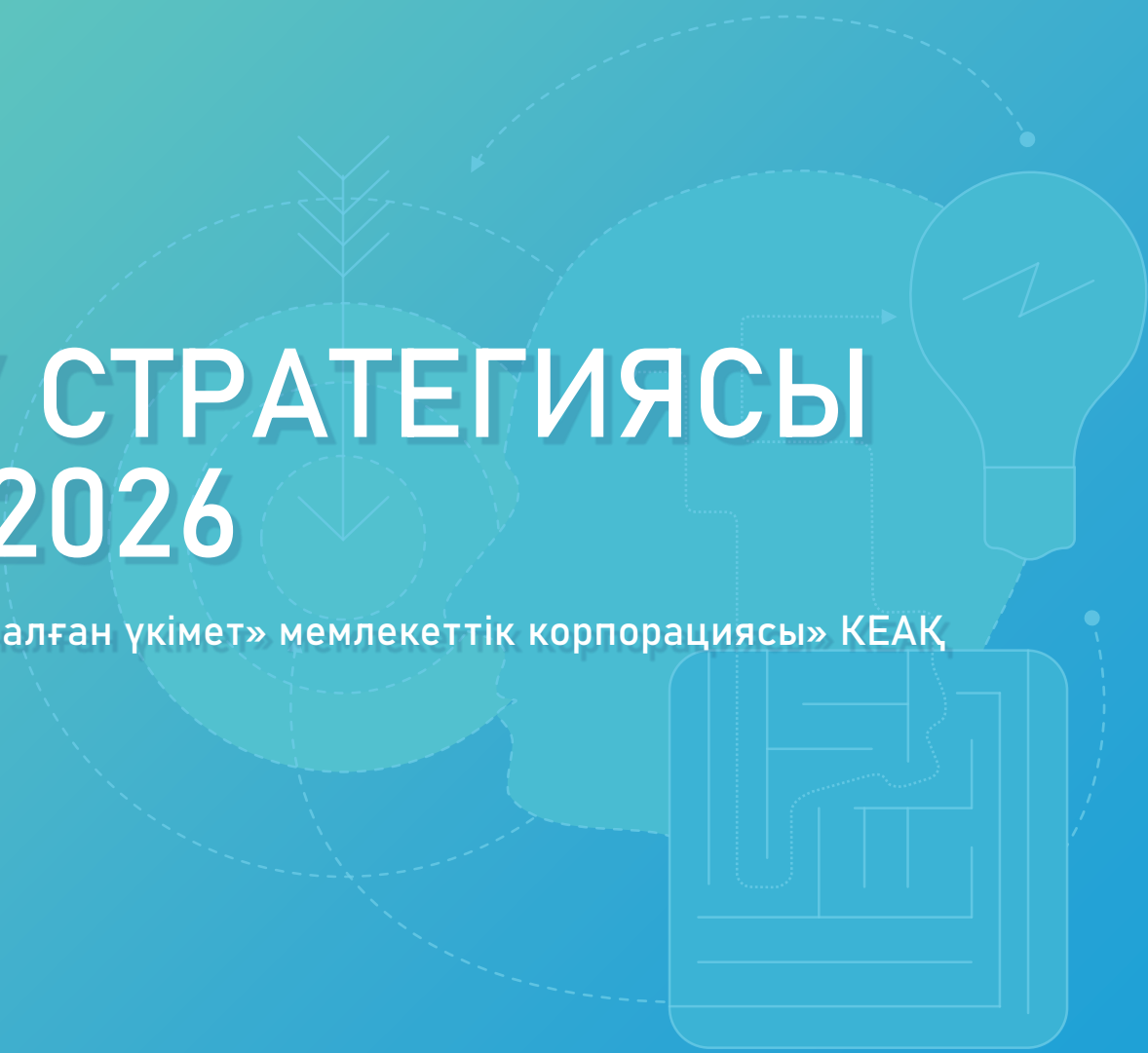




ДАМУ СТРАТЕГИЯСЫ 2022-2026

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ



Корпоративтік профиль

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы (бұдан әрі – Мемлекеттік корпорация) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтерді көрсету, мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бірыңғай провайдерінің қызметін жүзеге асыру және мемлекеттік қызметтердің электрондық нысанда көрсетілуін қамтамасыз ету үшін Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2016 жылғы 29 қаңтардағы № 39 қаулысының негізінде құрылған.

Мемлекеттік корпорацияның жалғыз акционері Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі болып табылады.



Біздің МИССИЯМЫЗ

Мемлекеттік корпорация – мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы өзгерістердің драйвері және «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын іске асырудағы басты құрал



Біздің пайымымыз

2026 жылы Мемлекеттік корпорация мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын және мемлекет пен азаматтардың сұранымдары мен болжамдарының негізінде олардың өзара әрекеттесу процесін үнемі жақсартып отыратын тиімді, технологиялық және клиенттерге бағытталған компания болып табылады



Біздің құндылықтар

- Адамға бағдарлану
- Ашықтық
- Тиімділік

Мазмұны

I Кіріспе

II Ағымдағы жағдай

III Әлемдік тәжірибе және трендтер

IV Даму бағыттары:

1. Мемлекеттік қызмет көрсету бойынша платформа
2. Мемлекеттің кері байланысының үйлестірушісі
3. Тиімді ұйым

V Даму стратегиясын іске асыруға арналған стратегиялық мақсаттар, нысаналы индикаторлар мен ресурстар

I. Кіріспе

Мемлекеттік корпорация өз қызметінде бағдарланады:

Жыл сайын стратегиялық мақсаттарды іске асыру мәртебесін қарай отырып, қоршаған ортадағы өзгерістер мен мүмкіндіктердің өсуін назарға ала отырып, Мемлекеттік корпорация өз дамуының жаңа басымдықтарын әзірледі.



тұрақты ұзақ
мерзімді даму



сенімділік



жұмыс
тұрақтылығы



Осы Даму стратегиясы Қазақстан-2050 Стратегиясы, Қазақстан Республикасының 2025 жылға дейінгі ұлттық даму жоспары, «Цифрландыру, ғылым және инновациялар есебінен технологиялық серпіліс» ұлттық жобасы, Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасы ескеріле отырып әзірленді және Мемлекеттік корпорацияның 2022-2026 жылдарға арналған миссиясын, пайымын, стратегиялық мақсаттары мен міндеттерін айқындайды.



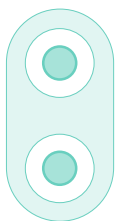
Алдағы бес жылда Мемлекеттік корпорация мемлекеттік қызмет көрсетудің мемлекеттік қызметтер санынан сапасына, мемлекеттік қызметтер саласындағы өзгерістердің драйверіне және «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын іске асырудың негізгі қатысушысына айналуда өзінің дамуын көреді

Мемлекеттік корпорация заңнамалық актілерді әзірлеуге және Мемлекеттік қызметтерді цифрландыруға қатыса отырып, мемлекеттік қызметтер көрсету жүйесіндегі өз рөлі мен ұстанымын арттыруға ұмтылатын болады. Мемлекеттік корпорация өзінің ішкі процестері мен ресурстарының тиімділігін арттыратын болады

Стратегиялық мақсаттарға қол жеткізу нәтижесінде Мемлекеттік корпорация тиімді, технологиялық және клиентке бағдарланған компанияға айналады, мемлекет «адамдар ең алдымен» қағидатын нығайтады, кәсіпкерлер мемлекеттік қызметтерді көрсету қызметіне қатысу мүмкіндігіне ие болады, азаматтарға неғұрлым сапалы және жетілдірілген қызметтер қамтамасыз етіледі

II. Ағымдағы жағдай

В 2021 жылғы сәуірде Мемлекеттік корпорация өзінің құрылуының бес жылдығын атап өтті.

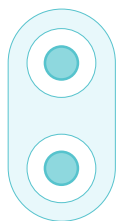


>16 млн.

Мемлекеттік қызметтер жыл сайын

662

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер провайдері

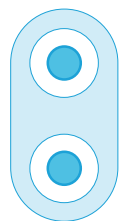


334

фронт-офистер

446

бэк-офистер

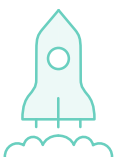


22

Қызмет көрсетуші

20 000

жұмыскер



Мемлекеттік корпорацияның бастамалары мен жобалары

- электрондық техникалық паспортты енгізу
- Blockchain технологиясы бойынша жылжымайтын мүлік кепілін тіркеу
- бірқатар қызметтер бойынша эксаумақтық қағидат
- бала тууға, мүгедектікті белгілеуге, мемлекеттік кепілдік төлеуге, көп балалы аналарға мемлекеттік жәрдемақы тағайындауға байланысты қызметтерді проактивті көрсету
- мобильді қосымшалар (E-GOV Mobile, Telegram) арқылы қызметтерді алу
- биометриялық деректер бойынша көрсетілетін қызметті алушыны сәйкестендіру және басқа да жобалар іске асырылды

PEST-талдау

Сыртқы ортаның саяси, экономикалық, әлеуметтік және технологиялық факторларын талдау тікелей ықпал ету факторларының арасында Мемлекеттік корпорация жағдайының орнықтылығына жоғары әсер ететінін анықтады:

- заңнамалық база
- Мемлекеттермен органдармен өзара әрекет ету
- Мемлекеттік жоспарлау
- Цифрлық технологиялардың дамуы

SWOT-талдау

Күшті жақтары (S)

- мемлекеттік қызметтердің бірыңғай провайдерінің мәртебесі
- қызметтерге тұрақты сұраныс
- мемлекеттік IT-жүйелерге қолжетімділік
- дамыған филиалдар желісі
- высокая заинтересованность Үкіметтің мемлекеттік корпорацияның фронт-офистерінің әлеуетін пайдалануға жоғары мүдделілігі
- республикалық бюджеттен қаржыландыру
- жеке инфрақұрылымның болуы
- толық циклмен қызмет көрсету бойынша құзыреттер

Әлсіз жақтары (W)

- қызметтерді тарифтеудің болмауы
- нормативтік құқықтық шектеулер (мемлекеттік қызметтер көрсету функциялары мен процестерін өзгерту бойынша кедергілер)
- ескірген Инфрақұрылым (IT-жабдықтар, ғимараттар, оның ішінде мұрағаттық Үй-жайлар)
- ресурсты қажетсінетін процестердің болуы (бэк-офистерде қолмен өңдеу)
- төмен жалақы
- төмен ақпараттық қауіпсіздік
- деректер базасының өзекті еместігі

Мүмкіндіктер (O)

- Мемлекеттік корпорацияның бренді мемлекеттің азаматтармен өзара іс-қимыл платформасы ретінде дамыту және ілгерілету
- Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы заңнамалық процестерге қатысу
- қызмет көрсетудің жаңа нысандары мен тәсілдеріне сұранысты қалыптастыру
- развитие информационных систем и Мемлекеттік қызметтерді көрсету үшін Ақпараттық жүйелерді дамыту және GovTech-тұғырнамасын құру
- халықтың кері байланысын талдау және алу үшін дамыған филиалдық желіні пайдалану

Қауіптер (T)

- экономикалық ахуалдың нашарлауы салдарынан Мемлекеттік корпорацияға бөлінетін бюджет қаражатының қысқаруы
- өзге мемлекеттік органдар мен ұйымдарға беру арқылы қызметті (түрлерін) қысқарту
- мемлекеттік ақпараттық жүйелердің техникалық іркілістері
- мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді берумен бірге қағаз мұрағаттың үлкен көлемін Мемлекеттік корпорацияның қарамағына беру және оны күтіп-ұстау қажеттілігі
- қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейін төмендету
- еңбек нарығындағы тартымдылықтың төмендігі және Мемлекеттік корпорацияда жұмыс беделінің төмендеуі

III. Әлемдік тәжірибе және трендтер

Қазіргі әлемде цифрландыру қарқынды жаһандық трендке айналды. Жалпы коронавирустық пандемия цифрлық сервистерге көшу процесін жеделдетті. Цифрлық дәуірге көшу жағдайында мемлекеттер азаматтармен өзара әрекет етудің жаңа форматтарын іздестіруде.

Бүгінде цифрлық мемлекетті қалыптастыру міндеттерінің барлық шарттары мен шешімдеріне жауап беретін бірыңғай үлгі жоқ. Әрбір ел осы міндетті іске асыру кезінде пайдаланылатын басымдықтардың, мән-жайлар мен қолда бар ресурстардың бірегей үйлесіміне ие.

Жылдам технологиялық инновациялар дәуірінде халық мемлекеттік секторды техникалық жарақтандыру деңгейі олардың тыныс-тіршілігінің басқа да аспектілері деңгейінде болады деп күтеді. Сондықтан шет елдерде мемлекеттік технологиялар саласы (government Technology «GovTech») қарқынды дамыды. Бұл стартаптар, инновациялық компаниялар және мемлекеттің өзі жаңа технологияларды пайдалана отырып, мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді цифрландыратын бағыт. Тек GovTech қызметтерін ұсынатын стартаптар саны артатын болады. Азаматтардың күтулерін арттыру «электрондық үкіметті» енгізу және G2C (мемлекет-азамат), G2B (мемлекет-бизнес) және G2G (мемлекет-мемлекет) қызметтерін дамыту жылдамдығын арттырады деп болжануда.

Алдыңғы қатарлы шет елдердің негізгі ерекшеліктері азаматтардың мүддесі үшін жалпы жұмыс философиясы және ақпараттық-коммуникациялық технологияларды кеңінен қолдану болып табылады.

Цифрлық қызметтерді дамыта отырып, барлық елдер адами капиталға баса назар аударады және өздерінің стратегиялық бағыттарында халықтың цифрлық дағдыларын дамытуды атап көрсетеді. Бұл ретте, барлық елдер кибер-шабуылдар тәуекелін ескереді және деректерді қорғау бойынша тиісті бейімделген бағдарламаларды немесе киберқауіпсіздік бойынша арнайы ведомстволар құрады.



IV. Даму бағыттары

1-бағыт

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ КӨРСЕТУ ПЛАТФОРМАСЫ



Мемлекеттік корпорация-мемлекеттік қызмет саласындағы өзгерістердің драйвері

Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің бизнес-процестерінің тұрақты реинжинирингі, "Қызметтер 5 минут ішінде" бағыты бойынша ұлттық жобаның міндеттерін іске асыру бойынша цифрлық трансформация орталығымен өзара іс-қимыл жасау



Мемлекеттік корпорация-бизнес-үдерістердің әдіскері және сарапшы-азаматтардың мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі омбудсмені

Бұл клиенттің өмірлік жағдайын және оның өзекті қажеттіліктерін ескере отырып, бизнес-процесті өзгертуге мүмкіндік береді (қазір бизнес-процесс Мемлекеттік органдардың функцияларынан құрылады).



Істен шығуға төзімді IT-инфрақұрылым

Мемлекеттік қызметтерді көрсету және оларды бірнеше сервистермен интеграциясыз автоматтандыру бойынша бизнес-процестердің нақты архитектурасы, ақпараттық-коммуникациялық саладағы бірыңғай талаптарды сақтау



Цифрлық сәйкестендіру

Клиенттердің дербес деректерінің қауіпсіздігіне кепілдік беру үшін мемлекеттік қызмет көрсету кезінде цифрлық сәйкестендірудің инновациялық әдістері енгізілетін болады



Фронт-офистер желісін дамыту (франшиза)

Мемлекеттік корпорация мемлекеттік қызмет көрсету бойынша мемлекеттік емес ұйымдарға талаптар қоя отырып және олардың сақталуын бақылай отырып, Мемлекеттік қызмет көрсетуде көп арналы тәсілге ұмтылатын болады

"Цифрландыру, ғылым және инновациялар есебінен технологиялық серпіліс" ұлттық жобасында мемлекеттік органдар мен ұйымдар, Мемлекеттік корпорация, мемлекеттік емес ұйымдар (Екінші деңгейдегі банктер, өзін-өзі реттейтін ұйымдар, жеке кәсіпкерлік субъектілері), сондай-ақ қатысушыларға тиесілі Ақпараттық жүйелер қатысатын мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша платформа құру көзделген. Платформаны құру және дамыту кезінде Мемлекеттік корпорация "электрондық үкіметтің" ақпараттық-коммуникациялық платформасының операторын әдіснамалық және ақпараттық қамтамасыз етуде өз рөлін көреді.



Мемлекеттік корпорацияның мәртебесі туралы заң

Мемлекеттік корпорация мемлекеттік корпорацияның мәртебесі туралы заң жобасын әзірлеуді жоспарлап отыр, бұл оның мемлекеттік қызметтер саласындағы ұстанымын күшейтеді



Мемлекеттік қызметтердің ауылдық елді мекендерде қолжетімділігі

Ауылдық елді мекендерде сапалы қызметтер мен сервистерді ауыл халқына жеткізу қамтамасыз етілетін болады



Оптимизация госуслуг, по которым Госкорпорация является услугодателем

(жылжымайтын мүлікке құқықтарды мемлекеттік тіркеу, жылжымайтын мүлікті техникалық тексеру, жылжымалы мүлік кепілі, заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу, жер кадастрын жүргізу саласында)



"Фронт-бэк-офис" толық цикліндегі жаңа қызмет түрлері

Қызмет беруші ретінде қызметтер тізбесін кеңейту – АХАТ функциялары



Проактивті және композиттік қызметтерді арттыру

Бүгінгі күні Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімінде 23 проактивті және 53 композиттік қызмет бар



Әлеуметтік-еңбек саласының қызметтерін цифрландыру

Әлеуметтік саладағы мемлекеттік қызметтердің маңыздылығын ескере отырып, Мемлекеттік корпорация оларды одан әрі Автоматтандыру және цифрландыру жұмыстарын жалғастырады

"Халық үніне құлақ асатын мемлекет" басты қағидаты-мемлекеттің халықпен кері байланысының пәрменді арналарын құру

Бүгінде «адамға бағдарланған» басқарудың басты қағидатына айналды және Мемлекеттік корпорация қызметтің барлық салаларында "клиент дауысына" бағдарланып, оның үміттерін барынша толық қанағаттандыруға тырысады

Мемлекеттік қызметтерді цифрлық трансформациялау жақын болашақта мемлекеттік корпорацияның фронт-офистерінің қызметін қайта форматтауға әкеледі. Қазірдің өзінде Мемлекеттік корпорация «Халық үніне құлақ асатын қағидатын іске асырудың бірінші желісі және негізгі қатысушысы болып табылады.



Мемлекеттік корпорация-«е-Өтініш» АЖ операторы

Келіп түскен өтініштерді өңдеу. Бірінші кезекте бірыңғай білім базасын пайдалана отырып, консультациялық және ақпараттық сипаттағы мәселелерді шешуге болады. Өтініштерді дұрыс бағыттау келіп түскен өтініштерді сапалы және уақтылы қарауға мүмкіндік береді. Мұның бәрі тиімді feedback-ті қамтамасыз етеді және шағымдарды азайтады



Бірыңғай байланыс орталығын дамыту

Ақпараттық-коммуникациялық қызметтер көрсету, азаматқа жүгінген кезде оның мәселесін шешуге көмек көрсету, оның ішінде мемлекеттік қызметтерді ББО арқылы алу



Азаматтардың өтініштерін қабылдау Нәтиже орталықтары

Азаматтардың өтініштерімен және сұрау салуларымен жұмыс форматын өзгерту, консультациялар кезеңінде жедел және сапалы қарау



Ахуалдық орталықты жаңғырту

smart-бейнебақылау камераларын орнатумен. Жағдайдың даму сценарийлерін болжау және фронт-офистерде клиентпен өзара әрекеттесумен байланысты оңтайлы шешімді әзірлеу үшін



Халықтың әлеуметтік көңіл-күйін бағалау

Мемлекеттік корпорация ауырсыну нүктелерін айқындайтын "барометр" болады, өзекті және назар аударуды талап ететін әлеуметтік проблемаларды анықтауға және жедел шешуге ықпал ететін болады



Фронт-офистер желісін басқару жүйесі

Жиналған деректер негізінде фронт-офистердің қызметі бойынша шешімдер қабылдау, клиенттер туралы ақпаратты, олар алатын қызметтерді, олар тап болатын проблемаларды талдау



Troubleshooting room – дағдарысты шешу жөніндегі сарапшылар бөлмесі.

Проблемалық мәселелерді тез және тиімді шешу, олардың қайталануына жол бермеу үшін шаралар қабылдау



Цифрлық орталықтар

Клиенттерді цифрлық технологияларды қолдана отырып, Мемлекеттік қызметтерді өз бетінше алуға оқыту

Тиімді, оңтайлы және транспарентті мемлекеттік секторды қалыптастыру Қазақстан Республикасының 2025 жылға дейінгі ұлттық даму жоспарында қойылған міндет болып табылады.

Мемлекеттік корпорация корпоративтік басқаруды жетілдіру, ішкі процестерді оңтайландыру және автоматтандыру, шығыстардың оңтайлылығы, қаржылық өзін-өзі қамтамасыз етуді ұлғайту және адами капиталды дамыту есебінен өз тиімділігін арттыратын болады.



Корпоративтік басқару

- Директорлар кеңесі мен Басқарма қызметінің нәтижелілігін одан әрі арттыру
- орнықты даму, мүдделі тараптармен өзара іс-қимылдың жемісті жүйесі, Мемлекеттік Корпорация туралы ақпаратты тиісінше ашу
- тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйелерін жетілдіру



Бизнес-процестерді оңтайландыру және автоматтандыру

- процесске бағытталған басқару жүйесі
- бизнес-процестерді нақты реттеу, меншік иелерінің шекаралары мен жауапкершілігін анықтау
- ұйымдық құрылымды оңайлату
- өндірістік қызметті (қызметтер көрсету) және операциялық қызметті автоматтандыру (өндірістік немесе Басқару процестеріндегі белгілі бір міндеттерді шешу)



Коммерциялық қызметтің тиімділігі

- ақылы қызметтердің жаңа түрлерін қалыптастыру және енгізу
- жер кадастрын жүргізумен байланысты процестерді автоматтандыру
- Мемлекеттік корпорацияның қаржылық жағдайының тұрақтылығы



Шығыстар тиімділігі

- Оңтайлы жоспарлау, бөлек есепке алу жүйесін енгізу, мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді тарифтеу
- үнемді өндіріс технологиясын қолдану
- функцияны аутсорсингке беру



Мемлекеттік корпорацияның HR-брендi

- жоғары білікті мамандарды тарту, дамыту және бекіту
- кадрлар санын жоспарлау және персоналдың тиімділігін арттыру
- еңбекке ақы төлеу жүйесін жетілдіру және оның бәсекеге қабілеттілігі
- Мемлекеттік корпорацияның еңбек нарығындағы HR-брендінің беделін қамтамасыз ету
- HR функцияларынан HR бизнес серіктестігіне ауысу



Корпоративтік құндылықтар

- корпоративтік құндылықтарды жетілдіру
- КТЖ қағидаттары мен SMART-мақсаттарды пайдалана отырып, қызметкерлердің тиімділігі
- «адамға бағдарланған» - Сыртқы клиентке және Мемлекеттік корпорацияның қызметкерлеріне қатысты басқарудың басты қағидаты



Құзыреттіліктің жаңа моделі

- рекрутингтің заманауи құралдары
- грейдирлеу жүйесі



Таланттар пулын (кадр резервин) қалыптастыру және дамыту

- үміткерлерді ашық іріктеу
- ұйым ішінде талапты қызметкерлерді іздеу, дамыту, сақтау және жоғары тұрған лауазымдарға жылжыту
- интеллектуалды және эмоционалды қасиеттер



Жастар саясаты мен тәлімгерлік жүйесін дамыту

- оқу орындарымен ынтымақтастық
- студенттерді волонтерлер және халықты цифрлық қызмет көрсету форматына көшіру бойынша өзгерістер агенттері ретінде тарту
- ұрпақтар сабақтастығы

V. Стратегиялық мақсаттар, нысаналы индикаторлар және Даму стратегиясын іске асыруға арналған ресурстар

Нысаналы индикатор Ақпарат көзі Қаржыландыру көзі Өлшем бірлігі Жоспарлы кезеңі ПӘК есептеу әдістемесі

2022 2023 2024 2025 2026

I-бағыт: Мемлекеттік қызмет көрсету платформасы

1-мақсат: Мемлекеттік қызметтер көрсетудің цифрлық форматына көшу

1	Фронт-офистер желісін дамыту (франшиза) (100 нысан)	Есептік ақпарат	Талап етілмейді	Бір.	5	10	20	30	35	Көрсеткіш тікелей жолмен қалыптастырылады: франчайзингке берілген фронт-офистердің саны
2	Ақпараттық жүйелердің жұмыс істеу деңгейі (Мемлекеттік корпорация тұсында)	Жүйелердің істен шығуы туралы ақпарат	РБ, ХҚКО ҮАЖ сүйемелдеу шеңберінде 307 353,9 мың тг. (ҚҚС-сыз)	%	99,6	99,7	99,8	99,9	99,9	Көрсеткішті есептеу формуласы: A=100% - (B/C*100), мұндағы A - АЖ-ның жалпы жұмыс қабілеттілігі; B - АЖ-дағы қызметтер саны; C - АЖ-дағы жұмыс минуттарының жалпы саны (күндері * 24 сағат * 60 минут * ХҚКО ҮАЖ-дағы қызметтер саны (ХҚКО АЖО, МО АЖО, БҒМ АЖО) (2020 ж. - 99,5%)
3	Мемлекеттік корпорацияның бэк-офистері адамның қатысуынсыз көрсететін транзакциялардың үлесі (ақпараттық анықтамаларды қоспағанда)	Есептік ақпарат	Талап етілмейді	%	5	10	20	30	50	Көрсеткішті есептеу формуласы: A=(B/C)*100, мұндағы A - адамның қатысуынсыз көрсетілетін қызметтер үлесі; B - адамның қатысуынсыз, оның ішінде төлемге арналған іс мақеттерін қалыптастыру бойынша көрсетілген қызметтер саны; C - бэк-офистер көрсеткен, оның ішінде төлемге арналған іс мақеттерін қалыптастыру бойынша қызметтердің жалпы саны
4	Бейне-ХҚКО арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтердің үлесі	Мобильді қосымша деректері	Меншікті қаражат, 28 944,6 мың тг. (ҚҚС-сыз)	%	5	10	20	30	50	Көрсеткішті есептеу формуласы: A=(B/C)*100, мұндағы A - бейне-ХҚКО арқылы көрсетілген қызметтер үлесі; B - бейне-ХҚКО арқылы көрсетілген қызметтер саны; C - фронт-офистер арқылы көрсетілген қызметтердің жалпы саны

2-мақсат: Мемлекеттік корпорацияның мемлекеттік қызмет көрсету жүйесіндегі рөлін арттыру

5	Мемлекеттік корпорацияның мәртебесі туралы заң жобасын әзірлеу	Заң жобасы	Талап етілмейді	Бір.	1	-	-	-	-	Көрсеткіш тікелей жолмен қалыптасады: әзірленген заң жобасы
---	--	------------	-----------------	------	---	---	---	---	---	---

V. Стратегические цели, целевые индикаторы и ресурсы для реализации стратегии развития

Нысаналы индикатор

Ақпарат көзі

Қаржыландыру көзі

Өлшем бірлігі

2022

2023

2024

2025

2026

ПӘК есептеу әдістемесі

II-бағыт: Мемлекеттің кері байланысын үйлестіруші

3-мақсат: Клиенттермен тиімді байланыс механизмін құру

6	Мемлекеттік органдарға келіп түсетін өтініштердің саны ("Е-өтініш" АЖ)	Есептік ақпарат	Талап етілмейді	%	95	85	75	65	50	Көрсеткішті есептеу формуласы: $A=(B/C)*100$, мұндағы А – «е-өтініш» АЖ арқылы мемлекеттік органдарға келіп түскен өтініштер үлесі); В – «е-өтініш» АЖ арқылы мемлекеттік органдарға келіп түскен өтініштер саны; С – «е-өтініш» АЖ-да тіркелген өтініштердің жалпы саны.
7	Мемлекеттік корпорацияның қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі	Әлеуметтік сауалнама нәтижелері туралы есеп	Меншікті қаражат, 22 450,16 мың тг. (ҚҚС-сыз), Жыл сайын	%	87	87,5	88	88	88	Деңгей социологиялық зерттеу нәтижелері бойынша айқындалады
8	Жаңғыртылған фронт-офистер саны (115)	Орындалуы туралы ақпарат	РБ, 3 500 000, 0 мың тг. Ұлттық жоба шеңберінде	Бір.	14	15	86	-	-	Көрсеткіш тікелей жолмен қалыптастырылады: жаңғыртылған фронт-офистер саны

V. Стратегические цели, целевые индикаторы и ресурсы для реализации стратегии развития

Нысаналы индикатор

Ақпарат көзі

Қаржыландыру көзі

Өлшем бірлігі

2022

2023

2024

2025

2026

ПӘК есептеу әдістемесі

II-бағыт: Тиімді ұйымдастыру

4-мақсат: Өндірістік және операциялық процестердің ресурс сыйымдылығының төмендету

9	Ішкі процестерді автоматтандыру деңгейі	Енгізу актері	Меншікті қаражат ішкі процестерді автоматтандыруды дамыту шеңберінде	%	30	50	70	90	100	Көрсеткішті есептеу формуласы: $A=(B/C)*100$, мұндағы А - автоматтандыру деңгейі; В - автоматтандырылған процестер саны; С - автоматтандыруға жататын процестер саны
---	---	---------------	--	---	----	----	----	----	-----	--

5-мақсат: Корпоративтік, инновациялық, сервистік қызметтерді одан әрі дамыту қызметкерлерді тарту деңгейін арттыру үшін тәуекел-мәдениет

10	Оң аймақта ұстап қалған персоналдың тартылу деңгейі (персоналдың өз жұмысына және компания істеріне немқұрайлы қарамауы есебінен корпоративтік мәдениеттің жай-күйін және оның даму әлеуетін өлшеу)	Корпоративтік мәдениет диагностикасының қорытындысы бойынша ақпарат	Меншікті қаражат, 15 000, 0 мың тг.	%	60–80	60–80	60–80	60–80	60–80	Көрсеткішті есептеу формуласы: $A=(B*100)/C$, мұндағы А - персоналдың тартылу деңгейі; В - «иә» жауаптарының саны; С - респонденттер саны * сұрақтар саны. Қанағаттанарлық нәтиже 60-тан 80-% дейін
11	Енгізілген грейдирлеу жүйесі	Бекітілген грейдтер	РБ, ЕТҚ-ны қосымша қаржыландыру, грейдтік жүйе бекітілгеннен кейін	Бір.	1	-	-	-	-	Көрсеткіш тікелей жолмен қалыптастырылады: ІНҚ-ға грейдтерді белгілеу бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу



ДАМУ СТРАТЕГИЯСЫ 2022-2026

«Азаматтарға арналған үкімет» «Мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ

