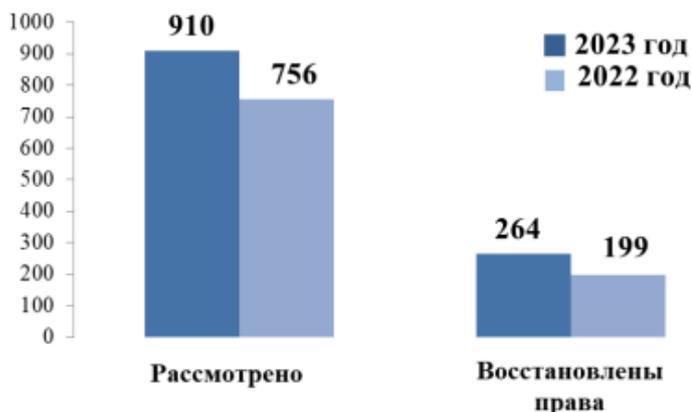
В 2023 году проведен общественный мониторинг по 423 наиболее востребованным госуслугам, в котором приняло участие 62 823 гражданина. Во всех случаях особое внимание уделяется их качеству и доступности.

Сегодня Реестр государственных услуг (далее - Реестр) содержит 1 353 услуги (с учетом подвидов), из них 1 247 или 92% могут быть оказаны в

электронном виде, 106 – в бумажном виде. За 12 месяцев 2023 года оказано более 274 млн. госуслуг, из них 93% или 256 млн. в электронном виде.

В отчетном периоде Агентством рассмотрено 910 обращений (на 20,4% больше, чем в 2022 году), в результате восстановлены права 264 услугополучателей (на 32,7% больше, чем в 2022 году).

Диаграмма 11. Жалобы на качество оказания госуслуг



Сервисность и клиентоориентированность становятся стратегическими инструментами для организаций, стремящихся к долгосрочному успеху и высокому уровню удовлетворенности клиентов. Для достижения высоких результатов важно внедрить эти принципы в корпоративную культуру, уделяя внимание обучению сотрудников, использованию технологий и постоянному совершенствованию процессов. Также внести предложения по обеспечению доступности государственных услуг в электронной форме, в том числе на портале «электронного правительства», усовершенствованию способов взаимодействия с населением.

Ссылки на источники:

1. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2400000602>
2. <https://www.gov.kz/memleket/entities/qyzmet/documents/details/640535?language=ru>