

| | | |
|-----------|-----------------------------------|--|
| 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"> • Государственная служба • Сервисность и клиентоориентированность • Оптимизация госуслуг • Обратная связь • Электронное правительство (e-Gov) • Информационная открытость • Квалификация госслужащих • Цифровой Казахстан |
| 8 | Руководитель проекта | Омарова М.С. |
| 9 | Автор (ФИО) | Петрова Дарья Олеговна |
| 10 | Должность автора | Главный специалист сектора планирования и строительства отдела архитектуры и градостроительства города Павлодара |

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

Государственная служба – это система органов государственной власти, призванная обеспечивать выполнение функций и задач государства. Они включают в себя ряд аспектов: организация, функции, кадры, этика и ответственность, реформа.

В концепции развития государственной службы Республики Казахстан на 2024 - 2029 годы (далее – Концепция) сформулирована повестка дальнейшего развития государственной службы: формирование модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности, выраженной в проактивной, ориентированной на конечный результат, дебюрократичной модели поведения.

Существует несколько ключевых аспектов влияющих на формирование модели:

- 1. Оптимизация процессов: Упрощение и автоматизация процедур предоставления госуслуг для повышения их доступности и сокращения времени ожидания.** На сегодняшний день свыше тысячи трехсот различных государственных услуг оказываются в индивидуальном порядке, более девяноста процентов видов услуг граждане могут получить в электронной форме. Для дальнейшей оптимизации и автоматизации государственных услуг, на уровне Правительства страны работает специальная Межведомственная комиссия, рабочим органом которой является Министерство. На сегодня комиссией проведено более 50 заседаний, где были рассмотрены свыше 700 государственных услуг. По результатам работы были запущены оптимизационные процессы 183 госуслуг.
- 2. Обратная связь: Создание механизмов для получения отзывов от граждан, что позволяет учитывать их потребности и улучшать качество услуг.** Ключевой причиной данной проблемы является отсутствие перечня, индикаторов и критериев для измерения качества, а также механизмов оценки мнения граждан о проводимой деятельности. Все это не позволяет государственному аппарату соизмерять результаты собственной деятельности с нуждами и ожиданиями общества.
- 3. Обучение персонала: Повышение квалификации госслужащих в области клиентского обслуживания и коммуникации, чтобы они могли эффективно взаимодействовать с населением.** Переход к модели государственной службы, основанной на принципах сервисности и клиентоориентированности, обеспечивается, в первую очередь, установлением правовых норм, закрепляющих клиентоориентированную модель поведения государственных служащих.

- 4. Информационные технологии: Разработка и внедрение электронных сервисов, позволяющих получать услуги онлайн, что делает процесс более удобным.** Основным инструментом оказания электронных госуслуг является портал электронного правительства. На текущий момент на e-GOV зарегистрировано более 8,5 млн пользователей. За 2018 год оказано 30 млн госуслуг.
- 5. Система оценки: Введение систем мониторинга и оценки качества предоставляемых услуг на основе мнения граждан и статистических данных.**
- 6. Информационная открытость: Обеспечение прозрачности работы госорганов через публикацию отчетов и открытых данных, что способствует доверию граждан к государственным институтам.** В отличие от других видов трудовой деятельности государственная служба может опираться и функционировать только при условии доверия со стороны общества. Этим диктуется необходимость установления ограничений, связанных с прохождением службы, дальнейшего укрепления этических требований, а также объясняются возрастающие ожидания общества относительно безупречной репутации должностных лиц.

Эти меры помогают создать более эффективную, ориентированную на клиента государственную службу, что, в свою очередь улучшает качество жизни граждан и способствует развитию страны.

Указанные аспекты обуславливают объективную необходимость принятия дальнейших мер по продвижению сервисных и клиентоориентированных подходов в работе государственных служащих.

По информации Министерства информации и коммуникаций, достичь стопроцентной автоматизации госуслуг невозможно. Так как имеются услуги, требующие обязательного присутствия и участия специалиста. К примеру, обследование и оказание медико-педагогической консультативной помощи детям с ограниченными возможностями. По таким услугам будет прорабатываться возможность максимальной оптимизации процессов и сроков.

Б. Сагинтаев отметил, что вопросы развития сферы госуслуг находятся на особом контроле Главы государства и включены в Госпрограмму «Цифровой Казахстан». Ежегодно Правительство отчитывается перед Президентом РК.

Список используемых источников

Портал www.gov.kz/

adilet.zan.kz/

gos24.kz