



СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ 2022-2026

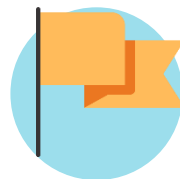
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»



Корпоративный профиль

Некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан» создано на основании постановления Правительства Республики Казахстан от 29 января 2016 года № 39 для оказания государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан, осуществления деятельности единого провайдера государственных услуг и обеспечения оказания государственных услуг в электронной форме.

Единственным акционером Госкорпорации является Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан.



Наша МИССИЯ

Госкорпорация – драйвер изменений в сфере государственных услуг и главный инструмент в реализации концепции «Слышащее государство».



Наше видение

В 2026 году Госкорпорация является эффективной, технологичной и клиентоориентированной компанией, постоянно улучшающей качество государственных услуг и процесс взаимодействия граждан и государства, исходя из их запросов и ожиданий.



Наши ценности

- Человекоцентричность
- Эффективность
- Прозрачность

Содержание

I Введение

II Текущая ситуация

III Мировой опыт и тренды

IV Направления развития:

1. Платформа по оказанию государственных услуг
2. Координатор обратной связи государства
3. Эффективная организация

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

I. Введение

Госкорпорация в своей деятельности ориентируется на:

Ежегодно рассматривая статус реализации стратегических целей, принимая во внимание изменения в окружающей среде и возросшие возможности, Госкорпорация выработала новые приоритеты своего развития.



устойчивое
долгосрочное развитие



надежность



стабильность
работы



Настоящая Стратегия развития разработана с учетом Стратегии Казахстан-2050, Национального плана развития Республики Казахстан до 2025 года, Национального проекта «Технологический рывок за счет цифровизации, науки и инноваций», Концепции развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года и определяет миссию, видение, стратегические цели и задачи Госкорпорации на 2022 – 2026 годы.



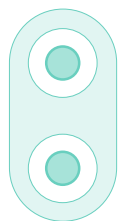
На предстоящие пять лет Госкорпорация видит свое развитие в переходе на платформенную модель оказания госуслуг, от количества к качеству госуслуг, становлении драйвером изменений в сфере госуслуг и ключевым участником в реализации концепции «Слышащее государство».

Госкорпорация будет стремиться повышать свою роль и позицию в системе оказания государственных услуг, участвуя в разработке законодательных актов и цифровизации государственных услуг. Госкорпорация будет повышать эффективность своих внутренних процессов и ресурсов.

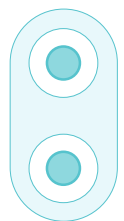
В результате достижения стратегических целей Госкорпорация станет эффективной, технологичной и клиентоориентированной компанией, государство укрепит принцип «люди прежде всего», предприниматели получают возможность участвовать в деятельности по оказанию государственных услуг, гражданам будут обеспечены более качественные и совершенные услуги

II. Текущая ситуация

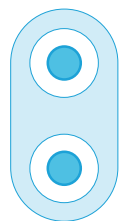
В апреле 2021 года Госкорпорация отметила пятилетие своего создания.



>16 млн.
госуслуг ежегодно



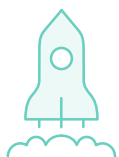
334
фронт-офисов



22
услугодатель
20 000
работников

662
госуслуг провайдер

446
бэк-офисов



Инициативы и проекты госкорпорации

- внедрение электронного технического паспорта
- технология blockchain при регистрации залога недвижимости
- экстерриториальный принцип по ряду услуг
- проактивное оказание услуг, связанных с рождением ребенка, установлением инвалидности, выплатой госгарантии, назначением госпособия многодетным матерям
- получение услуг через мобильные приложения (E-GOV Mobile, Telegram)
- идентификация граждан по биометрическим данным и другие проекты

PEST-анализ

Анализ политических, экономических, социальных и технологических факторов внешней среды выявил, что среди факторов прямого воздействия высокое влияние на устойчивость положения Госкорпорации оказывают:

- законодательная база
- государственное планирование
- взаимодействие с государственными органами
- развитие цифровых технологий

SWOT-анализ

Сильные стороны (S)

- статус единого провайдера госуслуг
- устойчивый спрос на услуги
- доступ к государственным IT-системам
- развитая филиальная сеть
- высокая заинтересованность Правительства в использовании потенциала фронт-офисов Госкорпорации
- финансирование из Республиканского бюджета
- наличие собственной инфраструктуры
- компетенции по оказанию услуг полным циклом

Слабые стороны (W)

- отсутствие тарификации услуг
- нормативные правовые ограничения (препятствия по изменению функций и процессов оказания гос услуг)
- устаревшая инфраструктура (IT-оборудование, здания, в том числе архивные помещения)
- наличие ресурсоемких процессов (ручная обработка в бэк-офисах)
- низкая заработная плата
- низкая информационная безопасность
- неактуальность баз данных

Возможности (O)

- развитие и продвижение бренда Госкорпорации как платформы взаимодействия государства с гражданами
- участие в законодательном процессе в сфере госуслуг
- формирование спроса на новые формы и способы оказания услуг
- развитие информационных систем и создание GovTech-платформ для оказания госуслуг
- использование развитой филиальной сети для анализа и получения обратной связи населения

Угрозы (T)

- сокращение бюджетных средств, выделяемых Госкорпорации, вследствие ухудшения экономической ситуации
- сокращение (видов) деятельности путем передачи их иным государственным органам и организациям
- технические сбои государственных информационных систем
- передача в ведение Госкорпорации большого объема бумажного архива вместе с передачей госуслуг и необходимость его содержания
- снижение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг
- низкая привлекательность на рынке труда и падение престижа работы в Госкорпорации

III. Мировой опыт и тренды

В современном мире цифровизация стремительно стала глобальным трендом. Тотальная пандемия коронавируса ускорила процесс перехода на цифровые сервисы. В условиях перехода к цифровой эпохе государства ищут новые форматы взаимодействия с гражданами.

На сегодня нет единого шаблона, который отвечает всем условиям и решениям задачи формирования цифрового государства. Каждая страна обладает уникальным сочетанием приоритетов, обстоятельств и имеющихся ресурсов, которые используются при реализации данной задачи.

В эпоху быстрых технологических инноваций население ожидает, что уровень технического оснащения государственного сектора будет на уровне других аспектов их жизнедеятельности. Поэтому в зарубежных странах стремительное развитие получила отрасль государственных технологий (Government Technology «GovTech»). Это направление, в котором стартапы, инновационные компании и само государство оцифровывают государственные услуги, используя новые технологии. Количество стартапов, предлагающих исключительно услуги GovTech, будет возрастать. Прогнозируется, что повышение ожиданий граждан увеличит скорость внедрения «электронного правительства» и развития услуг G2C (государство–гражданин), G2B (государство–бизнес) и G2G (государство–государство).

Ключевыми особенностями передовых зарубежных стран являются общая философия работы в интересах граждан и широкое использование информационно-коммуникационных технологий.

Развивая цифровые услуги, все страны делают акцент на человеческий капитал и в своих стратегических направлениях выделяют развитие цифровых навыков у населения. При этом, все страны учитывают риск кибер-атак и создают соответствующие адаптивные программы по защите данных либо специальные ведомства по кибербезопасности.



IV. Направления развития

Направление 1

ПЛАТФОРМА ПО ОКАЗАНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ



Госкорпорация – драйвер изменений в сфере госуслуг
Постоянный реинжиниринг бизнес-процессов оказания госуслуг, взаимодействие с Центром цифровой трансформации по реализации задач Нацпроекта по направлению «Услуги за 5 минут»



Госкорпорация – методолог бизнес-процессов и эксперт-омбудсмен граждан по вопросам госуслуг
Это позволит изменять бизнес-процесс, исходя из жизненной ситуации клиента и его актуальных потребностей (сейчас бизнес-процесс выстраивается из функций государственных органов)



Отказоустойчивая IT-инфраструктура
Четкая архитектура бизнес-процессов по оказанию госуслуг и их автоматизации без интеграции с несколькими сервисами, соблюдение единых требований в области информационно-коммуникационных технологий и обеспечение информационной безопасности



Цифровая идентификация
Для гарантирования безопасности персональных данных клиентов будут внедряться инновационные методы цифровой идентификации при оказании госуслуг



Развитие сети фронт-офисов (франшиза)
Госкорпорация будет стремиться к многоканальному подходу в оказании госуслуг, выставляя негосударственным организациям требования по оказанию услуг и контролируя их соблюдение

Национальным проектом «Технологический рывок за счет цифровизации, науки и инноваций» предусмотрено создание платформы по оказанию госуслуг, участниками которой станут госорганы и организации, Госкорпорация, негосударственные организации (банки второго уровня, саморегулируемые организации, субъекты частного предпринимательства), а также принадлежащие участникам информационные системы. При создании и развитии платформы Госкорпорация видит свою роль в методологическом и информационном обеспечении оператора инфокоммуникационной платформы «электронного правительства».



Закон о статусе Госкорпорации
Госкорпорация планирует разработку законопроекта о статусе Госкорпорации, что также усилит ее позицию в сфере госуслуг



Доступность госуслуг в сельских населенных пунктах
В сельских населенных пунктах будет обеспечено доведение качественных услуг и сервисов до сельского населения.



Оптимизация госуслуг, по которым Госкорпорация является услугодателем
(в сфере госрегистрации прав на недвижимое имущество, технического обследования недвижимости, залога движимого имущества, государственной регистрации юридических лиц, ведения земельного кадастра)



Новые виды услуг полным циклом «фронт – бэк-офис»
Расширение перечня услуг как услугодатель – функции РАГС



Увеличение проактивных и композитных услуг
На сегодня в Реестре государственных услуг 23 проактивных и 53 композитных услуг



Цифровизация услуг социально-трудовой сферы
Учитывая значимость госуслуг социальной сферы, Госкорпорация продолжит работы по их дальнейшей автоматизации и цифровизации

Главный принцип «слышащего государства» – создание действенных каналов обратной связи государства с населением

Сегодня «человекоцентричность» стала главенствующим принципом управления, и Госкорпорация во всех сферах деятельности будет ориентироваться на «голос клиента», стремясь максимально полностью соответствовать его ожиданиям.

Цифровая трансформация госуслуг в ближайшем будущем приведет к переформатированию деятельности фронт-офисов Госкорпорации. Уже сейчас Госкорпорация является первой линией и ключевым участником реализации концепции «Слышащее государство».



Госкорпорация – оператор ИС «Е-Обращение»

Обработка поступивших обращений. Уже на первой линии станет возможным решать вопросы консультационного и информативного характера, используя Единую базу знаний. Правильная маршрутизация обращений позволит качественно и своевременно рассматривать поступившие обращения. Все это, в конечном итоге, обеспечит эффективный feedback и сократит жалобы.



Развитие Единого контакт-центра

Оказание информационно-коммуникационных услуг, помощь гражданину в решении его вопроса в момент обращения, в т.ч. получение госуслуги через ЕКЦ



Центры по приему обращений граждан Нэтиже

Изменение формата работы с обращениями и запросами граждан, оперативное и качественное рассмотрение на этапе консультации



Модернизация Ситуационного центра

с установлением smart-камер видеонаблюдения. Для прогноза сценариев развития ситуации и выработки оптимального решения, связанные с взаимодействием с клиентом во фронт-офисах



Оценка социального самочувствия населения

Госкорпорация станет «барометром», определяющим болевые точки, будет способствовать выявлению и оперативному решению актуальных и требующих внимания социальных проблем



Система управления сетью фронт-офисов

Принятие решений по деятельности фронт-офисов на основе собранных данных, анализ информации о клиентах, получаемых ими услугах, проблемах с которыми они сталкиваются



Troubleshooting room – комнаты экспертов по решению кризисных ситуаций. Для быстрого и эффективного решения проблемных вопросов, принятия мер по недопущению их повтора



Цифровые центры

Обучение клиентов самостоятельному получению госуслуг с применением цифровых технологий

Формирование эффективного, оптимального и транспарантного государственного сектора является задачей, поставленной в Национальном плане развития Республики Казахстан до 2025 года.

Госкорпорация будет повышать свою эффективность за счет совершенствования корпоративного управления, оптимизации и автоматизации внутренних процессов, оптимальности расходов, увеличения финансового самообеспечения и развития человеческого капитала.



Корпоративное управление

- дальнейшее повышение результативности деятельности Совета директоров и Правления
- устойчивое развитие, результативная система взаимодействия с заинтересованными сторонами, надлежащее раскрытие информации о Госкорпорации
- совершенствование систем управления рисками и внутреннего контроля



Оптимизация и автоматизация бизнес-процессов

- процессно-ориентированная система управления
- четкая регламентация бизнес-процессов, определение границ и ответственности владельцев
- упрощение организационной структуры
- автоматизация производственной деятельности (оказание услуг) и операционной деятельности (решение определенной задачи в производственных или управленческих процессах)



Эффективность расходов

- оптимальное планирование, внедрение системы раздельного учета, тарификация госуслуг
- применение технологии бережливого производства
- передача функции на аутсорсинг



Эффективность коммерческой деятельности

- формирование и внедрение новых видов платных услуг
- автоматизация процессов, связанных с ведением земельного кадастра
- стабильность финансового положения Госкорпорации



HR-бренд Госкорпорации

- привлечение, развитие и закрепление высококвалифицированных специалистов
- планирование кадровой численности и повышение эффективности персонала
- совершенствование системы оплаты труда и ее конкурентоспособность
- обеспечение престижности HR-бренда Госкорпорации на рынке труда
- переход от HR-функций к HR-бизнес-партнерству



Корпоративные ценности

- совершенствование корпоративных ценностей
- эффективность работников с использованием принципов ССП и SMART-целей
- «человекоцентричность» – главенствующий принцип управления в отношении к внешнему клиенту и работникам Госкорпорации



Новая модель компетенций

- современные инструменты рекрутинга
- система грейдинга



Формирование и развитие Пула талантов (кадрового резерва)

- прозрачный отбор претендентов
- поиск, развитие, удержание и продвижение на вышестоящие должности талантливых работников внутри организации
- интеллектуальные и эмоциональные качества



Развитие молодежной политики и системы наставничества

- сотрудничество с учебными заведениями
- привлечение студентов в качестве волонтеров и агентов изменений по переходу населения на цифровой формат обслуживания
- преемственность поколений

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

Целевой индикатор	Источник информации	Источник финансирования	Ед. изм.	Плановый период					Методика расчета КПД
				2022	2023	2024	2025	2026	

Направление I: Платформа по оказанию государственных услуг

Цель 1: Переход на цифровой формат оказания государственных услуг

1	Развитие сети фронт-офисов (франшиза) (100 точек)	Отчетная информация	Не требуется	Ед.	5	10	20	30	35	Показатель формируется прямым путем: количество переданных фронт-офисов во франчайзинг
2	Уровень работоспособности информационных систем (на стороне Госкорпорации)	Информация по сбоям систем	РБ, в рамках сопровождения ИИС ЦОН 307 353,9 тыс.тг (без НДС)	%	99,6	99,7	99,8	99,9	99,9	Формула расчета показателя: $A=100\% - (B/C*100)$, где A – общая работоспособность информационной системы; B – количество услуг в информационной системе; C – общее количество рабочих минут в информационной системе (дни * 24 часа * 60 минут * количество услуг в ИИС ЦОН (АРМ ЦОН, АРМ СЦОН, АРМ ГО, АРМ МОН) (показатель 2020г. – 99,5%)
3	Доля транзакций, оказываемых бэк-офисами Госкорпорации без участия человека (за исключением информационных справок)	Отчетная информация	Не требуется	%	5	10	20	30	50	Формула расчета показателя: $A=(B/C)*100$, где A – доля транзакций, оказываемых без участия человека; B – количество транзакций, оказанных без участия человека, в т.ч. по формированию макетов дел на выплаты; C – общее количество транзакций, оказанных бэк-офисами, в т.ч. по формированию макетов дел на выплаты
4	Доля государственных услуг, оказанных через видео-ЦОН	Данные приложения	Собственные средства, 28 944,6 тыс.тг. (без НДС)	%	5	10	20	30	50	Формула расчета показателя: $A=(B/C)*100$, где A – доля услуг, оказанных через видео-ЦОН; B – количество оказанных услуг через видео-ЦОН; C – общее количество оказанных услуг через фронт-офисы

Цель 2: Повышение роли Госкорпорации в системе государственных услуг

5	Разработанный законопроект о статусе Госкорпорации	Законопроект	Не требуется	Ед.	1	-	-	-	-	Показатель формируется прямым путем: разработанный законопроект
---	--	--------------	--------------	-----	---	---	---	---	---	---

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

Целевой индикатор	Источник информации	Источник финансирования	Ед. изм.	Плановый период					Методика расчета КПД
				2022	2023	2024	2025	2026	

Направление II: Координатор обратной связи государства

Цель 3: Построение эффективного механизма коммуникаций с клиентами

6	Количество обращений, поступающих в госорганы (ИС «Е-Обращение»)	Отчетная информация	Не требуется	%	95	85	75	65	50	Формула расчета показателя: $A=(B/C)*100$, где А – доля обращений, поступивших в госорганы через ИС «Е-Обращение»; В – количество обращений, поступивших в госорганы через ИС «Е-Обращение»; С – общее количество обращений, зарегистрированных в ИС «Е-Обращение».
7	Уровень удовлетворенности качеством оказания госуслуг и обслуживания Госкорпорацией	Отчет о результатах социологического опроса	Собственные средства, 22 450,16 тыс.тг. (без НДС), ежегодно	%	87	87,5	88	88	88	Уровень определяется по результатам социологического исследования
8	Количество модернизированных фронт-офисов (115)	Информация об исполнении	РБ, 3 500 000, 0 тыс тг. в рамках Национального проекта «Технологический рывок за счет цифровизации, науки и инноваций»	Ед.	14	15	86	-	-	Показатель формируется прямым путем: количество модернизированных фронт-офисов

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

Целевой индикатор Источник информации Источник финансирования Ед. изм. Плановый период Методика расчета КПД

2022 2023 2024 2025 2026

Направление III: Эффективная организация

Цель 4: Снижение ресурсоемкости производственных и операционных процессов

9	Уровень автоматизации внутренних процессов	Акты ввода	Собственные средства в рамках развития автоматизации внутренних процессов	%	30	50	70	90	100	Формула расчета показателя: $A=(B/C)*100$, где А – уровень автоматизации; В – количество автоматизированных процессов; С – количество процессов, подлежащих автоматизации
---	--	------------	---	---	----	----	----	----	-----	---

Цель 5: Дальнейшее развитие корпоративной, инновационной, сервисной и риск-культуры для повышения уровня вовлеченности работников

10	Удержанный в позитивной зоне уровень вовлеченности персонала (замер состояния корпоративной культуры и потенциала ее развития за счет равнодушия персонала к своей работе и к делам компании)	Информация по итогам диагностики корпоративной культуры	Собственные средства, 15 000, 0 тыс.тг	%	60–80	60–80	60–80	60–80	60–80	Формула расчета показателя: $A=(B*100)/C$, где А – уровень вовлеченности персонала; В – количество ответов «да»; С – количество респондентов * количество вопросов. Удовлетворительный результат от 60 до 80%
11	Внедренная система грейдирования	Утвержденные грейды	РБ, дофинансирование ФОТ, после утверждения грейдовой системы	Ед.	1	-	-	-	-	Показатель формируется прямым путем: внесение изменений и дополнений в ВЦД по установлению грейдов



СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ 2022-2026

НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

