

Утверждена решением Совета директоров

НАО «Государственная корпорация

«Правительство для граждан»

от 26 ноября 2021 года

(протокол № 01-01-02/09)

**СТРАТЕГИЯ**

**развития некоммерческого акционерного общества**

**«Государственная корпорация «Правительство для граждан»**

**на 2022-2026 годы**

**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, прозрачность, эффективность.

**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**

Некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (*далее - Госкорпорация)* 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.

Госкорпорация в своей деятельности ориентируется на устойчивое долгосрочное развитие, надежность и стабильность работы.

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

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 деятельности по обеспечению обратной связи с населением
при оказании государственных услуг и рассмотрении обращений граждан, участии в создании платформы государственных услуг с доступом в нее бизнес-сообщества, постоянному улучшению качества оказания государственных услуг с переходом от количества к качеству. Госкорпорация будет стремиться повышать свою роль и позицию в системе 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 получат 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. Сегодня Госкорпорация - это 334 фронт-офисов, 446 бэк-офисов и порядка 20 тысяч работников.

Ежегодно через Госкорпорацию оказывается более 16-ти миллионов государственных услуг. Госкорпорация, как провайдер государственных услуг предоставляет 662 вида услуг, из которых по 22 видам выступает услугодателем.

За время своего существования Госкорпорация стала инициатором различных реформ в сферах оказания государственных услуг.

Внедрены электронный технический паспорт, экстерриториальный принцип по ряду услуг, запущен пилотный проект по регистрации залога недвижимости по технологии вlockchain.

На проактивной основе оказываются услуги, связанные с рождением ребенка, установлением инвалидности, выплатой государственной гарантии, назначением государственного пособия многодетным матерям.

Реализованы проекты по получению услуг через мобильные приложения (E-GOV Mobile, Telegram), а также идентификация услугополучателя *(далее - клиент)* по биометрическим данным и другие проекты.

Однако, на текущем этапе своего развития Госкорпорации следует сфокусироваться на повышении качества и доступности государственных услуг.

Вместе с тем, в Госкорпорации существуют вопросы, которые требуют решения, выявленные по итогам анализа внешней и внутренней среды.

Анализ политических, экономических, социальных и технологических факторов внешней среды (PEST-анализ) выявил, что среди факторов прямого воздействия высокое влияние на устойчивость положения Госкорпорации оказывают законодательная база, государственное планирование, взаимодействие с государственными органами и развитие цифровых технологий.

Оценка внутренней среды на основе SWOT-анализа позволила определить возможности для роста и препятствия.

|  |  |
| --- | --- |
| **Сильные стороны (S)** | **Возможности (О)** |
| Статус единого провайдера государственных услуг;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 | Развитие и продвижение бренда Госкорпорации как платформы взаимодействия государства с гражданами; участие в законодательном процессе в сфере государственных услуг;формирование спроса на новые формы и способы оказания услуг;развитие информационных систем и создание GovTech-платформ для оказания государственных услуг;использование развитой филиальной сети для анализа и получения обратной связи населения |
| **Слабые стороны (W)** | **Угрозы (T)** |
| Отсутствие тарификации услуг;нормативные правовые ограничения (препятствия по изменению функций и процессов оказания государственных услуг); устаревшая инфраструктура (IT-оборудование, здания, в том числе архивные помещения);наличие ресурсоемких процессов (ручная обработка в бэк-офисах);низкая заработная плата;низкая информационная безопасностьнеактуальность баз данных | 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 государственных услуг и необходимость его содержания;снижение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг;низкая привлекательность на рынке труда и падение престижа работы в Госкорпорации |

Используя имеющиеся возможности и инклюзивный подход, Госкорпорация в период цифровой трансформации должна перейти к новому этапу своего развития. С этой целью были изучены технологии, используемые в передовых странах.

**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.

Среди стран-лидеров в области оказания государственных услуг в качестве показателей деятельности можно выделить следующие тренды:

- биометрическая цифровая идентификация как безопасный способ подтверждения личности (т.е. через любой государственный цифровой канал посредством биометрических данных гражданина) *(США, Эстония, Южная Корея, Бразилия, Великобритания, Франция, Канада)*;

- транспарентность, когда любой гражданин может узнать, какой государственный орган запрашивал его личные данные и при необходимости направить запрос для получения объяснений по данному факту *(Эстония)*;

- принцип одного обращения со строгим запретом государственным органам требовать один и тот же документ несколько раз *(Эстония, Китай, Южная Корея, Сингапур, Канада)*;

- персонификация услуг, когда услуга подбирается исходя из потребностей граждан и бизнеса (*Южная Корея, Дания, Сингапур, Канада)*;

- повсеместное использование аналитики на всех этапах государственного управления *(Сингапур, Южная Корея, США, Эстония, Канада, Дания)*;

- цифровой профиль гражданина *(США, Канада, Нидерланды, Эстония, Китай, Сингапур)*;

- модели облачных услуг, которые обеспечивают масштабируемость и сокращают время предоставления цифровых услуг (США, Великобритания, Канада, Австралия, Сингапур, Южная Корея, Китай);

- мобильные технологии пятого поколения, которые позволяют через смартфоны получать более быстрые и инновационные услуги *(Китай, Канада, Дания, Южная Корея, Эстония, США)*;

- применение социальных сетей в государственном управлении, как одного из каналов взаимодействия с населением *(Дания, Китай, Сингапур, Беларусь, Россия)*;

- использование возможностей искусственного интеллекта и современных технологий автоматизированной обработки данных *(Южная Корея, Китай, Дания, США, Швеция, Великобритания, Канада)*.

 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 является 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**

Госкорпорация, опираясь как на мировой, так и на собственный опыт, сформировала свою Стратегию развития по трем приоритетным направлениям. Свои основные усилия она направит на их достижение.

**Направление 1. Платформа по оказанию государственных услуг**

Национальным проектом «Технологический рывок за счет цифровизации, науки и инноваций» *(далее - Нацпроект)* предусмотрено создание платформы по оказанию государственных услуг *(далее – платформа)*, участниками которой станут государственные органы и организации, Госкорпорация, негосударственные организации (банки второго уровня, саморегулируемые организации, субъекты частного предпринимательства), а также принадлежащие участникам информационные системы.

Платформа будет способствовать четкой архитектуре бизнес-процессов по оказанию государственных услуг и их автоматизации без интеграции с несколькими сервисами.

При создании и развитии платформы Госкорпорация видит свою роль в методологическом и информационном обеспечении оператора инфокоммуникационной инфраструктуры «электронного правительства». Госкорпорация станет драйвером изменений в сфере государственных услуг. Взаимодействуя с Центром цифровой трансформации Госкорпорация будет проводить постоянный реинжиниринг бизнес-процессов оказания государственных услуг и обеспечивать реализацию задач Нацпроекта по направлению «Услуги за 5 минут».

В результате откроются новые пути для совершенствования государственных услуг и появления услуг нового вида и качества. Клиенту будет предоставлено право выбора способа и места оказания услуги, обеспечен более качественный и быстрый сервис. Для гарантирования безопасности персональных данных клиентов будут внедряться инновационные методы цифровой идентификации при оказании государственных услуг.

Сегодня, несмотря на наличие статуса единого провайдера, у Госкорпорации недостаточно инструментов изменения процессов оказания услуг на законодательном уровне.

 Используя свои сильные стороны и возможности, Госкорпорация планирует стать методологом бизнес-процессов государственных услуг «по жизненным ситуациям» и экспертом-омбудсменом граждан по вопросам государственных услуг. Это позволит изменять бизнес-процесс, исходя из жизненной ситуации клиента и его актуальных потребностей (сейчас бизнес-процесс выстраивается из функций государственных органов). В результате клиенты будут довольны, как результатом, так и процессом удобного получения услуг и сервисов.

Госкорпорация планирует разработку законопроекта о статусе Госкорпорации, что также усилит ее позицию в сфере государственных услуг.

Госкорпорация будет стремиться к многоканальному подходу в оказании государственных услуг. Сегодня государственные услуги можно получить как через Госкорпорацию, государственные органы, портал «электронного правительства», мобильные устройства, так и сервисы банков второго уровня, Единую нотариальную информационную систему. Многие организации готовы стать участниками данного процесса, а государство готово делегировать функции по приему документов негосударственным организациям. Госкорпорация намерена принять участие в данном проекте, развививая сеть фронт-офисов (франшиза). При этом, Госкорпорация как франчайзер будет выставлять негосударственным организациям требования по оказанию услуг и контролировать их соблюдение.

Посредством взаимодействия с отделениями почтовой связи в сельских населенных пунктах будет обеспечена доступность государственных услуг и сервисов, информированность о новых способах их получения.

Вся деятельность Госкорпорации будет построена вокруг и ради клиентов. Мы хотим удивлять и радовать клиентов своим отношением, превосходить их ожидания, предвосхищать их запросы, переходя от количества услуг к качеству.

Госкорпорация продолжит работу по оптимизации государственных услуг, по которым она является услугодателем. При этом будет увеличивать перечень государственных услуг, оказываемых полным циклом «фронт-бэк-офис». Такой порядок оказания услуг имеет ряд преимуществ, таких как снижение административных барьеров, уменьшение нагрузки на бюджет, оптимизация бизнес-процессов и сокращение сроков оказания государственных услуг.

Оказание Госкорпорацией услуг полным циклом, в свою очередь, обеспечит быструю разработку и внедрение проактивных и композитных услуг.

Учитывая значимость государственных услуг социальной сферы, Госкорпорация продолжит работы по их дальнейшей автоматизации и цифровизации.

Вся деятельность Госкорпорации по данному направлению будет способствовать повышению качества государственных услуг и нивелировать коррупционные риски.

**Направление 2. Координатор обратной связи государства**

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

Для этого разработана и будет внедрена Информационная система «е-Обращение», посредством которой осуществляется обработка поступивших обращений, их классификация в зависимости от предмета и сложности рассмотрения обращения, маршрутизация по подведомственности. Оператором данной системы и координатором обратной связи между государством и населения является Госкорпорация.

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.

Основываясь на данных ИС «е-Обращение», Госкорпорация станет «барометром», определяющим болевые точки, будет способствовать выявлению и оперативному решению актуальных и требующих внимания социальных проблем. Это позволит формировать оценку социального самочувствия населения.

Для быстрого и эффективного решения проблемных вопросов, принятия мер по недопущению их повтора во фронт-офисах будут организованы troubleshooting room – комнаты экспертов по решению кризисных ситуаций, которые совместно с государственными органами будут решать любые нестандартные задачи гражданина.

Взаимодействие между Госкорпорацией и гражданами перейдет в цифровой формат. При этом, будет происходить одновременный этап по сокращению фронт-офисов и их трансформации в цифровые центры.

Цифровые центры будут обучать население применять цифровые технологии и самостоятельно получать государственные услуги. Здесь также будут выявлять стимулы и препятствия на пути перехода различных групп граждан на цифровые каналы. Такой подход обеспечит разработку услуг, удобных для получения в электронном формате.

Для комфортного получения услуг цифровые центры будут обеспечены современным внутренним оснащением и улучшенной эргономикой.

Дальнейшее развитие получит Единый контакт-центр *(далее – ЕКЦ)*. Он будет не только оказывать информационно-коммуникационные услуги, но станет точкой обратной связи с населением, помогая гражданину решить его вопрос в момент обращения, в том числе получить государственную услугу через ЕКЦ.

Модернизация Ситуационного центра с установлением smart- камер видеонаблюдения позволит прогнозировать сценарии развития ситуации и вырабатывать оптимальные решения, связанные с взаимодействием с клиентом во фронт-офисах.

Через работу с большими объемами данных Госкорпорация будет накапливать и анализировать информацию о клиентах, получаемых ими услугах, проблемах с которыми они сталкиваются. Будет создана система управления сетью фронт-офисов, которая позволит на основе собранных данных принимать решения по деятельности фронт-офисов.

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

**Направление 3. Эффективная организация**

Формирование эффективного, оптимального и транспарентного 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.

В корпоративном управлении Госкорпорация направит свои усилия на дальнейшее повышение результативности деятельности Совета директоров и Правления, устойчивого развития, плодотворной системы взаимодействия с заинтересованными сторонами и надлежащего раскрытия информации о Госкорпорации, совершенствование систем управления рисками и внутреннего контроля.

 В результате оптимизации бизнес-процессов Госкорпорация получит процессно-ориентированную систему управления, нацеленную на реализацию целей развития. Процессная модель обеспечит системный подход к управлению. Постоянное улучшение деятельности будет достигаться через четкую регламентацию бизнес-процессов, определение границ и ответственности владельцев бизнес-процессов, упрощение организационной структуры, перераспределение и минимизацию использования ресурсов.

Автоматизация внутренних процессов будет проводиться на основе применения инновационных подходов и передовых технологий по двум направлениям деятельности: производственной (оказание услуг) и операционной (решение определенной задачи в производственной или управленческой деятельности).

Обеспечение эффективности расходов станет возможным через оптимальное планирование, внедрение системы раздельного учета, тарификацию государственных услуг и применение технологии бережливого производства. Передача некоторых функций в конкурентную среду, переход на платформенную модель оказания государственных услуг, создание Объединенного центра обслуживания (ОЦО) оптимизирует расходы на содержание Госкорпорации.

Эффективность коммерческой деятельности Госкорпорации будет достигнута за счет формирования и внедрения новых видов услуг, а также автоматизации процессов, связанных с ведением земельного кадастра. Осуществление эффективной производственно-коммерческой деятельности увеличит ресурсы для развития Госкорпорации и обеспечит стабильность ее финансового положения.

Важная роль в реализации указанных задач принадлежит команде Госкорпорации. Развитие кадрового потенциала Госкорпорация рассматривает как одно из основных условий и конкурентных преимуществ для выполнения стратегических целей и задач. HR-политика Госкорпорации направлена на привлечение, развитие и закрепление высококвалифицированных специалистов, планирование кадровой численности и повышение эффективности персонала, совершенствование оплаты труда и ее конкурентность, обеспечение престижности HR-бренда Госкорпорации на рынке труда и перехода от HR-функций к HR-бизнес-партнерству.

Будет продолжена работа по внедрению и совершенствованию корпоративных ценностей, по управлению эффективностью работников с использованием принципов системы сбалансированных показателей и SMART-целей. Будет внедряться новая модель компетенций, современные инструменты рекрутинга и система грейдирования.

Работника Госкорпорации будет отличать системное мышление, управление результатом, ответственность, инновационность, клиентоориентированность, коммуникабельность.

Такой набор качеств будет достигнут в результате формирования и развития Пула талантов (кадрового резерва). Госкорпорация нацелена на проведение качественного и прозрачного отбора претендентов (в первую очередь кандидатов с IT-навыками), поиск, развитие, удержание и продвижение на вышестоящие должности талантливых работников внутри организации.

Дальнейшее развитие получит молодежная политика Госкорпорации и система наставничества.

Госкорпорация наладит сотрудничество с учебными заведениями. Будет внедряться практика привлечения студентов в качестве волонтеров и агентов изменений по переходу населения на цифровой формат обслуживания.

 Проведение целенаправленной и последовательной работы над имиджем организации, заботящейся о своих клиентах, знающей и понимающей их потребности, внедрение наилучшей практики корпоративного поведения и корпоративной этики изменит HR-политику Госкорпорации.

 Комплексное применение перечисленных инструментов и HR-технологий позволит обеспечить реализацию целей и задач Госкорпорации по достижению высокого уровня эффективности ее деятельности.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Целевой индикатор** |  **Ед. изм** | **Источник информации** | **Источник финансирования** | **Плановый период** | **Методика расчета КПД** |
|  |  | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Направление I: Платформа по оказанию государственных услуг**  |
| **Цель 1: Переход на цифровой формат оказания государственных услуг** |
| 1 | Развитие сети фронт-офисов (франшиза) (100 точек) | ед. | Отчетная информация | Не требуется | 5 | 10 | 20 | 30 | 35 | Показатель формируется прямым путем: количество переданных фронт-офисов во франчайзинг |
| 2 | Уровень работоспобности 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: А=100% - (В/С\*100), гдеA – общая работоспособность ИС;B – количество услуг в ИС;C – общее количество рабочих минут в ИС *(дни \* 24 часа \* 60 минут \* количество услуг в ИИС ЦОН (АРМ ЦОН, АРМ СЦОН, АРМ ГО, АРМ МОН) (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: А=(В/С)\*100, гдеА – доля услуг, оказываемых без участия человека;В – количество услуг, оказанных без участия человека, в т.ч. по формированию макетов дел на выплаты;С – общее количество услуг, оказанных бэк-офисами, в т.ч. по формированию макетов дел на выплаты |
| 4 | Доля государственных услуг, оказанных через видео-ЦОН | % | Данные мобильного приложения | Собственные средства, 28 944,6 тыс.тг. (без НДС) |  5 |  10 |  20 |  30 | 50 | Формула расчета показателя: А=(В/С)\*100, гдеА – доля услуг, оказанных через видео-ЦОН;В – количество оказанных услуг через видео-ЦОН;С – общее количество оказанных услуг через фронт-офисы |
| **Цель 2: Повышение роли Госкорпорации в системе государственных услуг**  |
| 5 | Разработка законопроекта о статусе Госкорпорации | Ед. | Законопроект | Не требуется | 1 | - | - | - | - | Показатель формируется прямым путем: разработанный законопроект |
| **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: А=(В/С)\*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 государственных услуг 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) | ед. | Информация об исполнении | РБ, 3 500 000, 0 тыс тг. в рамках Нацпроекта  | 14 | 15 | 86 | - | - | Показатель формируется прямым путем: количество модернизированных фронт-офисов |
| **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: А=(В/С)\*100, гдеА – 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 неравнодушия 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: А=(В\*100)/С, гдеА – уровень вовлеченности персонала;В – количество ответов «да»;С – количество респондентов \* количество вопросов.Удовлетворительный результат от 60 до 80%  |
| 11 | Внедренная система грейдирования   | Ед. | Утвержденные грейды | РБ, допфинансирование ФОТ, после утверждения грейдовой системы | 1 | - |  - | - | - | Показатель формируется прямым путем: внесение изменений и дополнений в ВНД по установлению грейдов |