

«Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы» КЕ АҚ Директорлар кеңесінің

2021 жылғы 26 қарашадағы шешімімен бекітілген

(№ 01-01-02/09 хаттама)

**«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы»**

**коммерциялық емес акционерлік қоғамының**

**2022-2026 жылдарға арналған**

**ДАМУ СТРАТЕГИЯСЫ**

**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**

І. Кіріспе

ІІ. Ағымдағы жағдай

ІІІ. Әлемдік тәжірибе және трендтер

ІV. 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**

«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.

Мемлекеттік корпорация өз қызметінде тұрақты ұзақ мерзімді дамуға, жұмыстың сенімділігі мен тұрақтылығына 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.

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 жылға Мемлекеттік корпорация өзінің дамуын мемлекеттік қызметтерді көрсету және азаматтардың өтініштерін қарау кезінде халықпен кері байланысты қамтамасыз ету, оған бизнес-қоғамдастық қол жеткізе алатын мемлекеттік көрсетілетін қызметтер платформасын құруға қатысу, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын саннан сапаға көшіру арқылы тұрақты жақсарту жөніндегі қызметінде көріп отыр. Мемлекеттік корпорация заңнамалық актілерді әзірлеуге және мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді цифрландыруға қатыса отырып, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер 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**

2021 жылғы сәуірде Мемлекеттік корпорация өзінің құрылуының бес жылдығын атап өтті. Бүгінде Мемлекеттік корпорация - бұл 334 фронт-офис, 446 бэк-офис және шамамен 20 мың жұмыскер.

Жыл сайын Мемлекеттік корпорация арқылы 16 миллионнан астам мемлекеттік қызмет көрсетіледі. Мемлекеттік корпорация мемлекеттік көрсетілетін қызметтер провайдері ретінде 662 қызмет түрін ұсынады, оның 22 түрі бойынша қызмет көрсетуші болып табылады.

Өзінің қызмет ету кезеңінде Мемлекеттік корпорация мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы түрлі реформалардың бастамашысы болды.

Электрондық техникалық паспорт, бірқатар қызметтер бойынша эксаумақтық қағидат енгізілді, BlockChain технологиясы бойынша жылжымайтын мүлік кепілін тіркеу жөніндегі пилоттық жоба іске қосылды.

Бала тууға, мүгедектікті белгілеуге, мемлекеттік кепілдік төлеуге, көп балалы аналарға мемлекеттік жәрдемақы тағайындауға байланысты қызметтер проактивті негізде көрсетіледі.

Мобильдік қосымшалар (E-GOV Mobile, Telegram) арқылы қызметтерді алу бойынша жобалар, сондай- ақ биометриялық деректер бойынша көрсетілетін қызметті алушыны *(бұдан әрі - клиент)* сәйкестендіру және басқа да жобалар іске асырылды.

Алайда, Мемлекеттік корпорацияның қазіргі даму кезеңінде мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін арттыруға назар аударған жөн.

Сонымен бірге Мемлекеттік корпорацияда сыртқы және ішкі ортаны талдау қорытындылары бойынша анықталған шешімдерді талап ететін мәселелер бар.

Сыртқы ортаның саяси, экономикалық, әлеуметтік және технологиялық факторларын талдау (PEST-талдау) тікелей ықпал ету факторларының арасында Мемлекеттік корпорация жағдайының орнықтылығына заңнамалық база, мемлекеттік жоспарлау, мемлекеттік органдармен өзара әрекет ету және цифрлық технологиялардың дамуы жоғары әсер ететінін анықтады.

SWOT-талдау негізінде ішкі ортаны бағалау өсу мүмкіндіктері мен кедергілерді айқындауға мүмкіндік берді.

|  |  |
| --- | --- |
| **Күшті жақтары (S)** | **Мүмкіндіктер (О)** |
| Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бірыңғай провайдерінің мәртебесі;  көрсетілетін қызметтерге тұрақты сұраныс;  мемлекеттік IT-жүйелерге қолжетімділік;  дамыған филиалдық желі;  Үкіметтің Мемлекеттік корпорацияның фронт-офистерінің әлеуетін пайдаланудағы жоғары мүдделілігі;  Республикалық бюджеттен қаржыландыру;  жеке инфрақұрылымның болуы;  толық циклмен қызмет көрсету бойынша құзыреттер | Мемлекеттік корпорация брендін мемлекеттің азаматтармен өзара іс-қимыл платформасы ретінде дамыту және ілгерілету;  мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы заңнамалық процеске қатысу;  қызмет көрсетудің жаңа нысандары мен тәсілдеріне сұранысты қалыптастыру;  ақпараттық жүйелерді дамыту және мемлекеттік қызметтер көрсету үшін GovTech-платофрмаларын құру;  халықтың кері байланысын талдау және алу үшін дамыған филиалдық желіні пайдалану |
| **Әлсіз жақтары (W)** | **Қауіптер (T)** |
| Көрсетілетін қызметтер тарификациясының болмауы;  нормативтік құқықтық шектеулер (мемлекеттік қызметтер көрсету функциялары мен процестерінің өзгеруі бойынша кедергілер);  ескірген инфрақұрылым (IT-жабдықтар, ғимараттар, оның ішінде мұрағаттық орынжайлар);  ресурстық сыйымды процестердің болуы (бэк-офистерде қолмен өңдеу);  жалақының төмен болуы;  ақпараттық қауіпсіздіктің төмен болуы  деректер базаларының маңызды болмауы | Экономикалық ахуалдың нашарлауы салдарынан Мемлекеттік корпорацияға бөлінетін бюджет қаражатының қысқаруы;  өзге мемлекеттік органдар мен ұйымдарға беру арқылы қызметтің (түрлерін) қысқаруы;  мемлекеттік ақпараттық жүйелердің техникалық іркілістері;  мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді берумен бірге қағаз мұрағаттың үлкен көлемінің Мемлекеттік корпорацияның қарамағына берілуі және оны күтіп-ұстау қажеттілігі;  қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейінің төмендеуі;  еңбек нарығындағы тартымдылықтың төмендеуі және Мемлекеттік корпорациядағы жұмыс беделінің түсуі |

Қолда бар мүмкіндіктер мен инклюзивтік тәсілді пайдалана отырып, Мемлекеттік корпорация цифрлық трансформация кезеңінде өз дамуының жаңа кезеңіне көшуі тиіс. Осы мақсатта озық елдерде қолданылатын технологиялар зерттелген.

**III.**  **Әлемдік тәжірибе мен 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.

Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы көшбасшы елдер арасында қызмет көрсеткіштері ретінде мынадай трендтерді бөліп көрсетуге болады:

- жеке басын растаудың қауіпсіз әдісі ретінде биометриялық цифрлық сәйкестендіру (яғни, азаматтың биометриялық деректері арқылы кез-келген мемлекеттік цифрлық арна арқылы) (*АҚШ, Эстония, Оңтүстік Корея, Бразилия, Ұлыбритания, Франция, Канада)*;

- транспаренттілік, кез келген азамат өзінің жеке деректерін қай мемлекеттік органның сұрағанын біле алады және қажет болған жағдайда, осы факті бойынша түсініктеме алу үшін сұраным жолдай алады *(Эстония)*;

- бір өтініш қағидаты - мемлекеттік органдарға белгілі бір құжатты бірнеше рет талап етуге қатаң тыйым салу (*Эстония, Қытай, Оңтүстік Корея, Сингапур, Канада)*;

- қызмет азаматтар мен бизнестің қажеттіліктеріне қарай таңдалғанда, қызметтерді дербестендіру *(Оңтүстік Корея, Дания, Сингапур, Канада)*;

- мемлекеттік басқарудың барлық кезеңдерінде талдаманы барлық жерде пайдалану *(Сингапур, Оңтүстік Корея, АҚШ, Эстония, Канада, Дания)*;

- азаматтың цифрлық бейіні (*АҚШ, Канада, Нидерланды, Эстония, Қытай, Сингапур)*;

- масштабталуды қамтамасыз ететін және цифрлық қызмет көрсету уақытын қысқартатын «бұлтты» қызмет модельдері *(АҚШ, Ұлыбритания, Канада, Австралия, Сингапур, Оңтүстік Корея, Қытай)*;

- смартфондар арқылы жылдам және инновациялық қызметтерді алуға мүмкіндік беретін бесінші буын мобильді технологиялары *(Қытай, Канада, Дания, Оңтүстік Корея, Эстония, АҚШ)*;

- халықпен өзара іс-қимыл арналарының бірі ретінде мемлекеттік басқаруда әлеуметтік желілерді қолдану *(Дания, Қытай, Сингапур, Беларусь, Ресей)*;

- жасанды интеллект мүмкіндіктерін және деректерді автоматтандырылған өңдеудің заманауи технологияларын пайдалану *(Оңтүстік Корея, Қытай, Дания, АҚШ, Швеция, Ұлыбритания, Канада)*.

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**

Мемлекеттік корпорация әлемдік тәжірибеге, сондай-ақ өзінің де тәжірибесіне сүйеніп, өзінің Даму стратегиясын үш басым бағыт бойынша қалыптастырды. Ол өзінің негізгі күш-жігерін олардың жетістіктеріне бағыттайды.

**1-бағыт. Мемлекеттік қызметтерді көрсету платформасы**

«Цифрландыру, ғылым және инновациялар есебінен технологиялық серпіліс» ұлттық жобасында *(бұдан әрі - Ұлттық жоба)* 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 қатысушылары болатын мемлекеттік қызметтерді көрсету платформасын *(бұдан әрі - платформа)* құру көзделген.

Платформа мемлекеттік қызметтер көрсету бизнес-процестерінің нақты архитектурасына және оларды бірнеше сервистермен интеграциялаусыз автоматтандыруға ықпал ететін болады.

Платформаны құру және дамыту кезінде Мемлекеттік корпорация өз рөлін «электрондық үкіметтің» ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымының операторын әдіснамалық және ақпараттық қамтамасыз етуде көреді. Мемлекеттік корпорация мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы өзгерістердің драйверіне айналады. Мемлекеттік корпорация Цифрлық трансформация орталығымен өзара әрекет ете отырып, мемлекеттік қызметтер көрсетудің бизнес-процестеріне тұрақты реинжиниринг жүргізетін болады және «Қызметтер 5 минут ішінде» бағыты бойынша ұлттық жоба міндеттерін іске асыруды қамтамасыз етеді.

Нәтижесінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді жетілдіру және қызметтердің жаңа түрі мен сапасының пайда болуы үшін жаңа жолдар ашылады. Клиентке қызмет көрсету тәсілі мен орнын таңдау құқығы ұсынылатын болады, неғұрлым сапалы және жылдам сервис қамтамасыз етіледі. Клиенттердің дербес деректерінің қауіпсіздігіне кепілдік беру үшін мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде цифрлық сәйкестендірудің инновациялық әдістері енгізілетін болады.

Бүгінде бірыңғай провайдер мәртебесінің болуына қарамастан, Мемлекеттік корпорацияда заңнамалық деңгейде қызмет көрсету процестерін өзгерту құралдары жеткіліксіз.

Мемлекеттік корпорация өзінің күшті жақтары мен мүмкіндіктерін пайдалана отырып, «өмірлік жағдайлар бойынша» мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бизнес-процестерінің әдіскері және азаматтардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселелері жөніндегі сарапшы-омбудсмені болуды жоспарлап отыр. Бұл клиенттің өмірлік жағдайын және оның өзекті қажеттіліктерін ескере отырып, бизнес-процесті өзгертуге мүмкіндік береді (қазір бизнес-процесс мемлекеттік органдардың функцияларынан құрылады). Нәтижесінде, клиенттер нәтижеге де, қызметтер мен сервистерді ыңғайлы алу процесіне де риза болады.

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

Мемлекеттік корпорация мемлекеттік қызмет көрсетуде көп арналы тәсілге ұмтылатын болады. Бүгінгі күні мемлекеттік қызметтерді Мемлекеттік корпорация, мемлекеттік органдар, «электрондық үкімет» порталы, мобильдік құрылғылар, сондай-ақ екінші деңгейдегі банктердің сервистері, Бірыңғай нотариаттық ақпараттық жүйе арқылы алуға болады. Көптеген ұйымдар осы процестің қатысушысы болуға дайын, ал мемлекет құжаттарды қабылдау функцияларын мемлекеттік емес ұйымдарға беруге дайын. Мемлекеттік корпорация фронт-офистер желісін (франшиза) дамыта отырып, осы жобаға қатысуға ниетті. Бұл ретте, Мемлекеттік корпорация франчайзер ретінде мемлекеттік емес ұйымдарға қызмет көрсету бойынша талаптарды қойып, олардың сақталуын бақылайтын болады.

Ауылдық елді мекендердегі пошта байланысы бөлімшелерімен өзара әрекет ету арқылы мемлекеттік қызметтер мен сервистердің қолжетімділігі, оларды алудың жаңа тәсілдері туралы хабардар болу қамтамасыз етілетін болады.

Мемлекеттік корпорацияның барлық қызметі айналасында және клиенттер үшін құрылатын болады. Біз клиенттерімізді өзіміздің қарым-қатынасымызбен таң қалдырып, қуантқымыз келеді, олардың үміттерінен асып түскіміз келеді, қызметтер санынан сапаға ауыса отырып, олардың сұранымдарын алдын ала болжағымыз келеді.

Мемлекеттік корпорация көрсетілетін қызметті беруші болып табылатын мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру жұмысын жалғастырады. Бұл ретте, «фронт-бэк-офис» толық циклі бойынша көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізбесі ұлғайтылатын болады. Қызметтерді көрсетудің мұндай тәртібінің әкімшілік кедергілерді азайту, бюджетке жүктемені азайту, бизнес-процестерді оңтайландыру және мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерін қысқарту секілді бірқатар артықшылықтары бар.

Мемлекеттік корпорацияның қызметтерді толық көлемде көрсетуі, өз кезегінде, проактивтік және композиттік қызметтерді жылдам әзірлеуді және енгізуді қамтамасыз етеді.

Әлеуметтік саладағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің маңыздылығын ескере отырып, Мемлекеттік корпорация оларды одан әрі автоматтандыру және цифрландыру бойынша жұмыстарды жалғастырады.

Мемлекеттік корпорацияның осы бағыттағы барлық қызметі мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыруға ықпал етіп, сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін жоятын болады.

**2-бағыт. Мемлекеттің кері байланысын үйлестіруші**

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

Ол үшін «е-Өтініш» ақпараттық жүйесі әзірленіп, енгізілетін болады, ол арқылы келіп түскен өтініштерді өңдеу, оларды өтініштің мәні мен оны қарау күрделілігіне қарай жіктеу, ведомстволық бағыныстылығы бойынша бағдарлау жүзеге асырылады. Мемлекеттік корпорация осы жүйенің операторы және мемлекет пен халық арасындағы кері байланыстың үйлестірушісі болып табылады.

Бірінші желіде-ақ Бірыңғай білім базасын пайдалана отырып, консультациялық және ақпараттық сипаттағы мәселелерді шешу мүмкін болады. Өтініштерді дұрыс бағыттау келіп түскен өтініштерді сапалы және уақытылы қарауға мүмкіндік береді. Мұның бәрі, нәтижесінде, тиімді feedback-ті қамтамасыз етеді және шағымдарды азайтады.

«е-Өтініш» АЖ деректерін негізге ала отырып, Мемлекеттік корпорация «ауырсыну» нүктелерін айқындайтын «барометр» болады, өзекті және назар аударуды талап ететін әлеуметтік проблемаларды анықтап, оларды жедел шешуге ықпал ететін болады. Бұл халықтың әлеуметтік көңіл-күйін бағалауды қалыптастыруға мүмкіндік береді.

Проблемалық мәселелерді тез және тиімді шешу, олардың қайталануына жол бермеу бойынша шаралар қабылдау үшін фронт-офистерде дағдарыс жағдайларын шешу жөніндегі сарапшылардың troubleshooting room – бөлмелері ұйымдастырылатын болады, олар мемлекеттік органдармен бірлесіп, азаматтың кез келген стандартты емес міндеттерін шешетін болады.

Мемлекеттік корпорация мен азаматтар арасындағы өзара іс-қимыл цифрлық форматқа көшеді. Бұл ретте, фронт-офистерді қысқарту және оларды цифрлық орталықтарға трансформациялау бойынша бір мезгілде кезең жүргізілетін болады.

Цифрлық орталықтар халықты цифрлық технологияларды қолдануға және мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді өз бетінше алуға оқытатын болады. Мұнда сондай-ақ азаматтардың әртүрлі топтарының цифрлық арналарға көшуі жолындағы ынталандырулар мен кедергілер анықталатын болады. Мұндай тәсіл электрондық форматта алуға ыңғайлы қызметтердің әзірленуін қамтамасыз етеді.

Қызметтерді ыңғайлы алу үшін цифрлық орталықтар қазіргі заманғы ішкі жарақтандырумен және жақсартылған эргономикамен қамтамасыз етілетін болады.

Бірыңғай байланыс орталығы *(бұдан әрі - ББО)* одан әрі дамитын болады. Ол ақпараттық-коммуникациялық қызметтер көрсетіп қана қоймай, халыққа кері байланыс нүктесі болып, азаматқа өтініш жасаған кезде оның мәселесін шешуге, соның ішінде Бірыңғай байланыс орталығы арқылы мемлекеттік қызметті алуға көмектесетін болады.

Smart-бейнебақылау камераларын орната отырып, Ахуалдық орталықты жаңғырту ахуалдың даму сценарийлерін болжауға және фронт-офистерде клиентпен өзара іс-қимыл жасауға байланысты оңтайлы шешімдерді әзірлеуге мүмкіндік береді.

Үлкен деректер көлемімен жұмыс істеу арқылы Мемлекеттік корпорация клиенттер, олар алатын қызметтер, олар тап болатын проблемалар туралы ақпаратты жинақтап, талдайтын болады. Фронт-офистер желісін басқару жүйесі құрылады, ол жиналған деректер негізінде фронт-офистердің қызметі бойынша шешімдер қабылдауға мүмкіндік береді.

Бүгінде «адамға бағдарлану» басқарудың басты қағидатына айналды және Мемлекеттік корпорация қызметтің барлық салаларында «клиенттің дауысына» бағдарланып, оның үміттерін толық қанағаттандыруға тырысады.

**3-бағыт. Тиімді ұйымдастыру**

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 басқаруда Мемлекеттік корпорация өз күш-жігерін Директорлар кеңесі мен Басқарма қызметінің нәтижелілігін, орнықты дамуды, мүдделі тараптармен өзара іс-қимылдың жемісті жүйесін және Мемлекеттік корпорация туралы ақпаратты тиісінше ашуды одан әрі арттыруға, тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйелерін жетілдіруге бағыттайды.

Бизнес-процестерді оңтайландырудың нәтижесінде Мемлекеттік корпорация даму мақсаттарын іске асыруға бағытталған процеске бағдарланған басқару жүйесін алады. Процесстік модель басқарудың жүйелік тәсілін қамтамасыз етеді. Қызметті тұрақты жақсартуға бизнес-процестерді нақты регламенттеу, бизнес-процестер иелерінің жауапкершілігі мен шекараларын айқындау, ұйымдық құрылымды оңайлату, ресурстарды қайта бөлу және пайдалануды барынша азайту арқылы қол жеткізілетін болады.

Ішкі процестерді автоматтандыру қызметтің екі бағыты: өндірістік (қызметтер көрсету) және операциялық (өндірістік немесе басқарушылық қызметте белгілі бір міндетті шешу) бойынша инновациялық тәсілдер мен озық технологияларды қолдану негізінде жүргізілетін болады.

Шығыстар тиімділігін қамтамасыз ету оңтайлы жоспарлау, бөлек есепке алу жүйесін енгізу, мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді тарифтеу және үнемді өндіріс технологиясын қолдану арқылы мүмкін болады. Кейбір функцияларды бәсекелес ортаға беру, мемлекеттік қызметтер көрсетудің платформалық моделіне көшу, Біріккен қызмет көрсету орталығын (БҚКО) құру Мемлекеттік корпорацияны ұстауға арналған шығыстарды оңтайландырады.

Мемлекеттік корпорацияның коммерциялық қызметінің тиімділігіне қызметтердің жаңа түрлерін қалыптастыру және енгізу, сондай-ақ жер кадастрын жүргізуге байланысты процестерді автоматтандыру есебінен қол жеткізілетін болады. Тиімді өндірістік-коммерциялық қызметті жүзеге асыру Мемлекеттік корпорацияны дамыту үшін ресурстарды ұлғайтады және оның қаржылық жағдайының тұрақтылығын қамтамасыз етеді.

Аталған міндеттерді іске асырудағы маңызды рөл Мемлекеттік корпорация командасына тиесілі. Кадрлық әлеуетті дамытуды Мемлекеттік корпорация стратегиялық мақсаттар мен міндеттерді орындау үшін негізгі шарттар мен бәсекелестік артықшылықтардың бірі ретінде қарастырады. Мемлекеттік корпорацияның HR-саясаты жоғары білікті мамандарды тартуға, дамытуға және орнықтыруға, кадр санын жоспарлауға және персонал тиімділігін арттыруға, еңбекке ақы төлеуді және оның бәсекелестігін жетілдіруге, Мемлекеттік корпорацияның HR- брендінің еңбек нарығындағы беделін қамтамасыз етуге және HR-функциялардан HR-бизнес-әріптестікке көшуге бағытталған.

Корпоративтік құндылықтарды енгізу және жетілдіру, теңгерімдік көрсеткіштер жүйесінің қағидаттары мен SMART-мақсаттарды пайдалана отырып, жұмыскерлердің тиімділігін басқару жұмысы жалғастырылатын болады. Құзыреттердің жаңа моделі, рекрутингтің заманауи құралдары және грейдирлеу жүйесі енгізілетін болады.

Мемлекеттік корпорация жұмыскер жүйелі ойлаумен, нәтижені басқарумен, жауапкершілігімен, инновациялылығымен, клиентке бағдарлануымен, коммуникабельділігімен ерекшеленетін болады.

Мұндай қасиеттер жиынтығына Таланттар пулын (кадр резервін) қалыптастыру және дамыту нәтижесінде қол жеткізілетін болады. Мемлекеттік корпорация үміткерлерді (бірінші кезекте it-дағдылары бар үміткерлерді) сапалы және ашық іріктеуді жүргізуді, ұйым ішінде дарынды жұмыскерлерді іздеуді, дамытуды, ұстауды және жоғары тұрған лауазымдарға жылжытуды мақсат етеді.

Мемлекеттік корпорацияның жастар саясаты мен тәлімгерлік жүйесі одан әрі дамитын болады.

Мемлекеттік корпорация оқу орындарымен ынтымақтастықты орнатады. Халықты цифрлық қызмет көрсету форматына көшіру бойынша өзгерістер агенттері мен волонтерлер ретінде студенттерді тарту тәжірибесі енгізілетін болады.

Өз клиенттеріне қамқорлық жасайтын, олардың қажеттіліктерін біліп, түсінетін ұйымның имиджі бойынша мақсатты және дәйекті жұмыс жүргізу, корпоративтік мінез-құлық пен корпоративтік этиканың үздік тәжірибесін енгізу Мемлекеттік корпорацияның HR-саясатын өзгертеді.

Аталған құралдар мен HR-технологияларды кешенді қолдану Мемлекеттік корпорацияның қызметі тиімділігінің жоғары деңгейіне қол жеткізудегі мақсаттары мен міндеттерін іске асыруды қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ р/р** | **Нысаналы индикатор** | **Өлшем бірлігі** | **Ақпарат көзі** | **Қаржыландыру көзі** | | **Жоспарлы кезең** | | | | | | **ПӘК есептеу әдістемесі** | |
|  |  | | **2022** | **2023** | **2024** | **2025** | **2026** |  | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | | | | | | | | **7** |
| **I-бағыт: Мемлекеттік қызмет көрсету платформасы** | | | | | | | | | | | | | |
| **1-мақсат: Мемлекеттік қызметтер көрсетудің цифрлық форматына көшу** | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Фронт-офистер желісін дамыту (франшиза) (100 нүкте) | бірлік | Есептік ақпарат | Талап етілмейді | | 5 | 10 | 20 | 30 | 35 | Көрсеткіш тікелей жолмен қалыптастырылады: франчайзингке берілген фронт-офистердің саны | | |
| 2 | Ақпараттық жүйелердің жұмыс қабілеттілік деңгейі (Мемлекеттік корпорация жағында) | % | Жүйелердің істен шығуы туралы ақпарат | РБ, ХҚКО ЫАЖ  сүйемелдеу шеңберінде  307 353,9 мың теңге. (ҚҚС-сыз) | | 99,6 | 99,7 | 99,8 | 99,9 | 99,9 | Көрсеткішті есептеу формуласы:  А=100% - (В/С\*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 ЫАЖ-дағы қызметтер саны (ХҚКО АЖО, МО АЖО, БҒМ АЖО) (2020 ж. – 99,5%) | | |
| 3 | Мемлекеттік корпорацияның бэк-офистері адамның қатысуынсыз көрсететін транзакциялар үлесі (ақпараттық анықтамаларды қоспағанда) | % | Есептік ақпарат | Талап етілмейді | | 5 | 10 | 20 | 30 | 50 | Көрсеткішті есептеу формуласы:  А=(В/С)\*100, мұндағы  А - адамның қатысуынсыз көрсетілетін қызметтер үлесі;  В - адамның қатысуынсыз, оның ішінде төлемге арналған іс макеттерін қалыптастыру бойынша көрсетілген қызметтер саны;  С - бэк-офистер көрсеткен, оның ішінде төлемге арналған іс макеттерін қалыптастыру бойынша қызметтердің жалпы саны | | |
| 4 | Бейне-ХҚКО арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтер үлесі | % | Мобильді қосымша деректері | Меншікті қаражат,  28 944,6 мың теңге. (ҚҚС-сыз) | | 5 | 10 | 20 | 30 | 50 | Көрсеткішті есептеу формуласы:  А=(В/С)\*100, мұндағы  А – бейне-ХҚКО арқылы көрсетілген қызметтер үлесі;  В – бейне-ХҚКО арқылы көрсетілген қызметтер саны;  С - 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 | Ед. | Заң жобасы | Талап етілмейді | | 1 | - | - | - | - | Көрсеткіш тікелей жолмен қалыптасады: әзірленген заң жобасы | | |
| **II бағыт: Мемлекеттің кері байланысын үйлестіруші** | | | | | | | | | | | | | |
| **3-мақсат: Клиенттермен тиімді байланыс механизмін құру** | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Мемлекеттік органдарға келіп түсетін өтініштер саны («е-Өтініш» АЖ) | % | Есептік ақпарат | Талап етілмейді | | 95 | 85 | 75 | 65 | 50 | Көрсеткішті есептеу формуласы: А=(В/С)\*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 қызмет көрсету және Мемлекеттік корпорацияның қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі | % | Социологиялық 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) | ед. | Орындалуы туралы ақпарат | РБ, 3 500 000, 0  мың тг. Ұлттық жоба шеңберінде | | 14 | 15 | 86 | - | - | Көрсеткіш тікелей жолмен қалыптастырылады: жаңғыртылған фронт-офистерң саны | | |
| **III бағыт: Тиімді ұйымдастыру** | | | | | | | | | | | | | |
| **4-мақсат: Өндірістік және операциялық процестердің ресурс сыйымдылығын төмендету** | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Ішкі процестерді автоматтандыру деңгейі | % | Енгізу актілері | Меншікті қаражат  ішкі процестерді автоматтандыруды дамыту шеңберінде | | 30 | 50 | 70 | 90 | 100 | Көрсеткішті есептеу формуласы: А=(В/С)\*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 қорытындыла-ры бойынша ақпарат | Меншікті қаражат,  15 000, 0 мың тг. | | 60-80 | 60-80 | 60-80/ | 60-80 | 60-80 | Көрсеткішті есептеу формуласы: А=(В\*100)/С, мұндағы  А - персоналдың тартылу деңгейі;  В – «иә» жауаптарының саны;  С - респонденттер саны \* сұрақтар саны.  Қанағаттанарлық нәтиже 60-тан 80-% дейін | | |
| 11 | Енгізілген грейдирлеу жүйесі | Ед. | Бекітілген грейдтер | РБ, ЕТҚ-ны қосымша қаржыландыру, грейдтік жүйе бекітілгеннен кейін | | 1 | - | - | - | - | Көрсеткіш тікелей жолмен қалыптастырылады: ІНҚ-ға грейдтерді белгілеу бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу | | |