

1	<b>Язык аналитической записки</b>	Русский
2	<b>Год</b>	2024
3	<b>Регион</b>	Павлодарская область
4	<b>Тип кейса</b>	Аналитическая записка в рамках курсов переподготовки
5	<b>Направление работы</b>	Государственная служба
6	<b>Название проекта</b>	Видение развития государственной службы: формирование модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности
7	<b>Ключевые слова</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сервисность и клиентоориентированность</li> <li>• Государственная служба</li> <li>• Цифровые технологии</li> <li>• Обратная связь</li> <li>• Партнерство с бизнесом</li> <li>• Эффективность управления</li> </ul>
8	<b>Руководитель проекта</b>	Омарова М.С.
9	<b>Автор (ФИО)</b>	Карашашева Дильназ
10	<b>Должность автора</b>	Главный специалист отдела развития территорий управления экономики и бюджетного планирования Павлодарской области

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

Современные вызовы требуют государственной службы адаптации к новым условиям, акцентируя внимание на принципах сервисности и клиентоориентированности. В данной записке рассматривается формирование модели государственной службы, направленной на улучшение взаимодействия с гражданами и бизнесом, с акцентом на потребность пользователей.

В Павлодарской области насчитывается 207 предприятий и производств, что создает значительный потенциал для экономического развития. Объем производства промышленной продукции за отчетный период составил 2 489 362 225 тыс.тенге. Данная статистика подчеркивает важность эффективного взаимодействия государственной службы с предпринимателями и конкурентоспособности региона.

**Таблица №1**

Наименование	Число предприятий и производств	Объем производственной продукции (товаров, услуг) тыс.тенге			Индексы промышленного производства (%)		
		предыдущий период	отчетный месяц	отчетный период	отчетный месяц к		прошлому году
					предыдущем у месяцу	соответствующем у месяцу прошлого года	
<b>Павлодарская область</b>	<b>207</b>	<b>298 247 338</b>	<b>295 691 517</b>	<b>2 489 362 225</b>	<b>104,6</b>	<b>90,3</b>	<b>103,2</b>
Павлодар г.а.	70	113 255 281	97 529 932	941 899 664	95,3	98,2	100,6
Аксу г.а.	27	66 813 665	80 697 813	533 314 193	113,9	92,6	117,2
Экибастуз г.а.	44	105 837 926	103 170 840	934 894 798	112,9	86,5	101,8
<b>Районы</b>							
Актогайский	31	67 523	67 644	482 709	100,1	89,1	100,1
Баянаульский	8	3 236 290	5 432 268	27 595 006	135,3	108,9	71,1
Железинский	1	106 492	106 926	1 510 104	100,1	93	113
Иртышский	1	393 111	393 214	2 142 157	99,6	175	70,4
Теренколь	3	266 142	287 110	2 030 342	106,7	81,9	100
Аккулы	1	23 507	23 644	210 576	100,1	129,2	85,6
Майский	1	237 097	237 200	932 083	99,1	89,9	100
Павлодарский	3	353 352	328 193	3 378 507	94,5	96	100,1
Успенский	1	91 153	91 255	885 539	100	102,9	102,5
Щербактинский	16	629 228	662 720	4 582 877	106,9	137,8	99,6

## **Основные принципы сервисности и клиентоориентированности:**

1. Сервисность предполагает, что государственная служба должна быть нацелена на предоставление услуг, максимально удобных для пользователей. Это включает в себя упрощение административных процедур, внедрение цифровых платформ для обслуживания граждан и бизнеса, а также обеспечение доступности информации;

2. Клиентоориентированность подразумевает учет потребностей и ожиданий пользователей при разработке и внедрении государственных услуг. Необходимо проводить регулярные опросы и исследования, чтобы выявить потребности для граждан, так и предпринимателей.

## **Рекомендации по формированию модели государственной службы:**

1. Внедрение цифровых технологий (*разработка единой платформы для оказания услуг в электронном формате позволит сократить время ожидания и повысить доступность услуг*);

2. Обучение кадров (*проведение тренингов по сервисному подходу для государственных служащих, что позволит повысить уровень профессионализма и улучшить качество обслуживания*);

3. Создание обратной связи (*внедрение систем обратной связи, где пользователи смогут оценивать качество предоставляемых услуг, поможет выявлять проблемные зоны и оперативно их устранять*);

4. Партнерство с бизнесом (*установление диалога между государственными органами и бизнес – сообществом через круглые столы и форумы. Это поможет более точно определить потребности бизнеса и адаптировать услуги под них*);

5. Мониторинг и оценка эффективности (*регулярная оценка внедренных изменений и их влияния на уровень удовлетворенности пользователей позволит вносить коррективы в работу государственной службы*).

Формирование модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности, является необходимым шагом для повышения эффективности государственного управления в Павлодарской области.

Реализация предложенных рекомендаций позволит не только улучшить качество предоставляемых услуг, но и создать более благоприятные условия для развития бизнеса и экономики региона в целом.