

Институциональные аспекты повышения клиентоориентированности в государственном управлении

Введение

Современное государственное управление стремится наилучшим образом адаптировать текущую деятельность, задачи и процессы к текущим потребностям, ожиданиям и требованиям своих граждан. Казахстан не стал исключением в этом вопросе и тому доказательство Стратегический план развития Республики Казахстан до 2025 года, утвержденный Указом Президента Республики Казахстан от 15 февраля 2018 года, № 636 (далее – План развития 2025). Так, Реформа 7 Плана развития 2025 «Государственный сектор как лидер изменений одной из крупнейших задач правительства ставит «развитие клиентоориентированности и адаптивности, посредством которого управление государством будет на уровне успешных частных корпораций» [1].

Формирование клиентоориентированного государственного управления в первую очередь базируется на взаимодействиях государства и граждан. Учитывая факт зарождения концепции клиентоориентированности в бизнес-среде, понятие клиента в государственном управлении требует уточнения. Так, существуют несколько мнений, связанных с использованием понятия клиента на уровне государственного управления. К примеру, по мнению Дж. Стюарта, понятие клиента может не отражать сложности деятельности государственного управления и поэтому в качестве альтернативы им предлагаются слова

«граждане» и (или) «сообщество» [2]. Имеется и другое мнение, согласно которому понятие «граждане» не совсем раскрывает суть «клиента» в государственном управлении, поскольку они зачастую поддерживают индивидуальные интересы [3]. Не могу согласиться с данным мнением, так как деятельность государственных органов направлено во благо общества, которое состоит из отдельных граждан. Так или иначе в клиентоориентированном государственном управлении должны быть реализованы общественные цели, которые не всегда могут соответствовать пожеланиям отдельных граждан. При этом задачей органов государственного управления является установление взаимодействия со всеми группами лиц, основанное на их участии во взаимовыгодной схеме сотрудничества и принятие наиболее оптимального решения. Таким образом, клиентами в государственном управлении выступают все физические и юридические лица, которые, в свою очередь, выступают в качестве потребителей государственных услуг.

Основная часть

Как правило, в государственном управлении проявление клиентоориентированности принято считать в предоставлении государственных услуг гражданам и юридическим лицам в соответствии со стандартами оказания

государственных услуг¹ в наиболее комфортабельных условиях для граждан. Такой подход в государственном управлении называется сервисным и является основной составляющей сервисного государства². В данном случае удовлетворение потребности проявляется через предоставление определенной государственной услуги получателю (к примеру, выдача свидетельства о рождении); требования будут выполнены при условии, что выдача этого самого свидетельства о рождении выполняется надлежащим образом, в соответствии с определенными стандартами оказания государственной услуги, в то время как ожидания клиента могут быть оправданны, если клиент получает услугу в том виде, в котором он желает быть обслуженным – то есть эти требования обусловлены общим характером услуг, предоставляемых государственными органами. Каждый клиент ожидает профессионального, эффективного, вежливого и беспристрастного обслуживания. Следовательно, результатом клиентоориентированности в сервисном государстве будет надлежащее получение свидетельства о браке (в соответствии со сроками, с должным уважительным отношением со стороны услугодателя, в удобном для получения помещении и других условиях).

¹ Стандарт оказания государственной услуги – нормативный правовой акт, устанавливающий требования к оказанию государственной услуги, а также включающий характеристики процесса, формы, содержание и результат оказания государственной услуги [4, ст. 1, пп. 7)].

² «Сервисное государство» – это особая политическая форма организации публичной власти, располагающая специальным аппаратом управления, направленным на оказание публичных услуг индивидам, а также система социально-правовых гарантий достойного жизнеобеспечения человека, его прав и свобод [5].

Однако все изложенное относится к клиентоориентированности непосредственно в процессе предоставления государственных услуг. Между тем, исходя из концепции Плана развития 2025, формирование клиентоориентированного государства будет основываться не только на постоянном получении обратной связи по предоставляемым государственным услугам, но и на обратной связи по выполненной работе государственных органов по реализации проектов и программ, решающих наиболее актуальные проблемы общества. В связи с этим, если наше Правительство хочет получить положительные результаты в повышении клиентоориентированности государственного управления, то в идеале работа в данном направлении должна начинаться намного раньше, чем процесс предоставления государственных услуг. Если быть точнее, то клиентоориентированность должна иметь место уже начиная с процесса закладывания первоначальных норм, которые в последующем отразятся в стандартах оказания государственных услуг.

Между тем в Реестре государственных услуг, утвержденном постановлением Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2013 года, № 983 [6] по состоянию на 1 июня 2018 г. насчитывается более 700 государственных услуг, что, как правило, предполагает наличие аналогичного количества действующих стандартов государственной услуги. В свою очередь, каждый стандарт оказания государственной услуги принимается в соответствии с требованиями отраслевого законодательства, регулирующего данную сферу. К примеру, основные нормы того же самого Стандарта государственной услуги «Регистрация заключения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния (далее – регистрация

брака)», разработаны и приняты на основании и в соответствии с требованиями Кодекса Республики Казахстан «О браке (супружестве) и семье», Законов Республики Казахстан «О документах, удостоверяющих личность» и «О национальных реестрах идентификационных номеров» [6].

Следовательно, правильнее будет если в предоставлении государственной услуги «Регистрация брака» началом клиентоориентированного подхода будет являться правотворческая деятельность органов государственного управления, связанная с упомянутыми выше нормативными правовыми актами, которые составляют основную правовую базу данной государственной услуги. Иными словами, в случае предоставления государственных услуг клиентоориентированный подход необходимо применять не с момента, когда гражданин пришел за получением государственной услуги, а когда государство работало над текстом стандарта оказания именно этой государственной услуги.

Таким образом, соответствующее обслуживание гражданина, пришедшего за получением государственной услуги, затем своевременное получение этой услуги, удовлетворенность гражданина предоставленной услугой – это результаты сервисного государства. Тогда как результатом клиентоориентированного государственного управления является участие получателей этой государственной услуги в разработке и обсуждении проекта стандарта оказания государственной услуги для того, чтобы в последующем эта государственная услуга удовлетворяла потребность всех его получателей. При вовлечении самих же получателей в процесс разработки проекта отраслевых законодательств и стандартов оказания государственных услуг повышается вероятность принятия государством именно тех документов, которые наиболее точно отвечают ожиданиям общества.

Более того, задача клиентоориентированного государственного управления состоит в постоянном мониторинге результатов оказания государственной услуги и своевременного реагирования на изменение ситуации, то есть внесении поправок в действующее законодательство и в стандарты оказания государственных услуг в случае необходимости и с учетом мнения получателей услуги. Следовательно, клиентоориентированность – это непрерывный процесс.

На сегодняшний день действующим законодательством обеспечена возможность участия граждан в правотворческой деятельности государственных органов, в том числе по вопросам оказания государственных услуг.

Однако ввиду не совсем активного участия граждан в публичном обсуждении проектов нормативных правовых актов государству следует внедрять и другие инструменты для обеспечения наибольшего учета потребностей, ожиданий и требований своих «клиентов» – граждан и юридических лиц. В качестве одного из таких инструментов предлагаем наделение Верховного суда правом законодательной инициативы.

Анализ действующей практики показал, что Президент, депутаты Парламента и Правительство Республики Казахстан наделены правом законодательной инициативы [7, п.1 ст. 61]. В свою очередь, законодательной инициативой признается официальное внесение субъектом права законодательной инициативы текста проекта закона или иного законодательного акта Парламента, обязательного к рассмотрению Парламентом [8, п.1 ст. 15].

В поддержку данного предложения можно отметить ценный вклад в правоведение работников судебной системы, которые вынуждены свои предложения по совершенствованию действующего законодательства реализовывать через органы исполнительной власти. Так, в

последние годы в рамках реализации правовых реформ в республике разработано немало проектов законодательных актов, о чем свидетельствует таблица 1.

Таблица 1 – Перечень законопроектов, разработанных Верховным Судом Республики Казахстан за период 2010–2017 гг.

№ п/п	Законопроект	Год
1	О медиации	План законопроектных работ Правительства Республики Казахстан на 2010 год, утвержденный постановлением Правительства Республики Казахстан от 2 марта 2010 года, № 162[9]
2	О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам медиации	
3	О внесении изменений и дополнений в Конституционный закон Республики Казахстан «О судебной системе и статусе судей Республики Казахстан»	
4	О внесении изменений и дополнений в Конституционный закон Республики Казахстан «О судебной системе и статусе судей Республики Казахстан»	План законопроектных работ Правительства Республики Казахстан на 2011 год, утвержденный постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 декабря 2010 года, № 1467 [10]
5	О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Казахстан «О Высшем Судебном Совете Республики Казахстан»	
6	О внесении дополнений в Гражданский процессуальный кодекс Республики Казахстан	
7	О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам судопроизводства с участием присяжных заседателей	О Перспективном плане законопроектных работ Правительства Республики Казахстан на 2012–2013 годы, утвержденный постановлением Правительства Республики Казахстан от 18 марта 2011 года, № 267 [11]
8	Конституционный закон Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в Конституционный закон Республики Казахстан «О выборах в Республике Казахстан»	План законопроектных работ Правительства Республики Казахстан на 2014 год, утвержденный постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 декабря 2013 года, № 1547 [12]
9	О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам выборного законодательства	
10	Конституционный закон Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в Конституционный закон Республики Казахстан «О судебной системе и статусе судей Республики Казахстан»	
11	О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам дальнейшего упрощения отправления правосудия, снижения бюрократических процедур	

12	Конституционный закон Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в Конституционный закон Республики Казахстан «О выборах в Республике Казахстан»	План законопроектных работ Правительства Республики Казахстан на 2013 год, утвержденный постановлением Правительства Республики Казахстан от 29 декабря 2012 года, № 1778 [13]
13	О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам выборного законодательства	
14	Конституционный закон Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в Конституционный закон Республики Казахстан «О судебной системе и статусе судей Республики Казахстан»	
15	О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам дальнейшего упрощения отправления правосудия, снижения бюрократических процедур	
16	О внесении изменений и дополнений в Конституционный закон Республики Казахстан «О судебной системе и статусе судей Республики Казахстан»	План законопроектных работ Правительства Республики Казахстан на 2015 год, утвержденный постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 декабря 2014 года, № 1421 [14]

Как видно из таблицы 1, за последние 7 лет Верховный Суд являлся разработчиком 16 проектов законов и тем самым 16 раз через Правительство вносил проекты законов в Мажилис. Более того, не углубляясь в историю, можно отметить План нации «100 конкретных шагов» по реализации пяти институциональных реформ, в котором 11 шагов прямо касаются деятельности судебной системы, тем самым еще раз подтвердив важность ее реформирования для дальнейшего развития государства [15]. В связи с этим для должной реализации таких государственно важных реформ полагаем вполне обоснованным на примере таких стран, как Россия [16], Таджикистан [17] и Азербайджан [18], в исключительных случаях, при ограниченных обстоятельствах и по вопросам их ведения, а также по результатам тщательного анализа судебной правоприменительной практики предоставить судебной власти право законодательной инициативы.

Более того, согласно статистике более полутора миллиона граждан ежегодно судятся в Казахстане. Так, в 2015 году их было 680 778, в 2016 году – 764 962, а за 10 месяцев 2017 года – 724 577. Таким образом, количество окончанных дел в судах растет из года в год. Если считать, что в основном две стороны принимают участие в судебных процессах, отчасти принимают участие и третьи лица, то получится, что в 2015 году принимали участие в судах 1 361 556 граждан, в 2016 году – 1 529 924 граждан, за 9 месяцев 2017 года – 1 280 350 граждан [19]. Следовательно, в среднем полтора миллиона граждан, то есть «клиентов», были обслужены гражданскими судами в целях защиты своих прав и законных интересов. Судебные органы в результате рассмотрения поступивших судебных дел сталкиваются с реальными проблемами аналогичного количества (полтора миллиона) клиентов и намного больше осведомлены о сути, тонкостях этих проблем и, самое главное,

о путях их разрешения. Поэтому в случае, если для более справедливого разрешения такого рода споров в последующем требуется внесение поправок в действующие законодательные акты, то почему инициация этих поправок должна проходить через Правительство в законодательный орган, а не напрямую самим Верховным судом, который не понаслышке знает потребности своих клиентов в данной ситуации.

Судебная практика играет важную роль в формировании стабильного законодательства, отвечающего потребностям общества, что, в свою очередь, является одним из ярких показателей клиентоориентированного государственного управления. Судебная практика ясно

выявляет проблемы, возникающие в ходе применения материальных норм и способна не только конкретно указывать на варианты их путей решения (восполнение пробелов и неточностей в законодательстве) [20, стр.62], но и оценивать эффективность норм в регулировании общественных отношений. Никакая правовая практика не сравнится с судебной, так как в других практиках их применители не могут увидеть последствия применения той или иной нормы для общества.

На сегодняшний день, как уже отмечалось, при разработке законодательных актов Верховный Суд вынужден свою инициативу реализовывать через Правительство. Порядок реализации права законодательной инициативы в Республике Казахстан представлен на рисунке 1.



Рисунок 1 – Порядок реализации права законодательной инициативы в Республике Казахстан

Примечание – Составлено автором.

Исходя из рисунка 1 представляется, что в рамках судебной реформы либо по итогам правоприменительной практики Верховный Суд разрабатывает проект законодательного акта, но вместо того

чтобы вносить этот проект в Мажилис, в том виде как его написали непосредственно представители судебной власти, необходимо передать исполнительной власти для дальнейшего внесения в

Мажилис. В свою очередь, исполнительная власть, как правило, в лице Правительства корректирует проект законодательного акта, при этом может концептуально изменить содержание законопроекта. Так как Правительство от своего имени будет вносить на рассмотрение в Мажилис разработанный Верховным Судом проект законодательного акта только в том случае, если оно посчитает это необходимым и только в том содержании, в котором оно заинтересовано. Таким образом, Верховный Суд, который представляет самостоятельную ветвь государственной власти может только через такого же представителя государственной власти, как Правительство вносить законодательный акт на рассмотрение в Мажилис. В результате есть основания полагать, что предложения, способные повлиять на эффективность законов положительно, возникшие при отправлении правосудия для защиты интересов общества, могут остаться за бортом, даже не имея возможности дойти до сведения народных избранников. Кроме того, осуществление Верховным судом законодательной инициативы через Правительство, в какой то мере нарушает принцип разделения властей в части реализации Верховным Судом права быть самостоятельной и независимой структурой государственного механизма по вопросам законотворчества.

В случае, если у органов судебной власти будет право законодательной инициативы, то представится хорошая возможность сократить количество нормативных постановлений Верховного Суда, количество которых за 180 [21], и, возможно, не было бы необходимости каждый раз, когда в законодательном акте имеются неясные (двусмысленные) нормы, выносить нормативное постановление и в последующем на основании него разрешать споры. Если взглянуть на содержание данных нормативных постановлений Верховного Суда, то они

принимаются «исходя из результатов обобщения судебной практики, в целях обеспечения единства практики применения судами норм какого-либо законодательства, а также учитывая вопросы, возникающие у судов при рассмотрении данной категории дел» [22]. Это показывает и доказывает, что в действующем законодательстве есть проблемы, связанные с его единым применением, и такие проблемы решаются Верховным Судом в рамках ими принятых нормативных постановлений, которыми в последующем руководствуются судьи при отправлении правосудия, что не совсем правильно. Ведь в романо-германской правовой семье например, судебная практика не является основным источником права. В идеале нормативные постановления Верховного суда должны применяться лишь до того времени, пока нормы законодательства не приобретут единое понимание всеми правоприменителями в рамках правотворческой деятельности путем внесения соответствующих поправок.

Выводы и заключение

Выводы и рекомендации:

1) Действия органов государственной власти должны быть ориентированы непосредственно на удовлетворение интересов населения и бизнеса. В связи с этим предоставление права законодательной инициативы судебной власти позволит повысить уровень клиентоориентированности за счет оценки применимости и приемлемости действующих норм к реальным жизненным отношениям через судебную правоприменительную практику.

2) Принятию любого законодательного акта должны предшествовать нормотворческая и правоприменительная практика, а также ее детальный анализ. Только Верховный Суд, обладающий исключительными профессиональ-

ными и процессуальными ресурсами, может обеспечить реальную правоприменительную практику. Наделив судебную власть правом законодательной инициативы, мы в целом обеспечим действенность и стабильность национального законодательства, отвечающего потребностям и требованиям социальной реальности.

3) Законы являются результатом демократического, сложного и интерактивного процесса, и поэтому судьи должны быть частью этого процесса. Демократический процесс должен развиваться с равноправным участием законодателей, судей и представителей исполнительной власти. Законодательная власть, исполнительная власть и Президентская власть пользуются прерогативой законодательной инициативы, однако судебная власть остается в стороне, тем самым в какой-то степени нарушается равновесие.

4) Права законодательной инициативы Верховного Суда можно обеспечить только путем внесения соответствующих поправок в 61-ю статью Конституции Республики Казахстан в части определения субъектов права законодательной инициативы [14, п.1 ст. 61].

Таким образом, как уже отмечалось выше, для того чтобы сформировать клиентоориентированное государственное управление, необходимо постоянно мониторить действующее законодательство и своевременно реагировать на изменение ситуации с учетом мнения граждан. В связи с этим предоставление прерогативы законодательной инициативы Верховному Суду, который ввиду своей деятельности каждый день сталкивается с разнообразным проявлением реакций граждан на те или иные нормы права, позволит не только улучшить работу судебной системы, но и позитивно скажется на повышении эффективности государственного управления, имиджа демокра-

тического государства и повысит клиентоориентированность в государственном управлении.

Список использованных источников

1. Стратегический план развития Республики Казахстан до 2025 года, утвержденный Указом Президента Республики Казахстан от 15 февраля 2018 года, № 636, доступен на: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/U1800000636> (дата обращения 20.03.2018г.).
2. Stewart J., Kringas P. (2003), *Change Management: Strategy and Values in Six Agencies from the Australian Public Service*. Public Administration, Review, стр. 675-88, доступен на: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/1540-6210.00331> (дата обращения 02.06.2018г.).
3. Walsh K. (1994). *Marketing and public sector management*. European Journal of Marketing, 28(3), стр. 63-71, доступен на: <https://doi.org/10.1108/03090569410057308> (02.06.2018г.).
4. Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах». Доступен на: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088> 20.03.2018г.).
5. Коженко Я., Мамычев А. Сервисное государство: проблемы теории и практики реализации // *Власть*. – 2010. – Стр.46. Доступен на: <https://cyberleninka.ru/article/n/servisnoe-gosudarstvo-problemy-teorii-i-praktiki-realizatsii> (02.06.2018г.).
6. Реестр государственных услуг, утвержденный постановлением Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2013 года, № 983. Доступен на: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1300000983> (20.03.2018г.).
7. Конституция Республики Казахстан от 30 августа 1995 года. Доступен на: http://adilet.zan.kz/rus/docs/K950001000_ (22.11.2017г.).
8. Регламент Мажилиса Парламента Республики Казахстан, утвержденный постановлением Мажилиса Парламента Республики Казахстан от 8 февраля 1996 года. Доступен на: http://adilet.zan.kz/rus/docs/B960000003_#z2 (10.11.2017г.).

9. План законопроектных работ Правительства Республики Казахстан на 2010 год, утвержденный постановлением Правительства Республики Казахстан от 2 марта 2010 года, № 162. Доступен на: [http://adilet.zan.kz/rus/docs/P100000162_\(10.01.2018г.\)](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P100000162_(10.01.2018г.)).
10. План законопроектных работ Правительства Республики Казахстан на 2011 год, утвержденный постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 декабря 2010 года, № 1467. Доступен на: [http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1000001467\(10.01.2018г.\)](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1000001467(10.01.2018г.)).
11. О Перспективном плане законопроектных работ Правительства Республики Казахстан на 2012–2013 годы, утвержденный постановлением Правительства Республики Казахстан от 18 марта 2011 года, № 267. Доступен на: [http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1100000267\(18.01.2018г.\)](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1100000267(18.01.2018г.)).
12. План законопроектных работ Правительства Республики Казахстан на 2014 год, утвержденный постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 декабря 2013 года, № 1547. Доступен на: [http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001783\(18.01.2018г.\)](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001783(18.01.2018г.)).
13. План законопроектных работ Правительства Республики Казахстан на 2013 год, утвержденный постановлением Правительства Республики Казахстан от 29 декабря 2012 года №, 1778. Доступен на: [http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1100000267\(18.01.2018г.\)](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1100000267(18.01.2018г.)).
14. План законопроектных работ Правительства Республики Казахстан на 2015 год, утвержденный постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 декабря 2014 года, № 1421. Доступен на: [http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1400001421\(18.01.2018г.\)](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1400001421(18.01.2018г.)).
15. Программа Президента Республики Казахстан от 20 мая 2015 года «План нации - 100 конкретных шагов». Доступен на: [http://adilet.zan.kz/rus/docs/K1500000100\(25.11.2017г.\)](http://adilet.zan.kz/rus/docs/K1500000100(25.11.2017г.)).
16. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года. Доступен на: [http://www.constitution.ru, \(21.11.2017г.\)](http://www.constitution.ru, (21.11.2017г.)).
17. Конституция Таджикистана от 6 ноября 1994 года. Доступен на: [http://worldconstitutions.ru/ \(21.11.2017г.\)](http://worldconstitutions.ru/ (21.11.2017г.)).
18. Конституция Азербайджана от 12 ноября 1995 года. Доступен на: [http://worldconstitutions.ru/ \(21.11.2017г.\)](http://worldconstitutions.ru/ (21.11.2017г.)).
19. Доступен на: [http://sud.gov.kz/rus/massmedia/sudya-verhovnogo-suda-usuleymenova-bolee-polutora-milliona-grazhdan-ezhegodno-sudyatsya-v \(02.06.2018г.\)](http://sud.gov.kz/rus/massmedia/sudya-verhovnogo-suda-usuleymenova-bolee-polutora-milliona-grazhdan-ezhegodno-sudyatsya-v (02.06.2018г.)).
20. Демиева А.Г. Судебная практика: Правотворчество или правоприменение? // Вестник Поволжеского Института управления. – 2017. – С. 60-64. Доступен на: [https://cyberleninka.ru/.../sudebnaya-praktika-pravotvorchestvo-ili-pravopr \(10.11.2017г.\)](https://cyberleninka.ru/.../sudebnaya-praktika-pravotvorchestvo-ili-pravopr (10.11.2017г.)).
21. Доступен на: [http://adilet.zan.kz/rus/search/docs/kv=1_105&va=ПОСТ&st=new%7Cupд \(05.06.2018г.\)](http://adilet.zan.kz/rus/search/docs/kv=1_105&va=ПОСТ&st=new%7Cupд (05.06.2018г.)).

References

1. Strategicheskij plan razvitiya Respubliki Kazahstan do 2025 goda, utverzhdenyj Ukazom Prezidenta Respubliki Kazahstan ot 154 fevralya 2018 goda № 636, available at: [http://adilet.zan.kz/rus/docs/U1800000636, \(in Russ\) \(20.03.2018\). \(in Russ.\)](http://adilet.zan.kz/rus/docs/U1800000636, (in Russ) (20.03.2018). (in Russ.))
2. Stewart J., Kringas P. (2003), Change Management: Strategy and Values in Six Agencies from the Australian Public Service. Public Administration, Review, pp. 675-88, available at: [https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/1540-6210.00331, \(in engl\), \(02.06.2018\).](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/1540-6210.00331, (in engl), (02.06.2018).)
3. Walsh K. (1994). Marketing and public sector management. European Journal of Marketing, 28(3), pp. 63-71, available at: [https://doi.org/10.1108/03090569410057308, \(in engl\), \(02.06.2018\).](https://doi.org/10.1108/03090569410057308, (in engl), (02.06.2018).)
4. Zakon Respubliki Kazahstan ot 15 aprelya 2013 goda «O gosudarstvennyh uslugah», available at: [http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088, \(in Russ\),\(20.03.2018\). \(in Russ.\)](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088, (in Russ),(20.03.2018). (in Russ.))
5. Kozhenko YA., Mamychев A., Servisnoe gosudarstvo: problemy teorii i praktiki realizacii, Vlast' 2010, pp.46 available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/servisnoe-gosudarstvo->

problemy-teorii-i-praktiki-realizatsii, (in Russ), (02.06.2018). (in Russ.)

6. Reestr gosudarstvennyh uslug, utverzhennyj postanovleniem Pravitel'stva Respubliki Kazahstan ot 18 sentyabrya 2013 goda № 983, available at: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1300000983>, (in Russ), (20.03.2018).

7. Konstituciya Respubliki Kazahstan ot 30 avgusta 1995 goda, available at: http://adilet.zan.kz/rus/docs/K950001000_, (in Russ), (22.11.2017).

8. Reglament Mazhilisa Parlamenta Respubliki Kazahstan, utverzhennyj postanovleniem Mazhilisa Parlamenta Respubliki Kazahstan ot 8 fevralya 1996 goda, available at: http://adilet.zan.kz/rus/docs/B960000003_#z2, (in Russ), (10.11.2017).

9. Plan zakonoproektnyh rabot Pravitel'stva Respubliki Kazahstan na 2010 god, utverzhennyyj postanovleniem Pravitel'stva Respubliki Kazahstan ot 2 marta 2010 goda № 162, available at: http://adilet.zan.kz/rus/docs/P100000162_, (in Russ), (10.01.2018).

10. Plan zakonoproektnyh rabot Pravitel'stva Respubliki Kazahstan na 2011 god utverzhennyj postanovleniem Pravitel'stva Respubliki Kazahstan ot 30 dekabrya 2010 goda № 1467, available at: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1000001467>, (in Russ), (10.01.2018).

11. O Perspektivnom plane zakonoproektnyh rabot Pravitel'stva Respubliki Kazahstan na 2012 - 2013 gody, utverzhennyj postanovleniem Pravitel'stva Respubliki Kazahstan ot 18 marta 2011 goda № 267, available at: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1100000267>, (in Russ), (18.01.2018).

12. Plan zakonoproektnyh rabot Pravitel'stva Respubliki Kazahstan na 2014 god, utverzhennyj postanovleniem Pravitel'stva Respubliki Kazahstan ot 31 dekabrya 2013 goda № 1547, available at: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001783>, (in Russ), (18.01.2018).

13. Plan zakonoproektnyh rabot Pravitel'stva Respubliki Kazahstan na 2013 god, utverzhennyj postanovleniem Pravitel'stva Respubliki Kazahstan ot 29 dekabrya 2012 goda № 1778, available at: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1100000267> (in Russ), (18.01.2018).

14. Plan zakonoproektnyh rabot Pravitel'stva Respubliki Kazahstan na 2015 god, utverzhennyj postanovleniem Pravitel'stva Respubliki Kazahstan ot 31 dekabrya 2014 goda № 1421, available at: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1400001421> (in Russ), (18.01.2018).

15. Programma Prezidenta Respubliki Kazahstan ot 20 maya 2015 goda «Plan nacii - 100 konkretnyh shagov», available at: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/K1500000100> (in Russ), (25.11.2017).

16. Konstituciya Rossijskoj Federacii ot 12 dekabrya 1993 goda, d available at: <http://www.constitution.ru>, (21.11.2017).

17. Konstituciya Tadzhibikistana ot 6 noyabrya 1994 goda, available at: <http://worldconstitutions.ru/>, (in Russ), (21.11.2017).

18. Konstituciya Azerbajdzhana ot 12 noyabrya 1995 goda, available at: <http://worldconstitutions.ru/>, (in Russ), (21.11.2017).

19. available at: <http://sud.gov.kz/rus/massmedia/sudya-verhovnogo-suda-usuleymenova-bolee-polutora-milliona-grazhdan-ezhegodno-sudyatsya-v>, (in Russ), (02.06.2018).

20. Demieva A.G., Sudebnaya praktika: Pravotvorchestvo ili pravoprimerenie?, Vestnik Povolzheskogo Instituta upravleniya, 2017, available at: <https://cyberleninka.ru/.../sudebnaya-praktika-pravotvorchestvo-ili-pravopr>, pp. 60-64, (in Russ), (10.11.2017).

21. available at: http://adilet.zan.kz/rus/search/docs/kv=1_105&va =POST&st=new%7Cupd, (in Russ), (05.06.2018).

Түйін

Мақалада мемлекеттік басқарудағы тұтынушыға бағдарлануды арттырудың институционалдық аспектілері зерттеледі. Автор сапаны басқарудың қазіргі замандағы маңызды принциптерінің бірі – тұтынушыға бағдарлану аясында мемлекеттік басқару жүйесін жетілдіруді қарастырады. Бүгінгі күні Қазақстандағы мемлекеттік басқару тұтынушыға бағдарланған үкіметке трансформациялану кезеңінде. Мұндай үкіметтің мақсаты азаматтардың тілектері мен күтулеріне, талаптарына бағытталу және оларды өз қызметін жүзеге асыру барысында есепке алу болып табылады. Өз кезегінде, мемлекеттік басқарудың мақсаттарына қол жеткізу кезінде сақталуы тиіс нақты шарттар мен шектеулер заңнамамен бекітіледі. Демек, мемлекеттік басқарудағы тұтынушыға бағдарлануды көтерудің институционалдық аспектісі болып оның заңнамалық базасын жетілдіру табылады. Тиісінше, кез-келген заңнаманың жетілдіру процесіне заң жобасына уақтылы және дұрыс мағынада бастамашылық жасау керек.

Осы орайда, автор мемлекеттік басқарудағы тұтынушыға бағдарлануды көтерудің институционалдық аспектісі ретінде Жоғарғы сотқа заңнамалық бастама құқығын беруді ұсынады. Себебі, сот органдары сот тәжірибесі бойынша үлкен тәжірибеге және тұтынушыға бағдарлаған мемлекет тұжырымдамасының негізі болып табылатын - қоғамның күннен-күнге өсіп жатқан талаптары мен сұраныстарына неғұрлым жедел жауап беру қабілеттілігіне ие.

Түйін сөздер: мемлекеттік басқару, мемлекеттік басқарудағы тұтынушыға бағдарлану, заңнамалық бастама, қолданыстағы заңнаманы жетілдіру.

Abstract

The article examines the institutional aspects of improving the customer focus of public administration. The author suggests improving the system of public administration within one of the most important modern principles of quality management-customer focus. Currently public administration in Kazakhstan is in the process of transformation into a client-oriented government, the purpose of which is to focus on the desires, expectations and needs of citizens and their consideration in the course of the activities of public authorities. In turn, it is the legislation that creates specific conditions or restrictions that must be met in order to achieve the objectives of public administration. In this regard, the institutional aspect of increasing customer focus in public administration, including in the process of providing public services is its legal framework. In turn, the improvement of any legislative act will be preceded by the initiation of the bill, which occurred in a timely and in the right context.

In this regard, the author as one of the ways to increase customer focus in public administration proposes to grant the right of legislative initiative to the Supreme Court. Since the judicial authorities with extensive experience in judicial practice and are most quickly able to respond to the growing needs and demands of society, which is the basis of the concept of client-oriented state.

Keywords: public administration, customer focus in public administration, legislative initiative, improvement of the current legislation.