

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"> • Модель государственной службы • Сервисность • Клиентоориентированность • Электронное правительство (e-Gov.kz) • Цифровизация • Центры обслуживания населения (ЦОН)
8	Руководитель проекта	Омарова М.С.
9	Автор (ФИО)	Өмірбек Еламан Бауржанұлы
10	Должность автора	Главный специалист отдела туризма управления физической культуры и спорта Павлодарской области

Формирование модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиенториентованности.

Формирование модели государственной службы – это анализ и предложение модели государственной службы, которая ориентирована на удовлетворение потребностей граждан и качественное предоставление услуг. Оно состоит из нескольких ключевых аспектов, такие как:

- **анализ существующей модели государственной службы;**
- **принцип сервисности;**
- **клиенториентированности.**

В настоящее время в государственной службе используются различные принципы и подходы, направленные на обеспечение стабильности, законности и эффективности работы органов власти. Ключевые принципы государственной службы включают:

1.	Принцип законности
2.	Принцип профессионализма
3.	Принцип беспристрастности
4.	Принцип подотчетности и ответственности
5.	Принцип стабильности
6.	Принцип равенства и не дискриминации
7.	Принцип эффективности и результативности
8.	Принцип социальной защищенности

Сервисность в государственной службе — это подход, ориентированный на предоставление качественных и доступных услуг гражданам, где государственные органы выступают как «сервисные компании», основной задачей которых является удовлетворение потребностей и ожиданий общества. Этот подход подчеркивает важность качественного обслуживания, эффективности и удобства в взаимодействии между государством и гражданами. В 2024 года Казахстан занял 24-е место в мировом рейтинге развития электронного правительства ООН, что на четыре позиции выше по сравнению с прошлым годом. Также, по индексу онлайн-услуг (OSI) занял 10-е место наряду с лидерами мирового рейтинга – Южной Кореей, Данией и Эстонией.

Основные черты сервисности в государственной службе:

1. Ориентация на гражданина (клиента);
2. Доступность услуг;
3. Качество и эффективность;
4. Прозрачность и понятность;
5. Уважительное и внимательное отношение;
6. Ориентация на обратную связь;
7. Использование технологий;
8. Минимизация бюрократии.

Примеры сервисности в государственной службе

Портал «e-Gov.kz» в Казахстане	Многофункциональные центры (МФЦ)	Обратная связь через «горячие линии» и онлайн-платформы
Возможность получать большинство госуслуг в онлайн-режиме без необходимости посещать ведомства	Эти центры предоставляют широкий спектр государственных и муниципальных услуг в «одном окне», что значительно облегчает получение документов и справок.	Граждане могут обращаться за помощью или жаловаться на качество госуслуг, что позволяет оперативно решать возникающие проблемы.

Сервисные подходы в государственной службе уже активно применяются во многих странах, и они демонстрируют успешные примеры повышения качества и доступности государственных услуг.

Справочно:

- в Казахстане портал «e-Gov.kz» - портал сократил количество визитов в государственные учреждения, снизил бюрократическую нагрузку и увеличил прозрачность процесса предоставления услуг.
- в Эстонии электронное гражданство и «e-Estonia» - Эстония упростила процессы взаимодействия с государственными органами, снизила бюрократию, сделала услуги доступными для пользователей по всему миру и стала примером для других стран по внедрению электронного государства.
- «Gov.uk» в Великобритании - Gov.uk значительно улучшил доступность и качество государственных услуг, повысил удовлетворенность граждан и снизил расходы на содержание госучреждений.

Клиентоориентированность в государственной службе — это не просто дань моде, а необходимость, продиктованная современными требованиями общества. Она способствует повышению уровня жизни, улучшению взаимодействия между гражданами и государством и укреплению социального капитала. Государственные органы, которые ставят клиента в центр своих процессов, становятся более эффективными, оперативными и гибкими, что в конечном итоге ведет к укреплению гражданского доверия и созданию более благополучного общества.

Клиентоориентированный подход включает внедрение электронных государственных услуг (*e-government*), которые упрощают взаимодействие граждан с государством, прозрачность и открытость при оказании услуги, ориентация на результат и эффективность.

Внедрение клиентоориентированных подходов в государственные службы активно развивается во многих странах. Эти примеры демонстрируют, как государственные органы могут изменяться в соответствии с ожиданиями и потребностями граждан.

Справочно: **GovTech и SingPass в Сингапуре** - Сингапурская инициатива GovTech объединяет цифровые решения для граждан в удобные платформы, такие как SingPass — единая система аутентификации, которая позволяет гражданам получать доступ к

более чем 400 государственным и частным услугам с одного аккаунта. Мобильное приложение SingPass делает взаимодействие с государством максимально простым и безопасным, позволяя гражданам решать многие вопросы удаленно.

Центры обслуживания населения в Казахстане - В Казахстане были созданы Центры обслуживания населения (ЦОН), которые предоставляют более 600 государственных услуг по принципу «одного окна». Эти центры оказывают помощь в получении документов, регистрации недвижимости, заключении браков и других услугах. ЦОНЫ помогают сократить бюрократическую нагрузку и повысить удобство для граждан.

В 2023 году около 83% государственных услуг были предоставлены в электронном формате, и к 2024 году показатель должен возрасти до 84%. В рамках Концепции развития электронного правительства планируется, что к 2030 году не менее 90% всех услуг будет доступно онлайн.

Помимо этого, создание государственной службы, ориентированной на сервис и клиента, является ключевым фактором для повышения доверия граждан к государственным институтам и улучшения качества предоставляемых услуг.

Таким образом, предлагается разработка сервисных стандартов, использование цифровых технологий, обучение и повышение квалификации персонала, мониторинг, и особо важным аспектом является участие граждан в процессе. Эти элементы способствуют созданию гибкой и эффективной модели государственной службы, отвечающей современным требованиям и ожиданиям граждан.

Используемые материалы:

Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан
Бюро национальной статистики

Закон Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 416-V «О государственной службе».

Закон Республики Казахстан от 18 ноября 2015 года № 410-V «О противодействии коррупции»: Этот закон устанавливает меры по предотвращению коррупционных действий и конфликта интересов в работе государственных служащих.

Международное информационное агентство «Казинформ»