

Заключение

Итак, подведём итоги данной статьи. Цифровизация и цифровая трансформация кардинально изменили структуру и вид рынка нашего времени. Множество компаний стремятся подобрать бизнес-модель, которая удовлетворит их и поможет увеличить количество клиентов. Однако важно знать связь между операционной моделью компании и моделью её цифровой трансформации. Надо тщательно обдумать весь процесс во имя избежания нежелательных потерь и утрат. Так как существует множество случаев, когда компании понесли убытки из-за неудачной интеграции в цифровой мир.

Список литературы

Ценжарик М.К., Крылова Ю.В., Стещенко В.И. (2020). Цифровая трансформация компаний: стратегический анализ, факторы влияния и модели. Вестник Санкт-Петербургского

университета. Экономика. 36(3), стр. 390–420. URL: <https://doi.org/10.21638/spbu05.2020.303>

Ильченко Е. (2019). 12 прорывных бизнес-моделей, которые изменили рынок. URL: <https://vc.ru/marketing/55296-12-proryvnyh-biznes-modeley-kotorye-izmenili-rynok>

Качество государственных услуг и их цифровизация в сфере здравоохранения

А.С. Биктурганова

магистрант Института управления

Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан

a.bikturganova@apa.kz

Академия государственного управления
при Президенте Республики Казахстан, г. Астана

Аннотация. Здравоохранение является сферой с динамичным развитием информационной инфраструктуры. Несмотря на то, что государственные услуги в сфере здравоохранения в большей части оказываются в электронной форме, население все еще охотно прибегает к получению их в традиционной бумажной форме. Одним из приоритетных направлений государственной политики является повышение качества государственных услуг, а в сфере здравоохранения это особенно важно, так как на кону жизнь и здоровье гражданина – нации в целом. В связи с чем статья посвящена изучению теоретических аспектов и ведущей роли цифровых технологий в процессе оказания качественных государственных услуг в сфере здравоохранения в современных условиях.

Ключевые слова: Государственная услуга, качество оказания государственных услуг, портал «Электронное правительство», услугодатель, услугополучатель, автоматизация государственных услуг, цифровизация.

Государственные услуги являются одним из стратегических социальных институтов, который призван удовлетворять потребности общества в отношениях с государством.

В настоящее время в государстве принимаются комплексные меры по развитию сферы государственных услуг. Начало 2021 года ознаменовано кардинальным пересмотром базовых направлений государственного управления – принята Концепция развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года (далее – Концепция). Сфера оказания государственных услуг не стала исключением.

На сегодняшний день имеется ряд исследованных работ в сфере государственных услуг, целью которых является перевод всех имеющихся в Казахстане государственных услуг в электронный формат. Однако до настоящего времени не изучены государственные услуги в

сфере здравоохранения в целом, следовательно не исследованы вопросы их совершенствования, а также оказания их в электронном формате.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что данная работа является одним из первых исследований в области совершенствования качества оказания государственных услуг в сфере здравоохранения.

Сегодня граждане Республики Казахстан активно используют мобильные приложения, позволяющие записаться на прием, вызвать врача на дом, получить доступ к результатам анализов и другой медицинской информации. На республиканском уровне созданы и активно используются для целей управления и финансирования ряд общенациональных регистров по отдельным нозологиям, видам помощи и категориям граждан (пациентов). Разработаны и утверждены ключевые стандарты для обеспечения интеграции информационных систем здравоохранения. К тому же, в новой редакции Кодекса «О здоровье народа и системе здравоохранения» предусмотрены положения, обеспечивающие дальнейшую цифровизацию с учетом защиты конфиденциальных медицинских данных [3].

Согласно реестра государственных услуг, утвержденного приказом о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39/НҚ «Об утверждении реестра государственных услуг» (с изменениями и дополнениями от 18 мая 2022 года) в сфере здравоохранения оказываются 48 государственных услуг, из них [4]:

1) местными исполнительными органами – 19 государственных услуг;

2) Комитетом санитарно-эпидемиологического контроля, Комитетом медицинского и фармацевтического контроля и их территориальными подразделениями и подведомственной организацией (РГП на ПХВ «Национальный центр экспертизы лекарственных средств и медицинских изделий») – 28 государственных услуг;

3) 1 государственная услуга «Предоставление информации об участии в качестве потребителя медицинских услуг и о перечисленных суммах отчислений и (или) взносов в системе обязательного социального медицинского страхования» - НАО «Фонд социального медицинского страхования».

На сегодняшний день оказываются 48 государственных услуг:



Рисунок 1. Итоги автоматизации и оптимизации государственных услуг МЗ РК

Примечание: составлено автором на основе данных <https://www.gov.kz/memleket/entities/qyzmet/documents/details/277854?lang=ru>

Степень автоматизации государственных услуг Министерства здравоохранения Республики Казахстан (далее – МЗ РК) составляет 91,7% (всего - 44 автоматизированных государственных услуг). МЗ РК для перевода 5 государственных услуг в электронный формат созданы универсальные сервисы «Сервис поиска медицинских форм (038/у, 069/у, 073/у, 075/у) и Листа о временной нетрудоспособности», «Сервис регистрации/извлечения медицинских форм (038/у, 069/у, 073/у, 075/у) и Листа о временной нетрудоспособности» (далее – Сервисы). Сервисы опубликованы на интеграционной платформе «Smart Bridge» для интеграции с медицинскими информационными системами и государственными органами.

Одним из главных показателей качества оказания госуслуг является доступность. На сегодняшний день политика государства предполагает исключение бумажных альтернатив

(оставив только электронный формат). Однако, сфера здравоохранения не та сфера, где можно было бы, как в банке, удаленно подать заявку на получение той или иной услуги.

Большинство государственных услуг в сфере здравоохранения требуют непосредственного обращения услугополучателя к услугодателю (например, прохождение медицинского осмотра, выдача больничного листа, и т.д.), а также оказания дистанционных медицинских услуг может создать неудобства при оказании медицинской помощи (возможность установления неточного диагноза).

100% достижения целей вышеупомянутых задач не будет достигнуто, при:

- Отсутствии интеграции информационных систем государственных органов (далее – ИС ГО) с ИС МЗ РК для проактивного оказания госуслуг;
- Низкой популяризации электронных государственных услуг в сфере здравоохранения;
- Низкой осведомленности медицинских работников и граждан правилами оказания государственных услуг (в виду неясности НПА (отсутствие инфографик, итд.);
- Устаревшей технике и низкой скорости (отсутствии) интернета в населенных пунктах;
- Низкой мотивации у сотрудников в виду низкой заработной платы медицинским работникам.

Согласно Задачи 4 раздела 5 Концепции (Формирование новой модели государственного управления, ориентированной на людей) с учетом проводимой работы по упорядочению функций государственного аппарата будет концептуально пересмотрено понятие «государственная услуга», которое должно охватывать весь спектр деятельности государственных органов. Тем самым деятельность государственного аппарата должна быть сфокусирована на проактивное оказание услуг для граждан и переформатирована под нужды населения [5].

Таким образом, Концепция указывает в первую очередь на то, чтобы пересмотреть понятие «государственной услуги», а также на систему оказания в целом.

В этом контексте вопросы вызывают половинчатые услуги, имитирующие реализацию прав услугополучателей. К их числу можно отнести услугу, как «Запись на прием к врачу», так как она не связана с реализацией прав на охрану здоровья, а выступают лишь предварительной стадией к этому. В свою очередь, качество самой услуги в сфере здравоохранения остается без внимания, то есть это не позволяет нам оценить – принят пациент врачом или нет.

Рассмотрим оценку качества оказанных услуг среди населения и их удовлетворенности.



Рисунок 2. Динамика оценки качества и удовлетворенности от оказанных услуг

Примечание: составлено автором на основе данных <https://www.gov.kz/memleket/entities/qyzmet/documents/details/277854?lang=ru>

Как видно из графика удовлетворенность государственными услугами ежегодно увеличивается и на сегодняшний день составляет 90,4%, что на 29,4% выше по сравнению с данными базового года анализируемого периода. Также наблюдается увеличение показателя качества оказанных услуг, которая составляет 4,9 из 5,0.

Так же, в рамках Концепции и Закона Республики Казахстан от 14 июля 2022 года № 141-VII ЗРК «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты

Республики Казахстан по вопросам стимулирования инноваций, развития цифровизации, информационной безопасности и образования» (далее - Закон) Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах» был дополнен понятием «общественно значимая услуга» [6]. Это в свою очередь позволит проводить общественный мониторинг организаций социальной сферы (например «Выдача санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии объекта высокой эпидемической значимости нормативным правовым актам в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения на объектах органов национальной безопасности Республики Казахстан»).

Проактивные услуги - это новый подход в оказании услуг гражданам, который заключается в определении государством потребностей граждан по имеющейся информации в базах данных.

В настоящий момент уже реализовано проактивное оказание по 7 услугам при 3 жизненных ситуациях: рождение ребенка (5 услуг - регистрация рождения, детский сад, 2 вида пособий, прописка); госгарантия; заочное установление инвалидности.

Государственные услуги продолжают переходить в цифровой формат. При этом акцент ставится на развитие мобильного приложения eGov («государство в смартфоне»). МЗ РК расширяет способы предоставления необходимых сведений о состоянии здоровья граждан через различные платформы.

В настоящее время в мобильном приложении электронного правительства eGov mobile реализованы 11 государственных услуг в сфере здравоохранения:

- 1) Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан;
- 2) Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь;
- 3) Запись на прием к врачу;
- 4) Вызов врача на дом;
- 5) Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар;
- 6) Предоставление информации об участии в качестве потребителя медицинских услуг и о перечисленных суммах отчислений и (или) взносов в системе обязательного социального медицинского страхования;
- 7) Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного;
- 8) Регистрация прижизненного отказа или согласия на посмертное донорство органов (части органа) и (или) тканей (части ткани) в целях трансплантации;
- 9) Предоставление сведений с Центра психического здоровья «Психиатрия»;
- 10) Предоставление сведений с Центра психического здоровья «Наркология»;
- 11) Предоставление сведений с Центра фтизиопульмонологии «Фтизиатрия».

В вопросах цифровизации государственных услуг немаловажное значение имеет исключение человеческого фактора путем использования искусственного интеллекта. Так, из автоматизированных 44 (91,7%) госуслуг в сфере здравоохранения только 4 осуществляется без человеческого участия. При этом, все они связаны преимущественно с выдачей справочной информацией из оцифрованных баз данных (выдача справки с психоневрологического, наркологического, противотуберкулезного диспансеров, выдача справки с ПМСП).

Казахстанская технологическая компания Kaspi.kz совместно с Министерством цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан и МЗ РК запустили новый сервис. В приложении Kaspi.kz всего за несколько минут можно получать следующие справки, которые требуются при поступлении на работу или учебу, при получении виз или получении водительских прав: о состоянии/несостоянии на диспансерном учете больных туберкулезом - из Центра фтизиопульмонологии «Фтизиатрия»; о динамическом наблюдении (либо отсутствии динамического наблюдения) больных - из Центра психического здоровья; о динамическом наблюдении (либо отсутствии

динамического наблюдения) наркологических больных - из Центра психического здоровья «Наркология».

Это в свою очередь является еще одним успешным примером того, как государство и бизнес объединяют усилия, чтобы упростить населению решение повседневных задач путем использования преимуществ цифровых технологий.

К ключевым барьерам, препятствующим качественному оказанию/получению государственных услуг в сфере здравоохранения является то, что население (особенно пожилые люди) не в достаточной мере имеют цифровую грамотность, отсутствие ЭЦП, низкая скорость интернета или отсутствие его, незнание законов и НПА, определяющих порядок оказания государственных услуг, отсутствие мобильного телефона, а также недостаточное информирование населения со стороны услугодателей и/или уполномоченных органов.

В целях совершенствования качества оказания государственных услуг в сфере здравоохранения государственным органам в сфере здравоохранения, а также субъектам здравоохранения необходимо ежегодно проходить/проводить курсы повышения квалификации специалистов, оказывающих государственные услуги, внедрить систему оценивания качества оказанных государственных услуг услугополучателем по результатам получения услуги (через портал «Электронное правительство» и/или непосредственно в медицинских организациях), обеспечить предоставление услугодателями полной и достоверной информации о порядке оказания государственных услуг услугополучателям в доступной форме, проводить популяризацию электронных государственных услуг (в том числе по получению госуслуг через мобильные приложения), обеспечить необходимыми условиями для лиц с особыми потребностями, организовать уголки самообслуживания в местах оказания государственных услуг, также МЗ РК обеспечить бесперебойное функционирование информационных систем в целях безбарьерного получения госуслуг, приводить в соответствие НПА, определяющие порядок оказания государственных услуг в сфере здравоохранения согласно Закону о государственных услугах, на постоянной основе актуализировать информацию в информационных-ресурсах МЗ РК, а также ускорить интеграционные работы медицинских информационных систем с порталом «Электронное правительство».

Цифровые технологии сегодня активно интегрируются в систему здравоохранения и их внедрение позволило увеличить доступность медицины, улучшить качество медицинского обслуживания, упростить работу медицинским работникам, снизить нагрузку на систему здравоохранения и в конечном итоге улучшить качество жизни людей.

С каждым годом процедуры оказания государственных услуг упрощаются, оптимизируются, автоматизируются, совершенствуются. Внедряются новые сервисы для упрощения процесса получения государственных услуг, исключаются лишние барьеры и бумажная волокита, а также государственные услуги в сфере здравоохранения выводятся на популярные мобильные платформы. При этом качество предоставления государственных услуг является одним из важнейших приоритетов.

В заключение хотелось бы сказать, что одной из принимаемых мер по предотвращению коррупции является увеличение перечня государственных услуг, предоставляемых населению на альтернативной основе, а именно через портал «Электронное правительство» и по принципу «одного окна».

Этот процесс позволит сконцентрировать предоставление услуг в одном месте, т.е. «Электронное правительство» должно стать единым распределителем государственных услуг, а принцип «одного окна» поможет повысить качество и удобство государственных услуг, сократить время и документы, предоставляемые получателями услуг, и бороться с коррупцией.

Принцип постоянного совершенствования процессов оказания государственных услуг – важное условия повышения качества оказываемых услуг. И он должен служить основным ориентиром работы самих услугодателей.

В связи с этим, считаем что необходимо повышать эффективность деятельности сферы здравоохранения и доступность медицинской помощи для народа, что в свою очередь может быть достигнуто посредством цифровизации, а именно интеграция основной деятельности сферы здравоохранения с информационными системами, использование мобильных приложений, а также автоматизация государственных услуг.

Список источников

1. Официальный сайт Министерства здравоохранения Республики Казахстан, Раздел «Цифровизация здравоохранения»
[//https://www.gov.kz/memleket/entities/dsm/activities/279?lang=ru](https://www.gov.kz/memleket/entities/dsm/activities/279?lang=ru)
2. Отчет о результатах проведения общественного мониторинга качества оказания государственных услуг 2021 год
<https://www.gov.kz/memleket/entities/qyzmet/documents/details/277854?lang=ru>
3. Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет» // Кодекс Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI ЗРК «О здоровье народа и системе здравоохранения»// <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K2000000360>
4. Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет» // Приказ и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39/НҚ «Об утверждении реестра государственных услуг» // <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000019982>
5. Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет» // Указ Президента Республики Казахстан от 26 февраля 2021 года № 522 «Об утверждении Концепции развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года» // <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2100000522>
6. Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет» // Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-V «О государственных услугах» // <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088>

Қазақстандағы жастарды жұмыспен қамтудың және еңбек нарығының қазіргі тенденциялары мен даму болашағын бағалау

М.Р.Газизова

«Экономика» мамандығы бойынша 3 курс докторанты
gazizova-maiya@mail.ru

Е.А.Бөкетов атындағы Қарағанды университеті, Қарағанды қ.

Түйіндеме: Мақалада Қазақстандағы еңбек нарығының жастар сегментінің ерекшеліктері мен жастарды жұмыспен қамту мәселелері анықталды. Мемлекеттік жұмыспен қамту саясатында жаңа екіпіндерді талап ететін еңбек нарығының жастар сегментінің өзекті және болашақ мәселелері анықталды және жастарды жұмыспен қамтуды қолдаудың қазіргі заманғы саясатының басымдықтары айқындалды.

Кілт сөздер: еңбек нарығы, жастардың жұмыспен қамтылуы,

Жастар еңбек нарығы экономиканың маңызды сегменті болып табылады. Жастар еңбек нарығының өзіне тән ерекшеліктері бар: жастардың әлеуметтік жетілмегендігі; өндірістік тәжірибе мен жұмыс тәжірибесінің болмауы; бәсекеге қабілеттіліктің төмендігі [1].

Жастар еңбек нарығы тақырыбын зерттеудің өзектілігі еңбекке қабілетті халық арасындағы жастардың жоғары үлесіне, сондай-ақ жастардың мемлекеттің экономикалық дамуындағы стратегиялық рөліне байланысты.