

ИРН АР22787363 «Мемлекеттік аппаратты цифрландыру жағдайында мемлекеттік қызметтерді көрсетудің халыққа бағдарланған тәсілін жетілдіру» (2024-2026)

Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметінің қазіргі жағдайы естуші, ашық, прагматикалық және есеп беретін мемлекет қағидаттарына сай болуға ұмтылумен сипатталады. «Қазақстан-2050» стратегиясында «Қалыптасқан мемлекеттің жаңа саяси бағыты» және 2030 жылға дейінгі мемлекеттік басқару жүйесін дамыту тұжырымдамасында алдағы онжылдықтарда республиканың дамуы үшін басты бағыттардың бірі ретінде «Азаматтар бәрінен бұрын» қағидаты көрсетілген. Қазіргі уақытта мемлекеттік органдар көрсетілетін қызметтердің клиенттерге бағытталуын арттыруды ескере отырып, оларды цифрландыру бойынша мақсатты саясат жүргізуде.

Осыған байланысты **жоба мақсаты** мемлекеттік аппараттың цифрлық трансформациясы контекстінде мемлекеттік қызметтер көрсету барысында клиентоориентирленген тәсілді жетілдірудің негізгі бағыттарын айқындау және оның негізгі критерийлерін зерттеу болып табылады.

Жоба мақсатына қол жеткізу үшін келесі **негізгі міндеттер** орындалады:

1) ақпараттық технологияларды қолдана отырып мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде клиентоориентирленген тәсілдің теориялық және әдістемелік аспектілері зерттеледі;

2) мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы проблемалар мен «тәуекел аймақтарын» анықтау бойынша эмпирикалық деректер жиналады;

3) мемлекеттік қызметтер көрсету саласында клиентоориентирленген тәсілді жетілдіру бойынша ұсынымдар әзірленеді.

Қойылған мақсат пен зерттеу міндеттерін орындау барысында келесі **ғылыми мәселелер** бойынша жауаптар алынатын болады:

– Халыққа мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде клиентоориентирленген тәсілді толыққанды енгізуге қатысты қандай прогрессивті теориялық көзқарастар мен шетелдік перспективалы тәжірибелер бар?

– Қазақстандағы мемлекеттік қызметтер көрсету саласының қазіргі даму деңгейі қандай? Қандай жүйелік проблемалар шешілмей отыр?

– Жетекші елдердің үкіметтері мемлекеттік қызметтер көрсету барысында халықпен өзара әрекеттесу сапасын арттыру үшін қандай бастамаларды қолдануда?

– Мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде мемлекеттік органдардың клиентоориентирленуін жетілдіру бойынша қандай «өсу нүктелері» бар?

Зерттеу жүргізудің негізгі тәсілдері қолданылатын аналитикалық құралдардың кешенділігі мен жүйелілігін көздейді. Осыған байланысты жоба басталар алдында бүкіл жобаға және оның әрбір кезеңіне қатысты іске асырылатын стратегия, тәсілдер мен талдау әдістері егжей-тегжейлі сипатталатын Зерттеу бағдарламасы қабылданады. Зерттеуде жаппай

социологиялық сауалнама әдісі, SWOT және PEST талдаулары, фокус-топтар пайдаланылады.

Жоба мақсаты мен міндеттерін ескере отырып, жоба шеңберінде келесі **тікелей нәтижелер** күтіледі:

- халыққа қызмет көрсету кезінде мемлекеттік органдардың клиентоориентирленуін арттыру үшін теориялық негіз қалыптастырылады;
- қызмет алушылар мен қызмет көрсетушілерден валидтелген социологиялық сауалнама деректері алынады;
- отандық историографияны және шетелдік алдыңғы қатарлы тәжірибені ескере отырып (соның ішінде іссапарлық кездесулер нәтижесінде) зерттелетін тақырыпты дамытудың перспективалы бағыттары айқындалады.

Зерттеудің **түпкі нәтижесі** ретінде мемлекеттік аппаратты цифрландыру аясында мемлекеттік қызметтер көрсету барысында клиентоориентирленген тәсілді одан әрі жетілдіру бойынша теориялық-әдіснамалық негіздері бар және практикалық кейстермен дәлелденген ұсынымдар пакетін алу күтіледі, оның ішінде:

- 1) кемінде 1 (бір) зияткерлік меншік объектісін алу;
- 2) ҒЖБСК ұсынған журналдарда кемінде 4 (төрт) мақала жариялау;
- 3) Қазақстандағы мемлекеттік қызметтер көрсету саласының дамуына арналған монография жариялау;
- 4) зерттелетін мәселелерді одан әрі жетілдіру бойынша әдістемелік ұсынымдар әзірлеп, оларды мүдделі тараптар арасында тарату;
- 5) зерттеу нәтижелерін талқылау және қорытындылау үшін дөңгелек үстел өткізу;
- 6) Web of Science деректер базасының Social Science Citation Index немесе Arts and Humanities Citation Index индекстейтін рецензияланатын ғылыми басылымдарда және (немесе) Scopus базасында CiteScore бойынша кемінде 35 пайыздық көрсеткішке ие журналдарда кемінде 2 (екі) мақала немесе шолу жариялау.

Зерттеу нәтижелерінің ғылыми-техникалық әлеуетке әсер ету деңгейі жоғары, себебі ол мемлекеттік қызметтер көрсету барысында клиентоориентирленген тәсілдің қазіргі жағдайы туралы жаңа ғылыми білім алуға мүмкіндік береді, оның ішінде мемлекеттік аппаратты цифрландыру және көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейі тұрғысынан. Алынған білімдер алдағы уақытта жүйелі өзгерістерге бағытталған нақты ұсынымдарды әзірлеуге және әдістемелік ұсынымдарды енгізу барысында әрбір қызмет көрсетушінің жұмысын жақсартуға мүмкіндік береді.

Зерттеу нәтижелерінің практикалық маңыздылығы алынған нәтижелер мен ұсынымдардың мемлекеттік органдар үшін қолданбалы болуында, бұл Қазақстан Республикасының әлеуметтік-экономикалық және ғылыми-техникалық дамуының өзекті міндеттерін шешуге үлес қосуға мүмкіндік береді.