

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"> • Клиентоориентированность • Сервисность • Государственные услуги • Обратная связь • Цифровизация • Этический кодекс 2022 года
8	Руководитель проекта	Омарова М.С.
9	Автор (ФИО)	Макратов Ерболат Сакенович
10	Должность автора	Главный специалист аппарата акима села имени А. Маргулана города Экибастуза

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

Современная государственная служба все чаще начинает рассматриваться не как орган предоставления государства, а как сервис, призванный удовлетворять потребности граждан и бизнеса. Граждане предъявляют высокие требования к качеству оказанию государственных услуг, особенно в сфере земельных отношений, где важна эффективность, доступность и прозрачность. Переход к модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности, становится не просто желанием, а самой что не на есть необходимостью.

В условиях модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности, основным заказчиком и одновременно потребителем создаваемых государственным аппаратом благ и оказываемых им услуг выступает в конечном итоге общество. Это, с одной стороны, достаточно объективно наталкивает на необходимость последующих мер по централизации процедур отбора кадров на государственную службу, с другой - меняет традиционные понятия, когда в связи с переходом из одной организации в другую прекращались трудовые отношения со служащими.

Переход к модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности, обеспечивается, в первую очередь, установлением правовых норм, закрепляющих клиентоориентированную модель поведения государственных служащих.

Принцип государственных служащих – клиентоориентированность. В принятом 22 февраля 2022 года Этическом кодексе государственных служащих Республики Казахстан в новой редакции определены этические принципы государственной службы – добросовестность, честность, справедливость, открытость, вежливость и клиентоориентированность, которые ранее не предусматривались.

При этом «Клиентоориентированность» – это значительная новелла по реализации концепции «Слышащего государства», поскольку вопрос выстраивания государственных коммуникаций является одним из наиболее актуальных в настоящее время. Данный принцип подразумевает под собой принятие мер по повышению качества оказываемых государственных услуг, всецело ориентируясь на запросы населения как потребителя государственных услуг, а также по недопущению проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений.

Также одним из эффективных способов обратной связи является проведение встреч с населением. С прошлого года они проходят ежеквартально.

1 июля 2022 года введен в действие Административный процедурно-процессуальный кодекс, основной задачей которого, является охрана прав и свобод граждан. В соответствии с АППК руководители государственных органов, органов местного самоуправления и их заместители обязаны проводить личный прием граждан и представителей юридических лиц не реже одного раза в месяц согласно графику приема, утвержденному руководителем соответствующего государственного органа.

Также в реализацию АППК осуществлен перезапуск работы с обращениями граждан путем внедрения специального сервиса «e-Өтініш» или «e-Обращение», позволяющего удобно и быстро подавать жалобы, отслеживая их рассмотрение в онлайн-режиме. В связи с чем у населения появилась возможность направлять обращения в государственные органы (квазигосударственные), не выходя из дома.

Переход к новому восприятию обращений в качестве источника «обратной связи» с населением стало ключевой задачей госаппарата. Рассматриваются обращения граждан, поступающие как на блог-платформу местного исполнительного органа, также и посредством других средств связи. И так как район, как и область в целом, у нас аграрный наибольшее количество обращений зарегистрировано по вопросам земли и жилищно-коммунального хозяйства.

Все указанные подходы раскрывают принцип клиентоориентированности, укрепляя взаимодействие с общественностью и внедряя деbüroкратизацию в государственный аппарат.

В первой декаде апреля все обращения граждан в госорганы через портал «Открытый диалог» были переведены на платформу электронного правительства «Е-Өтініш» и закрыты от общества. Отныне посмотреть, на что жалуются казахстанцы, возможно только с помощью мониторинга соцсетей. Прямая обратная связь с министрами и акимами, согласно нововведениям, теперь будет осуществляться в непубличном формате, ответ увидит только адресат.

Подводя итоги работы блог-платформы «Открытый диалог», мы оценили, насколько казахстанцы были довольны такой формой общения с чиновниками. За 2012–2023 годы казахстанцы оформили через платформу 483,3 тыс. обращений. Ответ был получен в 96,1% случаев.

Наибольшее количество обращений пришло в МВД: 68,5 тыс. Люди просили о помощи и защите от мошенников, жаловались на сотрудников следствия при рассмотрении уголовных дел, просили решить какие-либо вопросы, связанные с автомобилями и ДТП. Стоит отметить, что почти все обратившиеся получили ответы.

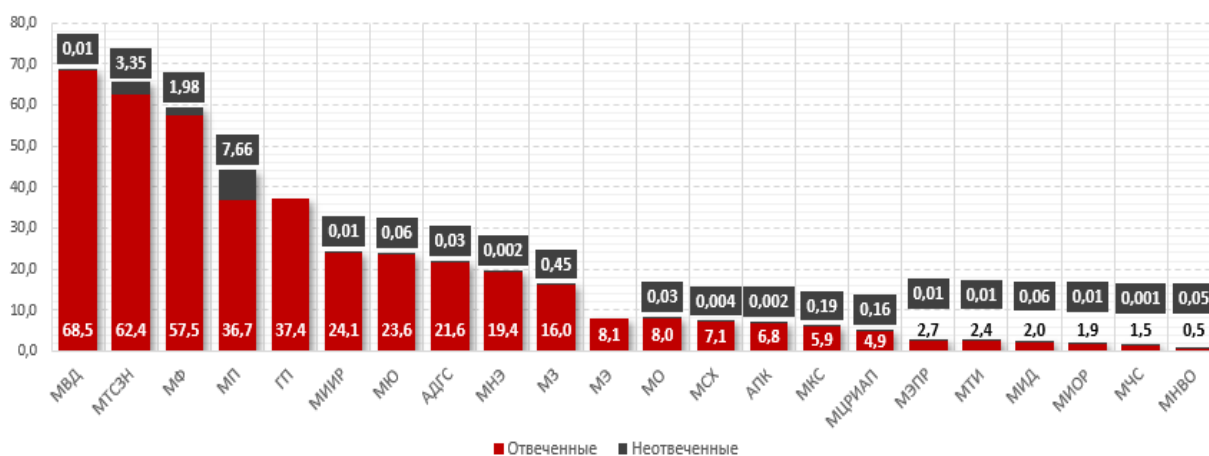
На втором месте оказалось Министерство труда и соцзащиты населения (МТCSН). За эти более чем десять лет ведомство получило через сайт «Открытый диалог» 65,7 тыс. писем. Ответными считаются 94,5%. На

третью строчку рейтинга по количеству жалоб попало Министерство финансов (МФ): 59,5 тыс. обращений.

Статистика dialog.egov.kz позволяет оценить, насколько обратившиеся были удовлетворены фидбеком от чиновников. В среднем 37,6% тех обратившихся, которые дали обратную связь после получения ответа, остались им недовольны.

Этот показатель неудовлетворённости усреднён. Если рассматривать данные по ведомствам, то окажется, что наибольшие доли недовольных ответами наблюдаются у Министерства обороны (84%) и Генпрокуратуры (62%). Тройка лидеров по количеству обращений — МВД, МТСЗН и МФ — имеют показатели в пределах средних значений (34%, 39% и 35,6% соответственно).

Количество обращений граждан в центральные госорганы через портал «Открытый диалог». 2012–2023 | тыс. ед.



Расчёты Ranking.kz на основе данных портала «Открытый диалог» Правительства РК

Источник: 1. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2400000602>

2. <https://ranking.kz/digest/regions-digest/v-kakie-gosorgany-chasche-vsego-zhaluyutsya-kazahstantsy.html>

Важность принципа клиентоориентированности

Принцип клиентоориентированности играет важную роль в повышении эффективности государственного управления и укреплении доверия граждан к государственным органам. Он способствует:

- **Улучшению качества государственных услуг:** Государственные органы, ориентированные на клиента, стремятся предоставлять услуги своевременно, качественно и с минимальными бюрократическими препятствиями.
- **Повышению удовлетворенности граждан:** Когда граждане чувствуют, что их потребности учитываются, они становятся более лояльными к государственным органам и готовы активно участвовать в государственных процессах.
- **Снижению коррупции:** Клиентоориентированная государственная служба способствует снижению коррупции, так как прозрачность и открытость являются неотъемлемыми ее атрибутами.

Рекомендации для улучшения сервисности и клиентоориентированности:

1. Цифровизация и онлайн-сервисы:

- **Единый портал государственных услуг:** Создание удобного и интуитивно понятного портала, где граждане могут получить большинство государственных услуг в электронном виде.
- **Мобильные приложения:** Разработка мобильных приложений для доступа к государственным услугам в любое время и в любом месте.
- **Чат-боты и виртуальные помощники:** Использование искусственного интеллекта для автоматизации ответов на часто задаваемые вопросы и оказания первичной консультации.

2. Обучение и развитие персонала:

- **Программы обучения:** Разработка и реализация специализированных программ обучения для государственных служащих, направленных на развитие навыков общения, решения проблем, ориентации на клиента.
- **Оценка эффективности:** Введение системы оценки эффективности работы государственных служащих с учетом показателей клиентоориентированности.
- **Коучинг и менторство:** Предоставление возможности государственным служащим получать индивидуальную поддержку и консультации по вопросам взаимодействия с клиентами.

3. Стандартизация процессов:

- **Разработка стандартов:** Создание четких и понятных стандартов обслуживания граждан, включая требования к скорости предоставления услуг, вежливости и профессионализму сотрудников.
- **Внедрение системы контроля качества:** Регулярный мониторинг качества предоставляемых услуг и выявление проблемных областей.

4. Создание обратной связи:

- **Горячие линии:** Организация работы горячих линий для приема обращений граждан и оперативного реагирования на них.
- **Опросы и анкетирование:** Проведение регулярных опросов и анкетирования граждан для оценки уровня удовлетворенности государственными услугами.
- **Социальные сети:** Активное использование социальных сетей для общения с гражданами и получения обратной связи.

5. Культура клиентоориентированности:

- **Поощрение инициативы:** Создание атмосферы, в которой сотрудники чувствуют себя вовлеченными в процесс улучшения качества услуг и готовы предлагать свои идеи.
- **Признание заслуг:** Введение системы поощрений для сотрудников, демонстрирующих высокие результаты в работе с клиентами.

Вывод:

Хотя принцип клиентоориентированности не является абсолютно новым для государственной службы в Казахстане, его закрепление в новой редакции Этического кодекса 2022 года свидетельствует о стремлении государства к постоянному совершенствованию взаимодействия с гражданами и повышению качества государственных услуг.