

ИРН АР22787363 «Совершенствование клиентоориентированного подхода в оказании государственных услуг в контексте цифровизации государственного аппарата» (2024-2026)

Современное состояние государственной службы Республики Казахстан характеризуется стремлением соответствовать принципам слышащего, открытого, прагматичного и подотчетного государства. Так, в Стратегии «Казахстан-2050»: Новый политический курс состоявшегося государства» и Концепции развития системы государственного управления до 2030 года одним из принципиально важных аспектов дальнейшего развития республики на ближайшие десятилетия отмечен принцип «Граждане прежде всего». В настоящее время государственные органы ведут целенаправленную политику по цифровизации предоставляемых услуг с учетом повышения клиенториентированности.

В этой связи, **цель проекта** – изучение ключевых критериев и определение основных направлений по совершенствованию клиентоориентированного подхода в оказании государственных услуг в контексте цифровой трансформации государственного аппарата.

Для достижения цели будут выполнены следующие **основные задачи**:

- 1) изучены теоретические и методологические аспекты клиентоориентированного подхода при оказании государственных услуг с применением информационных технологий;
- 2) собраны эмпирические данные по определению проблем и «зон риска» в сфере предоставления государственных услуг;
- 3) разработаны рекомендации по совершенствованию клиентоориентированного подхода в сфере оказания государственных услуг.

В ходе достижения поставленной цели и реализации задач исследования будут получены ответы на следующие **научные вопросы**:

- Какие на сегодня существуют прогрессивные теоретические подходы и перспективные зарубежные практики по полноценному внедрению клиентоориентированного подхода при оказании государственных услуг населению?
- Каков текущий уровень развития сферы оказания государственных услуг в Казахстане? Какие существуют нерешенные системные вопросы?
- Какие инициативы применяют правительства передовых стран по улучшению качества взаимодействия с населением при оказании государственных услуг?
- Каковы «точки роста» в вопросе совершенствования клиенториентированности государственных органов при представлении государственных услуг?

Основные подходы к проведению исследования предполагают комплексность и системность применяемого аналитического инструментария.

В связи с чем, перед началом реализации проекта будет принята Программа исследования, в которой детально описываются реализуемая стратегия, подходы и методы анализа применительно ко всему проекту и к

каждому из этапов. В исследовании будут использованы метод массового социологического опроса, SWOT и PEST анализы, фокус-групп.

С учетом поставленной цели и задач исследования в качестве **прямых результатов** проекта ожидаются:

- подготовлена выверенная теоретическая база для дальнейшего повышения клиентаориентированности государственных органов при оказании услуг населению;
- получены валидизированные данные социологического опроса как услугополучателей, так и услугодателей;
- определены наиболее перспективные направления развития исследуемой тематики с учетом отечественной историографии и передового зарубежного опыта (в том числе в ходе выездных встреч).

В качестве **конечного результата** исследования ожидается получение обоснованных с точки зрения теоретико-методологического фундамента и практических кейсов пакета рекомендаций по дальнейшему совершенствованию клиентаориентированного подхода в оказании государственных услуг в свете проводимой цифровизации государственного аппарата, в том числе посредством:

- 1) получение не менее 1 (одного) объекта интеллектуальной собственности;
- 2) публикации не менее 4 (четырех) статей в журналах, рекомендованных КОКНВО;
- 3) опубликования монографии о развитии сферы оказания государственных услуг в Казахстане;
- 4) составления методических рекомендаций по дальнейшему совершенствованию исследуемых вопросов и их распространения среди заинтересованных сторон;
- 5) проведение круглого стола для обсуждения и подведения итогов исследования;
- 6) публикация не менее 2 (двух) статей или обзоров в рецензируемых научных изданиях, индексируемых в Social Science Citation Index или Arts and Humanities Citation Index базы Web of Science и (или) имеющем процентиль по CiteScore в базе Scopus не менее 35 (тридцати пяти).

Степень влияния результатов исследования на научно-технический потенциал высокая, поскольку позволяет получить новые научные знания о текущем статусе клиентаориентированного подхода в оказании государственных услуг, в том числе сквозь призму цифровизации государственного аппарата и уровня удовлетворенности качеством оказания услуг. В дальнейшем полученные знания позволят выработать точечные рекомендации, направленные на системные изменения, в целом, и дадут возможность улучшить работу каждого услугодателя при внедрении методических рекомендаций.

Практическая значимость результатов исследования состоит в практической применимости полученных в ходе проектов результатов и рекомендаций для государственных органов, что позволит внести вклад в

решение актуальных задач социально-экономического и научно-технического развития Республики Казахстан.