

**АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРИ  
ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

<b>ЖОБАНЫҢ АТАУЫ</b>	<b>Слышащий государственный служащий</b> <i>(Повышение квалификации государственных служащих в работе с физ. И юр. лицами)</i>	
<b>ТОПТЫҢ ҚҰРАМЫ</b> (аты-жөні, жұмыс орны, қолтаңба)	1. Дуйсебай Айдос 2. Ескендиров Адилет 3. Исақова Зере	
<b>КЕЛІСІЛДІ:</b>	<b>БІЛІМ БЕРУ БАҒДАРЛАМАЛАРЫН ӨЗІРЛЕУ ЖӘНЕ ҮЙЛЕСТІРУ КАБИНЕТІ</b>	_____ _____ «__» «_____» 2020 ж.

АЛМАТЫ

Қазақстан Республикасы Президентінің ұжымындағы  
НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА **Слышащий государственный служащий**  
(Повышение квалификации государственных служащих в  
работе с физ. И юр. лицами)

СОСТАВ ГРУППЫ  
(Ф.И.О., место работы,  
подпись)

1. Дуйсебай Айдос
2. Ескендиров Адилет
3. Исақова Зере

СОГЛАСОВАНО: КАБИНЕТА РАЗРАБОТКИ  
И КООРДИНАЦИИ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ  
ПРОГРАММ

\_\_\_\_\_

«\_\_» «\_\_» 2020 г.

АЛМАТЫ

## Устав проекта

<b>Название проекта</b>	Слышащий государственный служащий
<b>Руководитель проект</b>	С.А.
<b>Команда проекта</b>	Дуйсебай Айдос, Ескендиоров Адилет, Исакова Зере
<b>Обоснование инициации</b>	Реализация концепции Слышащего государства предполагает наличие у гос служащих определенных компетенции. Учитывая что, деятельность гос органов имеет значительные различия, требуется особый подход к разработке модели компетенции и дальнейшего развития и обучения гос служащих
<b>Миссия проекта</b>	Повышение удовлетворенности и доверия госорганам со стороны физ. и юр.лиц
<b>Цель проекта</b>	Разработать систему развития компетенций государственных служащих для реализации концепции Слышащего государство
<b>Задачи проекта</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отбор и привлечение экспертов в области развития человеческих ресурсов</li> <li>2. Изучить Концепцию «слышащего государства», зарубежный опыт</li> <li>3. Согласование с руководителем управления государственных доходов (Наурызбайского района)</li> <li>4. Проведения социологического исследования</li> <li>5. Разработка модели компетенции «Слышащий государственный служащий»</li> <li>6. Оценивание компетенции</li> <li>7. Разработка ПО</li> </ol>
<b>Целевые показатели</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. На базе 1 управления (управление государственных доходов Наурызбайского района)</li> <li>2. Охват – 30 госслужащих</li> <li>3. Снижение количества повторных обращений на 30%</li> <li>4. Разработка 4 инструментов (опрос, модель компетенций, оценивание компетенций, ИПО)</li> </ol>
<b>Продукт проекта</b>	Система развития компетенции «Слышащий государственный служащий»
<b>Заинтересованные стороны проекта</b>	Команда проекта, Управления государственных доходов, гос. служащие, эксперты, Академия

<b>Ограничение проекта</b>	Бюджет – 12,100,000 Сроки – 12 месяцев Сотрудники – 10 человек
<b>Крайний срок проекта</b>	23.02.2022 г.
<b>Ключевые даты проекта</b>	<p>2021 март – Презентация и обсуждение проекта на собрании с управлением государственных доходов по Наурызбайскому району г.Алматы и Академией</p> <p>2021 март – Презентация и обсуждение проекта на личных встречах с государственными служащими</p> <p>2021 апрель – Поиск и утверждение экспертов</p> <p>2021 июнь-июль –Опрос гос. служащих</p> <p>2021 август – Разработка модели компетенции слашащего государственного служащего</p> <p>2021 сентябрь – Оценка компетенции</p> <p>2021 август-сентябрь – Разработка планов обучения</p> <p>2021 январь – Обучение государственных служащих</p>

## ПЛАН УПРАВЛЕНИЯ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

Стейкхолдер	Интерес 1-4	Влияние 1-4	Ожидания и требования стейкхолдеров в отношении проекта	Ожидания проекта в отношении стейкхолдеров	Стратегия вовлечения заинтересованных сторон	Стратегия коммуникации	Периодичность встреч со стейкхолдерами
Команда проекта	4	2	Разработка и внедрение модели компетенций «Слышащий государственный служащий»	Ответственное выполнение разработанных планов по проекту	Привлечение с оплатой к дальнейшему транслированию опыта	Ватсап Электронная почта Телефонные переговоры Личные встречи	1 раз в неделю
Управления государственных доходов	3	4	Положительные отзывы населения по вопросам деятельности государственного органа, наращивание потенциала сотрудников	Согласование, утверждение проекта, выделение бюджета, обратная связь по результатам реализации	Участие в разработке концепции и проекта, запрос предложений и рекомендаций	Официальная переписка Личные встречи Собрания и переговоры Совещания	1 раз в месяц
Государственные служащие	3	2	Учет индивидуальных потребностей в	Активное участие, открытость	Поручение руководителя, приказ,	Личные встречи Онлайн совещания	1 раз в квартал

			обучении и развитии компетенций		проведение разъяснительных встреч в формате вопрос-ответ	Переговоры и обсуждение	
Эксперты	4	2	Наращивание профессионального опыта, получение выгоды за работу	Добросовестное отношение к проекту, профессионализм	Участие в разработке концепции и проекта, выплаты премий в случае успешной реализации	Ватсап Электронная почта Телефонные переговоры Личные встречи	Раз в неделю
Академия	3	3	Повышение квалификации государственных служащих, положительные отзывы о работе Академии	Согласование, утверждение проекта, выделение бюджета, обратная связь по результатам реализации	Интерес в повышении квалификации государственных служащих, повышение качества оказания государственных услуг	Официальная переписка Личные встречи Собрания и переговоры	Раз в квартал

## Иерархическая структура работ

Виды работ	Кто	Когда
<p style="text-align: center;"><b>Презентация и обсуждение проекта на собрании с управлением государственных доходов по Наурызбайскому району г.Алматы и с Академией</b></p>	<p style="text-align: center;">Руководства Управление государственных доходов и Академия</p>	<p style="text-align: center;">Март 2021</p>
<p style="text-align: center;"><b>Презентация и обсуждение проекта на личных встречах с государственными служащими</b></p>	<p style="text-align: center;">Управление государственных доходов по Наурызбайскому району г. Алматы</p>	<p style="text-align: center;">Марта 2021</p>
<p style="text-align: center;"><b>Поиск и утверждение экспертов</b></p>	<p style="text-align: center;">Команда проекта, эксперты</p>	<p style="text-align: center;">Апрель 2021</p>
<p style="text-align: center;"><b>Опрос гос.служащих и населения</b></p>	<p style="text-align: center;">Эксперты, государственные служащие, население</p>	<p style="text-align: center;">Июнь - июль 2021</p>
<p style="text-align: center;"><b>Разработка модели компетенции слышащего гос. Служащего</b></p>	<p style="text-align: center;">Разработчики, эксперты</p>	<p style="text-align: center;">Август 2021</p>

<b>Оценка компетенции</b>	Разработчики, эксперты, руководства управления д.г.	сентябрь 2021
<b>Разработка планов обучения</b>	Авторы проекта, эксперты, Академия, Руководства управления д.г.	Август - сентябрь 2021
<b>Разработка программ обучения</b>	Академия	Январь 2022
<b>Обучение государственных служащих</b>	Академия	

## Матрица ответственности

Виды работ	Проектные роли				
	Команда проекта	Руководства управления государственных доходов по наурызбайком	Государственные служащие	Эксперты	Академия
Презентация и обсуждение проекта на собрании с управлением государственных доходов по Наурызбайскому району г.Алматы и с Академией	О	У			У
Презентация и обсуждение проекта на личных встречах с государственными служащими	О	К	У		
Поиск экспертов	О	У/К			
Опрос гос.служащих и населения	У		У	О	
Разработка модели компетенции слышащего гос. Служащего	У	К		О	У

Оценка компетенции	К			О	У
Разработка планов обучения	К	У		О	У
Разработка программ обучения	У	К			О
Обучение государственных служащих	У	К	У		О

**К – контролирует У – участвует О - отвечает**

## Диаграмма Ганта

этап проекта	начало	длительность	задержка	конец
Презентация и обсуждение проекта на собрании с управлением государственных доходов по Наурызбайкому району г.Алматы и с Академией	01.03.2021		2	02.03.2021
Презентация и обсуждение проекта на личных встречах с государственными служащими	03.03.2021		3	05.03.2021
Поиск и утверждение экспертов	09.03.2021		41	30.04.2021
Опрос гос.служащих и населения	04.05.2021		42	02.07.2021
Разработка модели компетенции слышащего гос. Служащего	07.07.2021		41	03.09.2021
Оценка компетенции	06.09.2021		40	29.10.2021
Разработка планов обучения	01.11.2021		20	26.11.2021
Разработка программ обучения	29.11.2021		22	31.12.2021
Обучение государственных служащих	05.01.2022		35	23.02.2022



## Реестр рисков

Описание риска	Факторы риска	Вероятность 1-4	Последствия 1-4	Итоговая оценка риска	Стратегия управления рисками	Стратегия на случай реализации риска
<b>Нежелания руководства управление продолжать проект</b>	Требует много рабочего времени и усилий	2	4	8	Снижение риска Предварительное согласование объемов рабочего времени по проекту	Предварительное соглашение с другим управлением
<b>Отказ Академии разрабатывать программы обучения</b>	Высокие трудовые затраты	1	3	2	Отклонение риска Раннее согласования проекта, совместная реализация	Поиск и привлечение других обучающих организаций
<b>Неверно разработанная модель компетенции</b>	Некачественное социологическое исследование	2	3	6	Снижение риска Проверка качество модели независимыми экспертами	Привлечение новых экспертов

<b>Отказ государственных служащих проходить процедуры оценивание</b>	<b>Страх, неосведомленность</b>	2	2	4	Снижение риска Проведение тренингов, встреч для разъяснений	Согласование новых методов оценивания
<b>Отказ населения участвовать в опросе</b>	Сложная анкета	2	4	8	Снижение риска Разработка нескольких вариантов анкет	Использование резервных вариантов анкет
<b>Отсутствие тренеров для обучения по концепции слышащего государства</b>	Новизна	3	2	6	Снижение риска Поиск зарубежных экспертов (страна ОЭСР)	Привлечение зарубежных экспертов

## Бюджет

<b>Виды работ</b>	<b>Стоимость работ</b>
<b>Презентация и обсуждение проекта на собрании с управлением государственных доходов по Наурызбайскому району г. Алматы и с Академией</b>	<b>100 000</b>
<b>Презентация и обсуждение проекта на личных встречах с государственными служащими</b>	<b>100 000</b>
<b>Заработная плата экспертов</b>	<b>900 000</b>
<b>Опрос</b>	<b>2 000 000</b>
<b>Обучение сотрудников управления</b>	<b>9 000 000</b>
<b>Итого</b>	<b>12 100 000</b>