

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"> • Концепция развития государственной службы (2024-2029) • Сервисность • Клиентоориентированность • Цифровизация государственных услуг • ИИС «Е-қызмет» • Обратная связь • Социальная защита • Профессионализация госслужбы
8	Руководитель проекта	Омарова М.С.
9	Автор (ФИО)	Пак Владлен Владиславович
10	Должность автора	Главный специалист административного отдела Управления сельского хозяйства Павлодарской области

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

Указом Президента Республики Казахстан от 17 июля 2024 года утверждена Концепция развития государственной службы на 2024-2029 годы. В документе говорится, что динамика проводимых реформ, а также масштабы кардинальных преобразований, направленных на модернизацию общественно-политической, социально-экономической жизни страны, улучшение благосостояния граждан, обуславливают необходимость дальнейшего развития государственной службы, основным направлениям: 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».

Современное государство стремится к тому, чтобы все сферы жизни общества были ориентированы на нужды и интересы граждан. Одной из таких сфер является государственная служба, где особое внимание уделяется повышению уровня сервиса и клиентоориентированности. Эффективная работа государственных органов основывается на соблюдении принципов сервисности и клиентоориентированности, которые помогают улучшить качество обслуживания населения и организаций, снизить бюрократические барьеры и повысить доверие к государственным институтам.

Информационные технологии играют ключевую роль в развитии государственной службы. Автоматизация многих процессов, связанных с предоставлением государственных услуг, позволяет значительно ускорить процесс обработки заявок и повысить качество предоставляемых услуг. Электронный документооборот, автоматическая обработка данных и анализ больших объемов информации позволяют быстро и точно обрабатывать информацию, что положительно влияет на скорость и точность оказания услуг.

Важным элементом сервисной модели является сбор обратной связи от пользователей государственных услуг. Это позволяет выявить недостатки в работе госорганов и оперативно их устранить. Кроме того, обратная связь помогает лучше понять потребности и ожидания граждан, что способствует улучшению качества обслуживания.

Принципы сервисности и клиентоориентированности также применимы к социальной сфере. Государство должно заботиться о благополучии своих граждан, предоставляя качественное медицинское обслуживание, образование и социальную защиту. Важно развивать программы, направленные на помощь уязвимым

слоям населения, таким как пенсионеры, люди с ограниченными возможностями и дети.

Государственные органы должны быть готовы к постоянному улучшению своих процессов. Это может включать в себя внедрение новых стандартов качества, изменение процедур и алгоритмов работы, а также использование инновационных подходов к предоставлению услуг. Постоянное совершенствование процессов позволяет государственным органам оставаться конкурентоспособными и соответствовать современным требованиям и ожиданиям.

Некоторые страны уже успешно внедрили принципы сервисности и клиентоориентированности в свою государственную службу. Например, в Сингапуре создана система «e-citizen», которая предоставляет гражданам доступ ко всем государственным услугам онлайн. В Канаде активно используется программа «Service Canada», направленная на улучшение качества обслуживания населения и упрощение доступа к государственным услугам.

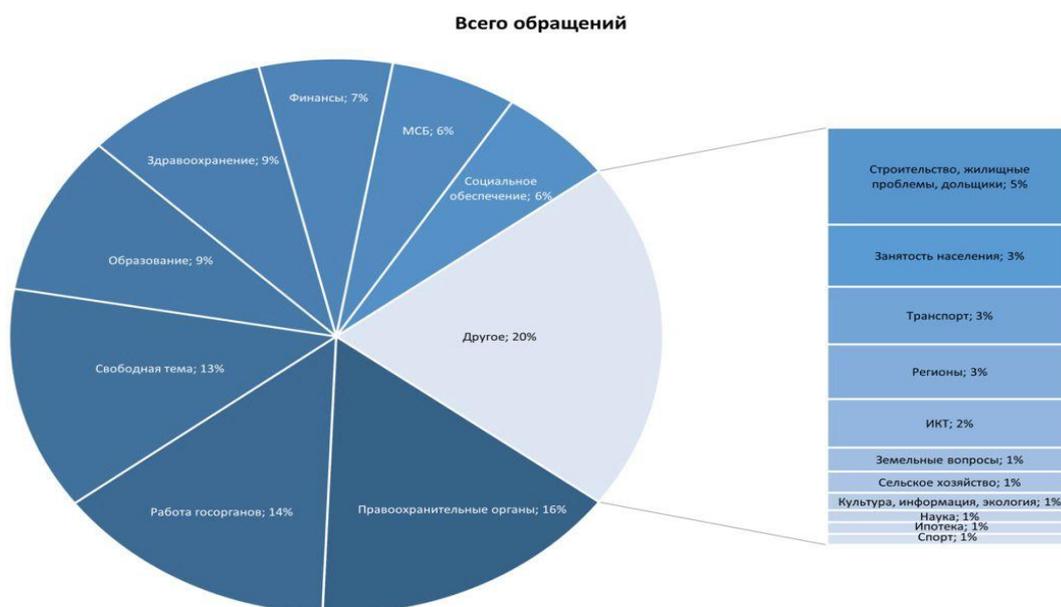
Рисунок 1



В своей повседневной жизни люди сталкиваются с различными проблемами, требующими обращения к специалистам. Одними из наиболее распространенных вопросов являются те, которые касаются взаимодействия с правоохранительными органами и финансовых аспектов. Многие граждане обращаются за помощью в полицию, прокуратуру или суды для защиты своих прав и интересов, которые требуют консультации специалистов или юридической помощи. Это свидетельствует о важности обеспечения доступности

квалифицированных услуг и профессионализма в работе государственных учреждений.

Рисунок 2



В будущем развитие государственной службы должно идти в направлении полной цифровизации процессов. Это позволит минимизировать бумажный документооборот, сократить время ожидания и исключить ошибки при оформлении документов. Также важно учитывать индивидуальные потребности каждого гражданина и организации, разрабатывая персонализированные решения и услуги. Важно продолжать работу над совершенствованием системы, внедрять новые технологии и обучать персонал, чтобы сделать государственную службу максимально удобной и полезной для населения.

Государственная служба должна быть ориентирована не только на граждан, но и на поддержку малого и среднего бизнеса. Предприниматели часто сталкиваются с различными административными барьерами, поэтому необходимо создавать условия для упрощения регистрации предприятий, получения лицензий и разрешений, а также предоставления консультаций и поддержки.

Для эффективной работы в условиях сервисной модели необходимо регулярно проводить обучение и переподготовку кадров. Курсы повышения квалификации, тренинги по работе с новыми технологиями и коммуникативные навыки помогут государственным

служащим адаптироваться к новым условиям работы и оказывать качественные услуги населению.

Таким образом, развитие государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности, является неотъемлемой частью современной политики государства. Совместные усилия государства, бизнеса и общества позволят создать эффективную и удобную систему предоставления государственных услуг, отвечающую потребностям и ожиданиям граждан.