



Слышащий государственный служащий

(Повышение квалификации государственных служащих в работе с физ. и юр. лицами)

SMART ЦЕЛЬ

S

Разработать систему развития компетенций государственных служащих для реализации концепции Слышащего государства

M

1. На базе 1 управления (управление государственных доходов Наурызбайского района)
2. Охват – 30 госслужащих
3. Снижение количества повторных обращений на 30%
4. Разработка 4 инструментов (опрос, модель компетенций, оценивание компетенций, ИПО)

A

Используя данные социологических исследований и изучения особенностей деятельности управления

R

Повышение удовлетворенности и доверия госорганам со стороны физ. и юр.лиц

T

23.02.2022 г.

Жоба такырыбы/Название проекта	Слышащий государственный служащий
Жоба басшысы/Руководитель проекта	С.А.
Команда проекта	Дуйсебай Айдос, Ескендинов Адилет, Исакова Зере
Обоснование инициации	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
Миссия проекта R	Повышение удовлетворенности и доверия госорганам со стороны физ. и юр.лиц
Цель проекта S	Разработать систему развития компетенций государственных служащих для реализации концепции Слышащего государство
Задача проекта A	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отбор и привлечение экспертов в области развития человеческих ресурсов 2. Изучить Концепцию «слышащего государства», зарубежный опыт 3. Согласование с руководителем управления государственных доходов (Наурызбайского района) 4. Проведения социологического исследования 5. Разработка модели компетенции «Слышащий государственный служащий» 6. Оценивание компетенции 7. Разработка ПО
Целевые показатели M	<ol style="list-style-type: none"> 1. На базе 1 управления (управление государственных доходов Наурызбайского района) 2. Охват – 30 госслужащих 3. Снижение количества повторных обращений на 30% 4. Разработка 4 инструментов (опрос, модель компетенций, оценивание компетенций, ИПО)
Продукт проекта	Система развития компетенции «Слышащий государственный служащий»
Заинтересованные стороны проекта (Стейкхолдер)	Команда проекта, Управления государственных доходов, гос. служащие, эксперты, Академия
Ограничение проекта	<p>Бюджет – 2,000,000</p> <p>Сроки – 12 месяцев</p> <p>Сотрудники – 10 человек</p>
Крайний срок проекта T	23.02.2022 г.
Ключевые даты проекта	<p>2021 апрель – отбор экспертов</p> <p>2021 июль – проведение соц. Исследование</p> <p>2021 сентябрь – разработка модель концепции</p> <p>2022 январь – разработана программа обучения</p>

❖ Существующая система повышения квалификации государственных служащих



❖ Предлагаемая акцентированная система повышения квалификации вновь поступивших на государственную службу

Концепция слышащего государства

Управления государственных доходов
Наурызбайского района (компетенции)

Опрос(Население, Гос.служащих)

Модель компетенции слышащего
гос. Служащего

Оценка компетенции

План обучения

Кадровая служба
Управлений
формирует список
государственных
служащих которым
необходимо пройти
обучение

Сформированный
список
отправляется в
Академию по г.
Алматы

Обучение в
Академии всех
государственных
служащих согласно
плану и ИПО

Академия
планирует план и
программу
обучения
Которые
отправляются в
гос. органы.

❖ Концепция слышащего государства



Антикоррупционер Надежный
Открытый
Компетентный Трудолюбивый
Высококвалифицированный Надежный
Справедливый
Объективный
Достойный
Доверия
Оперативный
Адаптивный
Честный
Слышащий государственный служащий
Открытый
Енбекқор Адамгершіл Әділ Парасатты Адал
Объективті
Сыбайлас Әдепті
жемқорлыққа Бейімделмелі
қарсы Тәртіпті
Ашық
Жедел
Сенімге лайықты

«Слышащее государство»: от слов к делу
Весь мир вступил в новую эру государственного управления, когда институты и инструменты управления государством меняются, подстраиваясь под современные реалии, когда во главе угла стоят интересы граждан. Когда правительство должно не просто слушать и реагировать на кризисные ситуации, но и слышать и действовать в интересах граждан посредством многосторонних обсуждений и приходиться к наилучшему решению.

❖ Управления государственных доходов Наурызбайского района (компетенции)



- Необоснованное перенаправление
- Слишком официальный язык(сложный для понимания)
- Недостаточное понимание положений Налогового кодекса
- Неумение управлять конфликтной ситуацией
- Недостаточное наличие наглядных (визуальных) материалов для разъяснений
- Недостаточно развитые навыки активного слушание
- Недостаточное понимание базовых знаний (у населения)

❖ Опрос(Население, Гос.служащих)



Основная цель заключается при помощи привлечения экспертов установить положительные и отрицательные моменты в работе управления государственных доходов по Наурызбайскому району г. Алматы, для дальнейшей разработки плана обучения для специалистов Управления.

❖ Модель компетенции слышащего государственного служащего



На основании итогов опроса государственных служащих и населения экспертами будет создана модель слышащего государственного служащего с учетом специфики работы Управления государственных доходов по Наурызбайкому району по г. Алматы

❖ Оценка компетенции



По результатам социологического исследования эксперты подберут наиболее подходящий метод оценивания компетенции (ориентировочно, на этапе разработки проекта предполагается выбрать тесты, потому что это дешевле, удобнее, имеется опыт применения на государственной службе. Но окончательное решение будет принято по рекомендации экспертов)

❖ План обучения



Будет составлен по результатам оценивания компетенции каждого государственного служащего. План будет содержать конкретные темы по каждой компетенции, количество часов, а также, сроки прохождения. План будет согласован с каждым государственным служащим, кадровой службой и академией.

Стейкхолдер , эксперты, Академия	Интерес	Влияние	Ожидание 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 проекта, запрос предложений и рекомендаций	Официальная переписка Личные встречи Собрания и переговоры Совещания	1 раз в месяц
Гос. служащие	3	2	Учет индивидуальных потребностей в обучении и развитии компетенций	Активное участие, открытость	Поручение руководства, приказ, проведение разъяснительных встреч в формате вопрос-ответ	Личные встречи Онлайн совещания Переговоры и обсуждение	1 раз в квартал

Стейкхолдер	Интерес	Влияние	Ожидание и требования стейкхолдеров в отношении проекта	Ожидания проекта в отношении стейкхолдеров	Стратегия вовлечения заинтересованных сторон	Стратегия коммуникации	Периодичность
Эксперты	4	2	Наращивание профессионального опыта, получение выгоды за работу	Добросовестное отношение к проекту, профессионализм	Участие в разработке концепции 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 работа Академии	Согласование, утверждение проекта, выделение бюджета, обратная связь по результатам реализации	Интерес в повышений квалификации государственных служащих, повышение качества оказания государственных услуг	Официальная переписка Личные встречи Собрания и переговоры	Раз в квартал

СТРУКТУРА РАБОТ

Виды работ	Кто	Когда
Презентация и обсуждение проекта на собрании с управлением государственных доходов по Наурызбайкому району г.Алматы и с Академией	Руководства Управление государственных доходов и Академия	Март 2021- Март 2021 2 дня (01.03.2021 – 02.03.2021)
Презентация и обсуждение проекта на личных встречах с государственными служащими	Управление государственных доходов по Наурызбайскому району г. Алматы	Марта 2021 – Март 2021 3 дня (03.03.2021 – 05.03.2021)
Поиск и утверждение экспертов	Команда проекта, эксперты	Март 2021 - Апрель 2021 41 дней (09.03.2021 - 30.04.2021 с учетом праздников)
Опрос гос.служащих и населения	Эксперты, государственные служащие, население	Май 2021 – Июль 2021 42 дня (04.05.2021 - 02.07.2021 с учетом праздников)
Разработка модели компетенции слышащего гос. Служащего	Разработчики, эксперты	Июль 2021 – Сентябрь 2021 41 дней (07.07.2021 – 03.09.2021 с учетом праздников)
Оценка компетенции	Разработчики, эксперты, руководства управления д.г.	Сентябрь 2021 – Октябрь 2021 40 дней (06.09.2021 – 29.10.2021)
Разработка планов обучения	Авторы проекта, эксперты, Академия, Руководства управления д.г.	Ноябрь 2021 – Ноябрь 2021 20 дней (01.11.2021 – 26.11.2021)
Разработка программ обучения	Академия	Ноябрь 2021 – Декабрь 2021 22 дня (29.11.2021 – 31.12.2021 с учетом праздников)
Обучение государственных служащих	Академия	Январь 2022 – Февраль 2022 35 дней (05.01.2022 – 23.02.22 с учетом праздников)

Матрица ответственности

№	Виды работ	Проектные роли				
		Команда проект	Руководства управления государственных доходов по наурызбайскому району г. Алматы	Государственные служащие	Эксперты	Академия
1.	Презентация и обсуждение проекта на собрании с управлением государственных доходов по Наурызбайскому району г.Алматы и с Академией	О	У			У
2.	Презентация и обсуждение проекта на личных встречах с государственными служащими	О	К	У		
3.	Поиск экспертов	О	У/К			
4.	Опрос гос.служащих и населения	У		У	О	
5.	Разработка модели компетенции слышащего гос. Служащего	У	К		О	У
6.	Оценка компетенции	К			О	У
7.	Разработка планов обучения	К	У		О	У
8.	Разработка программ обучения	У	К			О
9.	Обучение государственных служащих	У	К	У		О

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

ПЛАН УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ

Описание риска	Факторы риска	Вероятность	Последствия	Итоговая оценка риска	Стратегия управления рисками	Стратегия на случай реализации риска
Нежелания руководства управление продолжать проект	Требует много рабочего времени и усилий	2	4	8	Снижение риска Предварительное согласование объемов рабочего времени по проекту	Предварительное соглашение с другим управлением
Отказ Академии разрабатывать программы обучения	Высокие трудовые затраты	1	3	3	Отклонение риска Ранее согласования проекта, совместная реализация	Поиск и привлечение других обучающих организаций
Неверно разработанная модель компетенции	Некачественное социологическое исследование	2	3	6	Снижение риска Проверка качество модели независимыми экспертами	Привлечение новых экспертов
Отказ государственных служащих проходит процедуры оценивание	Страх, неосведомленность	2	2	4	Снижение риска Проведение тренингов, встреч для разъяснений	Согласование новых методов оценивания
Отказ населения участвовать в опросе	Сложная анкета	2	4	8	Снижение риска Разработка нескольких вариантов анкет	Использование резервных вариантов анкет
Отсутствие тренеров для обучения по концепции слышащего государства	Новизна	3	2	6	Снижение риска Поиск зарубежных экспертов (страна ОЭСР)	Привлечение зарубежных экспертов

БЮДЖЕТ

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

Вопросы?