

## ПОДГОТОВКА КАДРОВ ДЛЯ ИНКЛЮЗИВНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

### **Байхожаева Бахыткуль Узаковна**

д-р техн. наук, заведующая кафедрой «Стандартизация, сертификация и метрология» Евразийского национального университета им. Л. Н. Гумилева, Казахстан, г. Астана

### **Бектурганова Гюльмира Каировна**

канд. хим. наук, старший преподаватель кафедры «Стандартизация, сертификация и метрология» Евразийского национального университета им. Л. Н. Гумилева, Казахстан, г. Астана

### **Килибаев Еркебулан Омирлиевич**

канд. техн. наук, доц. кафедры «Стандартизация, сертификация и метрология» Евразийского национального университета им. Л. Н. Гумилева, Казахстан, г. Астана

**Аннотация.** В последние годы стала актуальной проблема человекоцентричной модели государственного управления и трансформации функций государственной службы из административных в сервисные, направленные на служение народу.

**Abstract.** In recent years, the problem of a human-centric model of public administration and the transformation of public service functions from administrative to service ones aimed at serving the people becomes urgent.

**Ключевые слова:** государственная служба, человекоцентричная модель, инклюзивное управление, компетенции госслужащих.

**Keywords:** civil service, human-centric model, inclusive management, competencies of civil servants.

Концепция развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года (далее – Концепция) указывает, что гражданское общество нашей страны наряду с развитием экономики претерпевает глубокую трансформацию, в связи с чем та форма государственного управления, которая существовала раньше, больше не удовлетворяет ожиданиям, потребностям и чаяниям общества.

Гуманизация в области государственного управления, ее направленность на человека как конечного смысла и цели работы госслужащих, формирование государственной службы с «человеческим лицом» требует ее человекоцентричной направленности. В связи с нестабильностью политической и экономической обстановки в соседних странах, угрозами экологического характера, возросшим риском эпидемий и пандемий общество должно консолидироваться, а это означает, что необходимо дальнейшее сближение власти и граждан для полной реализации принципа «слышащего государства».

До сегодняшнего времени государственное управление выполняет административно-регуляторные, надзорные и контролирующие функции. Вместе с тем, назрела необходимость

создания действующей и действенной онлайн-платформы для того, чтобы население могло непосредственно вносить предложения не только в проекты законодательных актов, но и в инфраструктурные, культурные и другие проекты, затрагивающие их интересы. Очень часто государственные нужды и права граждан входят в противоречие друг другу. Однако, жителям того или иного населенного пункта, знающим историю края, потребности своих соседей, лучше знать, что дорого обитателям этой местности, чем они не могут поступиться, что принесет ущерб экологии и здоровью населения.

К недостаткам действующей системы госуправления можно отнести:

- слабое привлечение местного населения к самоуправлению;
- недоверие людей к государственным органам;
- проектирование зданий, сооружений, объектов промышленного строительства без учета мнения населения;
- зарегулированность и забюрократизированность госуслуг;
- несоблюдение принципа «одного окна», необходимость собирать бумаги по разным инстанциям, стоять в очередях;
- высокий уровень коррупции;
- отсутствие прозрачности при проведении конкурсов, в том числе по госзакупкам;
- снижение престижа государственной службы вследствие низких заработных плат и длительного рабочего дня, а также ограничений при продвижении по служебной лестнице.

На наш взгляд, развитие цифровизации, особенно в бюджетной сфере, приведет к упрощению услуг, снижению уровня коррупции и нецелевого использования средств, поднимет авторитет государственного служащего, а также сможет привлечь большее количество людей к участию в проектах, даст им возможность высказывать свое мнение.

Почему так важно учитывать потребности населения на стадии проектов? Потому что часто бывает так, что проекты, реализация которых уже началась, вынуждены приостанавливать под давлением граждан. Коррупция также приводит к тому, что уже построенные объекты сносятся, так как перед началом строительства не были получены разрешительные документы.

Поднять престиж государственной службы необходимо, так как до сих пор в госслужбе, в министерствах и ведомствах наблюдается высокая текучесть кадров. Кое-что делается в этом плане, скажем, сотрудники госслужбы, занимающие низовые должности, могут получать гораздо больше заработную плату, чем их руководители. Этот принцип когда-то был реализован в бывшем Советском Союзе, когда мастера получали больше денег, чем инженеры.

Не секрет, что низкое качество управления приводит к неэффективному и нецелевому использованию государственного бюджета. Ежегодно министерство финансов докладывает о миллионах и миллиардах тенге, либо не использованных, либо использованных не по назначению, тогда как тысячи людей страдают от недостатка жилья, детских садов и поликлиник, мест отдыха, медикаментов, стихийных бедствий, да и просто низкого уровня доходов. Все эти неиспользованные средства могли быть направлены на решение социальных вопросов, поддержание пенсионеров, инвалидов, многодетных матерей. Сильно сдерживает демократические преобразования в государстве фактический запрет на собрания, митинги, шествия и пикеты. Пока они разрешены путем уведомления акиматов, но на деле эту меру тяжело реализовать.

Главой государства обозначен главный принцип государственного управления: люди – прежде всего. В последнее время актуальной становится задача: работа со всеми слоями населения, в

том числе с людьми с особыми потребностями (ОП), имеющими те или иные физические ограничения.

К сожалению, несмотря на заявления властей, все еще многие социальные и культурно-массовые объекты не имеют пандусов, указателей для плохо видящих и приспособления для плохо слышащих граждан. Слабо развито инклюзивное образование, что говорит о незначительной интегрированности инвалидов в общество. Вместе с тем, подобное действие нужно не только людям с ОП. Оно необходимо и здоровым гражданам, поскольку воспитывает в них толерантность, чувство эмпатии и коллективизма.

Вместе с тем, как показывает статистика, количество людей с умственными, психологическими и физическими ограничениями растет ежегодно. Общество и госуправление не может больше закрывать глаза на этот факт и делать вид, что инвалидов не существует.

Нельзя сказать, что уровень цифровизации в Казахстане низкий, такие платформы как egov.kz, Damumed, kaspi и другие хорошо зарекомендовали себя. Можно получить многие справки, результаты анализов, заказать еду и медикаменты, не выходя из дома. Также действует платформа e-otinish, где граждане могут писать жалобы и запросы в официальные органы. Все эти платформы доступны как на компьютере, так и на смартфоне.

Как указано в Концепции развития государственного управления, ожидается запуск платформы "Е-петиция", что является несомненным шагом вперед. Проблема лишь в том, что зачастую госорганы пишут отписки, их ответы отличаются сухостью и формальностью. А население хочет, чтобы их проблемами, болями и потребностями прониклись и проявили реальное сочувствие и участие. Если данный орган не обладает компетенцией решать тот или иной вопрос, он должен подсказать, что нужно сделать человеку для достижения этой цели. Важным шагом для удовлетворения потребностей народа является максимальное упрощение разрешительных процедур.

Еще в прошлом году Агентство по делам государственной службы разработало проект Доктрины о профессиональных и личностных качествах госслужащих в рамках модели человекоцентричного государственного управления. Проект был размещен на официальном ресурсе для публичного обсуждения, однако, до сих пор Доктрина не утверждена.

Согласно Этическому кодексу госслужащих, принятому в 2022 году, служебная этика государственных служащих основывается на следующих принципах:

- добросовестность;
- честность;
- справедливость;
- открытость;
- вежливость;
- клиентоориентированность.

Кроме того, в проекте Доктрины указано, что госслужащие должны развивать свои навыки и компетенции, а именно такие качества как:

- общечеловеческие ценности ставить выше всего;
- ставить общественное выше личного;
- целеустремленность, умение достигать высоких целей;
- умение расставлять приоритеты;

- самостоятельность, рационализм и целесообразность;
- умение принимать эффективные решения и добиваться результата;
- стремление повышать компетентность и квалификацию;
- строгое соблюдение законов и правопорядка;
- тайм-менеджмент для повышения своей эффективности;
- умение анализировать и предвидеть результаты;
- проектные навыки, проактивность и креативность;
- ораторские и языковые навыки;
- коммуникабельность, конструктивность и эмпатия;
- уважительное отношение ко всем, в том числе к лицам старшего возраста, инвалидам;
- эмоциональный и социальный интеллект.

В рамках человекоцентричной модели управления госслужащие также должны уметь общаться с людьми различной возрастной, национальной, религиозной, социальной, гендерной принадлежности.

В этой связи программа подготовки и переподготовки кадров для госслужбы нуждается в коренных изменениях. С этой целью необходимо разработать образовательную программу, учебно-методические материалы, методические указания по проведению практических занятий для отработки новых навыков инклюзивного государственного управления.

В этой связи эффективны были бы различные ситуационные модели, приближенные к реальным. Не секрет, что многие инвалиды сопровождаются опекунами, поэтому госслужащий должен в равной степени уметь общаться и с теми, и с другими. Большие затруднения вызывает обслуживание клиентов с психологическими или даже психическими проблемами. То есть госслужащий должен обладать знанием психологии, чтобы распознать истинные намерения посетителя, а также различные виды манипуляции. Кроме того, государственный служащий должен уметь успокоить человека, так как сильные переживания, волнения и даже гнев очень часто вызваны неопределенностью ситуации и незнанием законов.

Отдельную категорию граждан представляют люди с нарушением слуха или зрения. Здесь потребуются услуги сурдопереводчика либо специальных средств (тифлокомпьютеры, системы, конвертирующие аудио в текст и наоборот). Все эти навыки нуждаются в отработке во время подготовки и переподготовки госслужащих.

Важно использовать весь арсенал педагогических приемов (интерактивные доски, круглые столы, дискуссии, перевернутые классы, индивидуальные и групповые проекты, тесты, case-study). Необходим и обмен опытом, которым можно поделиться и с отечественными и зарубежными коллегами. Во время лекций и теоретической подготовки целесообразным будет изучение опыта развитых стран в построении человекоцентричной модели государственного управления.

Мы стоим на пороге глобальных изменений в обществе, где главенствующую роль будут играть не только знания и интеллект, но и так называемые soft-skills, такие компетенции как коммуникабельность, гибкость, чуткость, сопереживание, поддержка команды, взаимопомощь и т.д. И государственный служащий в этом плане должен быть образцом для подражания, распространяя и популяризируя такую модель поведения среди всех, чья работа так или иначе связана с людьми. Это приведет к глубокой трансформации нашего общества, где во главу угла будут поставлены интересы человека.

## **Список литературы:**

1. Указ Президента Республики Казахстан от 26 февраля 2021 года № 522 «Об утверждении Концепции развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года».
2. Приказ Руководителя Аппарата Конституционного Совета Республики Казахстан от 26 марта 2018 года № 11-9/19 «Об утверждении Методики оценки деятельности административных государственных служащих корпуса "Б" Аппарата Конституционного Совета Республики Казахстан». Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 10 апреля 2018 года № 16739.
3. Бокаев Б. Н., Балманова Ә. А., Садыкова К. К. Коммуникативные компетенции государственных служащих: зарубежный опыт // Вестник Университета «Туран», 2023 г. № 2(98). С. 310-321.