

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Алесинская Т.В. Основы логистики. Общие вопросы логистического управления. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005. – 121 с.
- 2 Бауэрсокс Д., Клосс Д. Логистика. Интегрированный процесс снабжения и сбыта / Пер. с англ. – 3-е перераб. и доп. изд. – М.: Олимп-бизнес, 2010. – 675 с.
- 3 Гольдштейн Г.Я. Стратегический менеджмент: Учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2009.
- 4 Минаев Э.С., Агеева И.Г., Аббата Дага А. Управление производством и операциями: 17-модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации». Модуль 15. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 256 с.
- 5 Миротин А., Чубуков А.Б., Ташбаев Ы.Э. Логистическое администрирование: учебное пособие для ВУЗов. – М.: Экзамен, 2008. – 480 с.

REFERENCES

- 1 Alesinskaya T.V. Osnovy logistiki. Obshhie voprosy logisticheskogo upravleniya. – Taganrog: Izd-vo TRTU, 2005. – 121 s.
- 2 Bauyersoks D., Kloss D. Logistika. Integrirovannyy process snabzheniya i sbyta / Per. s angl. – 3-e pererab. i dop. izd. – M.: Olimp-bizness, 2010. – 675 s.
- 3 Gol'dshteyn G.Ya. Strategicheskiy menedzhment: Uchebnoe posobie. – Taganrog: Izd-vo TRTU, 2009.
- 4 Minaev Ye.S., Ageeva I.G., Abbata Daga A. Upravlenie proizvodstvom i operaciyami: 17-modul'naya programma dlya menedzherov «Upravlenie razvitiem organizacii». Modul' 15. – M.: INFRA-M, 2006. – 256 s.
- 5 Mirotin A., Chubukov A.B., Tashbaev Y.Ye. Logisticheskoe administrirovanie: uchebnoe posobie dlya VUZov. – M.: Yekzamen, 2008. – 480 s.

ТҮЙІН

Н.М. Аманжолов

Халықаралық Бизнес Академиясы (Алматы қ.)

Өнеркәсіпте жабдықтауды басқарудың негізгі элементтері

Мақала жабдықтау мәселелеріне арналып, кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ететін жабдықтау жүйесінің негізгі бағыттары мен элементтері айқындалған. Материалды-техникалық жабдықтау мәселелерінің тиімді шешімі ретінде жабдықтаудың біріктірілген логистикалық жүйесінің қолданылуы ұсынылады.

Түйін сөздер: *материалды-техникалық жабдықтау, логистика, сатып алу.*

RESUME

N.M. Amanzholov

International Academy of Business (Almaty)

Major elements of supply management at the enterprise

The article is devoted to issues of supply, the basic directions and elements of the supply system providing the company's competitiveness are highlighted. The use of integrated logistic supply system is suggested as an effective solution to the problems of logistics .

Keywords: *maintenance supply, logistics, procurement.*

УДК 338.33(574)

Л.К. Кайдарова, кандидат экономических наук,

А.К. Ишанов

Инновационный Евразийский университет (г. Павлодар)

E-mail: asmazex@list.ru

Государственные услуги: современное состояние и перспективы развития

Аннотация. *В данной статье на основе результатов мониторинга рассмотрены аспекты развития системы предоставления государственных услуг населению в Республике Казахстан.*

Ключевые слова: инновации, инновационная деятельность, инновационная активность, инновационная система, экономическое сотрудничество, электронное правительство, мониторинг, государственные услуги, государственный служащий, государственный сбор, реформа.

В Казахстане на настоящий момент достигнуты определенные успехи в реформировании государственной службы, создана законодательная база, определены статус, права и обязанности государственных служащих, регламентированы полномочия государственных органов. Вместе с тем, развитие общества, изменение условий и требований нынешнего дня требуют оценки возможностей изменения во взаимоотношениях государства и граждан в целях более эффективного и качественного повышения уровня жизни населения. Внедрение «электронного правительства», стандартов предоставления государственных услуг позволит ускорить процесс вступления Казахстана в мировое сообщество, создаст благоприятные условия для эффективного развития экономических отношений с ведущими странами. Использование опыта зарубежных стран в сфере государственного регулирования создаст предпосылки для повышения конкурентоспособности отечественных предпринимателей как на внутреннем, так и на внешних рынках.

По инициативе Агентства по статистике РК в 2013 году в рамках ПРООН «Поддержка реформ в государственном секторе» проведено исследование, в рамках которого проведен анализ современного состояния в сфере предоставления государственных услуг и обзор зарубежного опыта реформ, определены рекомендации по совершенствованию системы предоставления государственных услуг.

В опросе приняли участие государственные служащие центрального и регионального уровней, население, предприниматели, была выявлена степень удовлетворенности государственными услугами у разных категорий населения (рисунок 1) [1].

Заслуживает внимания разница в оценке качества предоставляемых услуг между государственными служащими центральных исполнительных органов и госслужащими на местах. Так, доля ответов государственных служащих местного уровня, выставивших хорошие и отличные оценки качества услуг, составляет 43,5 % что заметно выше, чем у государственных служащих центральных органов – 21,4 %. Это объясняется тем, что большая часть услуг предоставляется на местном уровне. В связи с этим ответ на данный вопрос расценивался как оценка качества своей работы.

Мнение потребителей в части оценки качества государственных услуг кардинально отличается от позиции, которую занимают по данному вопросу государственные служащие. Доля предпринимателей и населения, оценивающих качество государственных услуг как неудовлетворительное (42,9 %), гораздо выше, чем, например, доля государственных служащих местного уровня, выставивших такую же оценку (13,3 %).

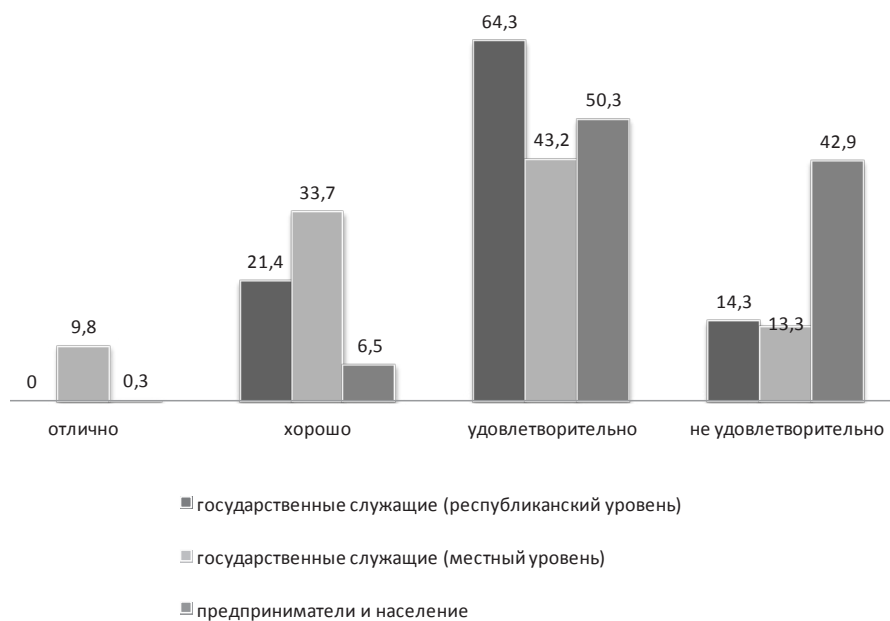


Рисунок 1 – Степень удовлетворенности категорий населения оказанием государственных услуг в 2013 году, %

В то же самое время наибольшая часть опрошенных во всех группах считают качество предоставляемых услуг удовлетворительным и полагают, что для совершенствования их качества существует потенциал. Этот факт свидетельствует о своевременности и правильном направлении реформ в данной области.

В силу того, что часть государственных услуг предоставляется потребителям на платной основе, одной из задач исследования являлось изучение мнения респондентов по поводу стоимости услуг (рисунок 2).

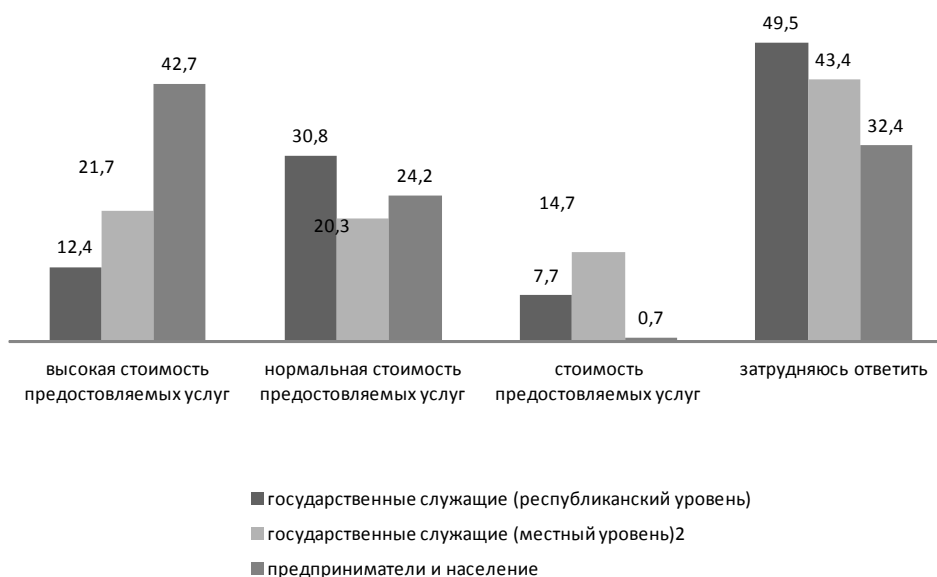


Рисунок 2 – Степень удовлетворенности категорий населения стоимостью государственных услуг в 2013 году, %

Перечень наиболее распространенных услуг среди населения:

- государственный сбор за регистрацию изменений данных правообладателя, идентификационной характеристики объекта недвижимости;
- государственный сбор за регистрацию уступки права требования по договору банковского займа, обязательства, по которому обеспечена ипотека;
- государственный сбор за регистрацию изменения права или обременения права в результате изменения условия договора, являющегося основанием возникновения права (обременения права) или иных юридических фактов;
- оплата коммунальных услуг.

Это малая часть платных услуг «электронного правительства» [2].

Государственные служащие местных органов относятся к существующим расценкам государственных услуг более критично, чем свидетельствует мнение 21,7 % респондентов, отметивших высокую стоимость услуг. Для сравнения: только 12,1 % госслужащих центральных исполнительных органов разделяют это мнение.

Сравнивая оценки по данному вопросу государственных служащих с оценками населения и предпринимателей, можно сделать вывод, что в целом государственные служащие недооценивают важность такого фактора, как стоимость, для потребителей государственных услуг и не считают, что этот фактор влияет на качество услуг. Одним из основных показателей качества государственных услуг является время/сроки их предоставления. Распределение ответов по оценке разными группами времени/сроков предоставления услуг приведено на рисунке 3.



Рисунок 3 – Оценка разными группами времени/сроков предоставления услуг в 2013 году, %

В целом по вопросам стоимости и сроков предоставления услуг можно констатировать, что государственные служащие и потребители государственных услуг имеют диаметрально противоположные мнения. Так, если большинство госслужащих расценивают стоимость и сроки предоставления услуг как приемлемые, то потребители услуг считают их стоимость необоснованно высокой, а сроки - растянутыми.

Международный опыт свидетельствует о зависимости качества государственных услуг от численности государственных служащих, занятых в сфере их предоставления.

Следует отметить, что мнение государственных служащих, работающих в государственных органах на различных уровнях управления, не имеет принципиальных различий по данному вопросу. 39,8 % опрошенных госслужащих считают численность чиновников, предоставляющих государственные услуги, достаточной. Однако в то же время почти треть респондентов из этой же группы считают, что для эффективного предоставления услуг численность аппарата следует увеличить.

В свою очередь, предприниматели и население (34 %) полагают численность госслужащих избыточной. Это, вероятно, объясняется сложившейся практикой работы государственных органов, когда для решения довольно простых вопросов потребителям услуг приходится обращаться к значительному, по их мнению, количеству государственных служащих [3].

В связи с этим, у них складывается впечатление об избыточном количестве государственных служащих. В целом, данный вопрос требует дополнительного изучения на предмет определения реальной трудоемкости работ, которые необходимо выполнять для качественного предоставления конкретной государственной услуги. Помимо этого необходимо четко определить различия между государственной и гражданской службой и их роль в предоставлении услуг, поскольку на сегодняшний день большая часть госуслуг предоставляется сотрудниками государственных учреждений, казенных государственных предприятий и республиканских государственных предприятий, деятельность которых не регулируется законом Республики Казахстан «О государственной службе».

Наличие доступных источников информации о регламенте и условиях предоставления государственных услуг является одним из важных элементов, влияющих на их качество. Открытость и доступность этой информации расширяет доступ к услугам, а также дает возможность потребителям услуг знать о своих правах и обязанностях и оценивать качество предоставленной услуги. В свою очередь, государство через обратную связь имеет возможность совершенствовать систему предоставления государственных услуг.

Можно выявить следующие направления реформирования системы госуслуг:

- совершенствование нормативно правовой базы, регламентирующей процедуры предоставления государственных услуг;
- повышение эффективности государственной службы через искоренение коррупции, повышение ответственности и подотчетности государственных служащих, сокращение бюрократизма и волокиты при выполнении функций;
- совершенствование системы информирования потенциальных потребителей о государственных услугах и их предоставлении через развитие соответствующей инфраструктуры (создание информационных центров, формирование баз данных по государственным услугам и внедрение передовых информационно-коммуникационных технологий);
- создание системы обучения госслужащих и потребителей услуг использованию существующих источников информации;
- внедрение системы мониторинга оценки потребителями и поставщиками качества услуг. Создание системы изучения потребностей и ожиданий потребителей целях совершенствования регулирования и предоставления государственных услуг.

Особого внимания заслуживает проблема систематического изучения потребностей и нужд потребителей государственных услуг. Ссылаясь на мировой опыт, можно привести примеры, как в процессе совершенствования системы предоставления услуг многие страны основной целью реформы ставили достижение большей гибкости и ориентированности государственного аппарата на потребителя услуг. В достижении этой цели центральная роль отводилась распространению информации о деятельности государственных органов, стандартах предоставляемых ими услуг, а также внедрению на практике принципа «обратной связи» с пользователями по качеству предоставляемых услуг. Избранный этими странами подход наряду с прочими предпринимаемыми мерами способствовал повышению эффективности системы предоставления государственных услуг в целом.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Программа формирования «электронного правительства» в Республике Казахстан на 2005-2007 годы, утвержденная указом №1471 от 10 ноября 2004 года.
- 2 Послание Президента Республики Казахстан Н.А. Назарбаева народу Казахстана от 27 января 2012 года «Социально-экономическая модернизация – главный вектор развития Казахстана».
- 3 Закон Республики Казахстан N 223 «О национальных реестрах идентификационных номеров» от 12 января 2007 года.

REFERENCES

- 1 Programma formirovaniya «ehlektronnogo pravitel'stva» v Respublike Kazakhstan na 2005-2007 gody, utverzhennaya ukazom №1471 ot 10 noyabrya 2004 goda.
- 2 Poslanie Prezidenta Respubliki Kazakhstan N.A. Nazarbaeva narodu Kazakhstana ot 27 yanvarya 2012 goda «Sotsial'no-ehkonomicheskaya modernizatsiya – glavnyy vektor razvitiya Kazakhstana».
- 3 Zakon Respubliki Kazakhstan N 223 «O natsional'nykh reestrakh identifikatsionnykh nomerov» ot 12 yanvarya 2007 goda.

ТҮЙІН

Л.К. Кайдарова, экономика ғылымдарының кандидаты,

А.К. Ишанов

Инновациялық Еуразия университеті (Павлодар қ.)

Мемлекеттік қызметтер: қазіргі жағдайы және даму перспективалары

Осы мақалада мониторинг нәтижелерінің негізінде Қазақстан Республикасы халқына мемлекеттік қызмет көрсету жүйесін дамытудың аспектілері қарастырылған.

Түйін сөздер: инновациялар, инновациялық қызмет, инновациялық белсенділік, инновациялық жүйе, экономикалық ынтымақтастық, электронды үкімет, мониторинг, мемлекеттік қызметтер, мемлекеттік қызметші, мемлекеттік жиын, реформа.

RESUME

L.K. Kaidarova, Candidate of Economic Sciences,

A.K. Ishanov

Innovative University of Eurasia (Pavlodar)

Public services: current state and prospects of development

The aspects of delivery system development of the public services submission to the population in the Republic of Kazakhstan are observed in this article on the basis of monitoring results.

Keywords: innovations, innovative activity, innovative work, innovative system, economic cooperation, electronic government, monitoring, public services, civil servant, public due, reform.

УДК 332.14 (574.25)

Р.З. Мурзина, кандидат экономических наук,

А.С. Нарынбаева, кандидат экономических наук,

Е.М. Рахимжанов

Инновационный Евразийский университет (г. Павлодар)

Основные приоритеты и перспективы развития экономики города Павлодара

***Аннотация.** В статье рассмотрены результаты аналитической оценки экономического потенциала г. Павлодара. В настоящее время все более важной становится задача определения внутренних резервов социально-экономического развития региона, решение которой требует разработки новых подходов к определению сущности, структуры, методов оценки социально-экономического потенциала. Величина социально-экономического потенциала региона характеризует уровень развития производительных сил, определяет конкурентоспособность, степень капитализации предприятий.*

***Ключевые слова:** стратегический план, индикаторы развития, промышленность, экономический потенциал региона, инновационные технологии.*

В среднесрочной перспективе предполагается, что г. Павлодар станет центром динамичной обрабатывающей промышленности, сочетающим вложение капитала в развитие производства, связанного с разными этапами обработки, сборки продукции, выпускаемой и реализуемой предприятиями в традиционных экспорт ориентированных секторах, инновационно-технологические производства в приоритетных отраслях экономики с модернизированной инфраструктурой транспортно-коммуникационного и энергетического комплексов; регионом с позитивной динамикой качества экономического пространства и условий развития