

Мемлекеттік қызметшілердің сервистік мәдениеті мен клиентке бағдарлануын арттыру үшін қандай шаралар қажет?

Мемлекеттік қызметтерді заманауи және ыңғайлы форматқа көшіру тек IT-технологияларға ғана емес, алдымен «адам факторына» байланысты. Мемлекеттік қызметші «билік өкілі» рөлінен азаматтарға көмектесетін «сервис провайдері» рөліне ауысуы керек.

Осы мақсатта сервистік мәдениет пен клиентке бағдарлануды (customer-centricity) арттыру үшін мынадай жүйелі шараларды енгізу қажет:

1. Оқыту және «жұмсақ дағдыларды» (Soft Skills) дамыту

Мемлекеттік қызметшілер тек заңдар мен нұсқаулықтарды біліп қана қоймай, адамдармен тиімді қарым-қатынас жасай алуға тиіс.

Эмпатия және стресске төзімділік тренингтері: Азаматтардың мәселесін түсіну, ашуланған немесе стресстегі клиенттермен дұрыс тіл табысу әдістерін үйрету.

Коммуникация дағдылары: Күрделі заң тұжырымдарын азаматтарға қарапайым, түсінікті тілмен түсіндіру (Plain Language концепциясы).

2. Ішкі бағалау жүйесін өзгерту (KPI)

Қызметкерлерді тек «орындалған құжаттар саны» немесе «мерзімнің сақталуы» бойынша ғана емес, «клиенттің қанағаттану деңгейімен» бағалау керек.

Әрбір көрсетілген қызметтен кейін азаматтың қалдырған бағасы қызметкердің ай сайынғы бонустарына немесе рейтингіне тікелей әсер етуге тиіс.

«Жасырын сатып алушы» (Mystery Shopper) әдісін жиі қолдану – арнайы мамандар азамат ретінде жүгініп, қызметкерлердің сыпайылығы мен кәсібилігін тексереді.

3. Мемлекеттік органдардың ішкі мәдениетін трансформациялау

Сыртқы клиентке (азаматқа) жақсы қызмет көрсету үшін мемлекеттік органның ішінде де жайлы атмосфера болуы шарт.

Бюрократияны азайту: Қызметкер өз ішіндегі қағазбастылық пен мағынасыз есептерден босатылса, оның азаматтарға сапалы көмек көрсетуге уақыты мен энергиясы көбірек қалады.

Әдеп кодексін қайта қарау: Кодексте тек «не істеуге болмайтыны» (тыйымдар) ғана емес, «азаматтарға қалай көмектесу керектігі» (қолдау стандарттары) нақты жазылуға тиіс.

4. Мотивация және ынталандыру құралдары

Сервистік мәдениетті тек талап етумен ғана емес, ынталандырумен де қалыптастырады.

Үздіктерді марапаттау: Тоқсан немесе жыл қорытындысы бойынша ең жоғары баға алған, азаматтардан алғыс хаттар алған қызметкерлерді материалдық және мансаптық тұрғыдан ынталандыру.

Сәтсіздіктерді сабақ ретінде қабылдау: Қызметкер қателік жіберсе, оны бірден жазаламай, «неліктен бұлай болды?» деген талдау жасап, жүйені жақсартуға бағыттау.

Негізгі идея: Сервистік мәдениет – жай ғана күлімсіреу емес, азаматтың мәселесін өз мәселендей көріп, оны барынша тез, сапалы және сыпайы түрде шешуге ұмтылу.

С. МЕРГЕНБАЕВА,
Қосшы қаласы әкімі аппаратының мемлекеттік қызметтер бойынша бас инспекторы

«ИНТЕРНЕТ-АЛАЯҚТЫҚҚА ЖОЛ ЖОҚ!» ЧЕЛЛЕНДЖІ ҚОСШЫДА ДА ҚОЛДАУ ТАПТЫ

Қосшы қаласында қоғамның цифрлық қауіпсіздігін нығайту және интернет-алаяқтықтың алдын алу мақсатында «Интернет-алаяқтыққа жол жоқ!» атты республикалық челлендж ұйымдастырылды. Еліміздің түкпір-түкпірінде жалғасып жатқан бұл бастама тұрғындардың құқықтық сауатын арттыруға, жеке деректердің қауіпсіздігін сақтауға және алаяқтардың түрлі айла-тәсілдерінен сақ болуға үндейді.

Челленджге Қосшы қаласының бірқатар мемлекеттік және қоғамдық ұйымы белсенді қатысты. Атап айтқанда, мүлік иелері бірлестіктері (ОСИ), құтқару қызметі, «Viamedis» медициналық ұйымы, Халыққа қызмет көрсету орталығы (ХҚКО), өрт сөндіру бөлімі және өзге де мекемелер бастаманы қолдап, интернет-алаяқтыққа қарсы күресте бірліктің үлгісін көрсетті.

Іс-шарада қатысушылар азаматтарды күмәнді қоңыраулар мен хабарламаларға сенбеуге, банк карталарының деректерін, SMS-кодтар мен жеке мәліметтерді бөгде адамдарға бермеуге шақырды. Мамандар цифрлық қауіпсіздік ережелерін сақтау

әрбір азаматтың жеке жауапкершілігі екенін атап өтті. Челлендж эстафетасы Ақмола облысы полиция департаментінің Аққол аудандық полиция бөліміне жолданды.

Жалпы, бұл игі бастама өңірлер арасында жалғасып, интернет-алаяқтықтың алдын алу бағытындағы түсіндіру жұмыстарын одан әрі күшейтуге ықпал етпек.

Ұйымдастырушылардың айтуынша, интернет кеңістігіндегі қылмыстарға қарсы тұруда мемлекеттік органдар мен қоғамның бірлескен іс-қимылы ерекше маңызға ие.

Қосшы қаласының ПБ



Хабарландыру

«**AstanaRecyclingPlant**» ЖШС ««AstanaRecyclingPlant» ЖШС-нің қолданыстағы алаңында қатты тұрмыстық қалдықтарды сұрыптау жабдығын орнату» қоршаған ортаның жай күйіне ықтимал әсерлер туралы есептің жобасы бойынша қоғамдық тыңдалым өткізу туралы хабарлайды.

Жоба бастамашысы: «AstanaRecyclingPlant» ЖШС, Астана қ., Алаш тасжолы 72, БСН: 200540004359, тел.: +7(700)-088-07-04.

Нысанның орналасқан жері: Астана қаласынан Алаш тасжолы бойымен солтүстік-батысқа қарай 7 км жерде орналасқан.

Әсер ету аймағы: Астана қаласы.

Алаңның географиялық координаттары: 51°13'00.59»N 71°31'13.45»E

Тыңдаулар өтетін орын: 13.08.2026 сағат 15:00, Астана қ., Байқоңыр ауданы, Отырар к-сі, 5, 102-кабинет (Байқоңыр ауданы әкімінің аппа-

раты), онлайн қосылу: <https://us06web.zoom.us/j/87360755806?pwd=DWlhQd4M6iggbakKoHYkVMEU0iHam7.1>

Конференция идентификаторы: 873 6075 5806

Қолжеткізу коды: 208154

Қоршаған ортаның жай-күйіне ықтимал әсерлер туралы есептің жобасын әзірлеуші: «ABC Engineering» ЖШС, abc_engineering@inbox.ru; 8 705 576-46-87.

Құжаттама <https://hearings.ndbecology.gov.kz/> порталында орналасқан және интернет-ресурс: <https://www.gov.kz/memleket/entities/astana-upr>

Ескертулер мен ұсыныстар мына мекенжай бойынша қабылданады: «Астана қаласының Қоршаған ортаны қорғау және табиғатты пайдалану басқармасы» ММ, Астана қ., Сарыарқа даңғылы, 13, 4-қабат, 416-кабинет; uoosip@astana.kz; ekopoligon.astana@mail.ru +7 707 498 9699; 557508.

Объявление

ТОО «AstanaRecyclingPlant» сообщает о проведении общественных слушаний по проекту отчета о возможных воздействиях на состояние окружающей среды «Установка оборудования по сортировке отходов ТБО на существующей площадке ТОО «AstanaRecyclingPlant»».

Инициатор: ТОО «Astana Recycling Plant», РК, г. Астана, ш.Алаш 72, БИН 200540004359, тел.: +7(700)-088-07-04

Адрес расположения объекта: в 7 км северо-западнее г. Астаны по шоссе Алаш.

Территория воздействия: г. Астана.

Географические координаты участка: 51°13'00.59»N 71°31'13.45»E

Слушания состоятся: 13.08.2026 15:00 ч, г. Астана, район «Байконур», ул. Отырар 5, 102 кабинет (Аппарат акима района Байқоңыр), в формате ВКС:

<https://us06web.zoom.us/j/87360755806?pwd=DWlhQd4M6iggbakKoHYkVMEU0iHam7.1>

Идентификатор конференции: 873 6075 5806

Код доступа: 208154

Разработчик проекта отчета о возможных воздействиях на состояние окружающей среды: ТОО «ABC Engineering», abc_engineering@inbox.ru; 8 705 576-46-87.

Документация размещена на портале <https://hearings.ndbecology.gov.kz/> и интернет-ресурсе: <https://www.gov.kz/memleket/entities/astana-upr>

Замечания и предложения принимаются: ГУ «Управление охраны окружающей среды и природопользования города Астана» г. Астана, пр. Сарыарқа, 13, этаж 4, 416-кабинет; uoosip@astana.kz; ekopoligon.astana@mail.ru +7 707 498 9699; 557508.

ЖАРНАМА

«AdslQ» ЖШС, БИН 240940031576 өзінің таратылатыны туралы хабарлайды. Талап-тілектер хабарландыру жарияланған күннен бастап екі ай ішінде мына мекенжай бойынша қабылданады: Астана қаласы, Есиль ауданы, Сауран көшесі, 3-үй, 19 кеңсе. Тел.: 8 705 996 77 99.

ТОО «AdslQ», БИН 240940031576 сообщает о своей ликвидации. Претензии принимаются в течение двух месяцев со дня публикации объявления по адресу: г. Астана, р-н Есиль, ул. Сауран, д.3, офис 19. Тел.: 8 705 996 77 99.

«Қарағай Астық» ЖШС, БСН 101140012258, өзінің таратылатыны туралы хабарлайды. Талап-тілектері хабарландыру жарияланған күннен бастап екі ай ішінде мына мекенжай бойынша қабылданады: Көкшетау қаласы, Абылай-Хан даңғылы, 18/44 үй. Тел.: 8 701 412 68 92.

ТОО «Қарағай Астық», БИН 101140012258, сообщает о своей ликвидации. Претензии кредиторов принимаются в течение двух месяцев со дня публикации объявления по адресу: г. Кокшетау, проспект Абылай-Хана, д. 18/44. Тел.: 8 701 412 68 92.

«Строй Уют» ЖШС, БСН 241240005485 өзінің таратылатыны туралы хабарлайды. Талап-тілектері хабарландыру жарияланған күннен бастап екі ай ішінде мына мекенжай бойынша қабылданады: Астана қаласы, Сарыарқа ауданы, Ықылас Дүкенұлы көшесі, 7-үй, 13 пәтер. Тел.: 8 747 649 00 39.

ТОО «Строй Уют», БИН 241240005485 сообщает о своей ликвидации. Претензии кредиторов принимаются в течение двух месяцев со дня публикации объявления по адресу: г. Астана, район Сарыарқа, ул. Ықылас Дүкенұлы, д. 7, кв. 13. Тел.: 8 747 649 00 39.

«Astana Export-Import Company» ЖШС, БИН 160340008443 өзінің таратылатыны туралы хабарлайды. Талап-тілектер хабарландыру жарияланған күннен бастап екі ай ішінде мына мекенжай бойынша қабылданады: Астана қаласы, Алматы ауданы, Ғабиден Мұстафин көшесі, 21/6-үй, 158 кеңсе. Тел.: 8 701 762 35 55.

«Astana Export-Import Company» ЖШС, БСН 160340008443, өзінің таратылатыны туралы хабарлайды. Кредиторлардың талап-шағымдары хабарландыру жарияланған күннен бастап екі ай ішінде мына мекенжай бойынша қабылданады: Астана қаласы, Алматы ауданы, Ғабиден Мұстафин көшесі, 21/6-үй, 158-кеңсе. Тел.: 8 701 762 35 55.

1959 жылғы 13 мамырда туған, 2026 жылғы 9 қаңтарда қайтыс болған Кезик Григорий Львовичтің қайтыс болуына байланысты мұрагерлік іс ашылды. Мұрагерлерден төмендегі мекенжай бойынша нотариус Жұмакеева Мөлдір Ержанқызына хабарласу сұралады.

Мекенжайы: Астана қаласы, Е 652 көшесі, 18-үй, 4 тұрғын емес үй-жай. Тел.: 8 778 488 85 83.

Открыто наследственное дело после смерти Кезик Григория Львовича (13.05.1959 г.р.) умершего 09.01.2026 г. Наследникам просим обращаться к нотариусу Жумакеевой Молдир Ержановне по адресу: г. Астана, ул. Е 652, д. 18, н.п. 4. Тел.: 8 778 488 85 83.