

# ДАЙДЖЕСТ НОВОСТЕЙ

№26

Ноябрь 2017

В сфере  
государственного управления  
и государственной службы



**Академия государственного управления  
при Президенте Республики Казахстан**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>АКТУАЛЬНЫЕ НОВОСТИ</b> .....	4
12 трендов влияющих на будущее государственного сектора и аутсорсинг в государственном секторе .....	4
Правительство Великобритании инвестирует 6 млн. фунтов в Институт открытых данных (Open Data Institute) для повышения инноваций данных.....	7
За рамки основного: ведущие практики по повышению качества обслуживания клиентов правительства? .....	9
<b>КОРОТКО О ГЛАВНОМ</b> .....	11
Модуль пошагового перемещения улучшает практику управления государственной службы .....	11
Анализ данных по эффективности правительства Великобритании .....	11
Рейтинг Лучших мест для работы в Федеральном Правительстве США.....	11
<b>ТЕМАТИЧЕСКИЕ КЛАСТЕРЫ АКАДЕМИИ: ПАНОРАМА</b> .....	12
A Role of Public Administration in Managing of the ‘Global Mobility .....	12
Regime’ and the new migration trends in Kazakhstan.....	12
Employee turnover in public administration sector .....	21
<b>ИНТЕРЕСНО &amp; ПОЛЕЗНО</b> .....	22
Почему одни выгорают, а другие процветают.....	22
Четыре секрета мотивации персонала .....	24
<b>CALLFORPAPERS</b> .....	26
The 2018 Annual Conference of the Asian Association for Public Administration (AAPA) .....	26
«Нәзір Төреқұлов – көрнекті мемлекет қайраткері, дипломат, ғалым және публицист» халықаралық ғылыми-практикалық конференциясы .....	28
<b>РЕКОМЕНДУЕМЫЕ МЕЖДУНАРОДНЫЕ ИЗДАНИЯ</b> .....	30

## 12 трендов влияющих на будущее государственного сектора и аутсорсинг в государственном секторе

*ISS 2020 Vision: Future of Public Sector Outsourcing*



Концепция ISS 2020: будущее аутсорсинга государственного сектора (The ISS 2020 Vision: Future of Public Sector Outsourcing) выявила двенадцать трендов, которые будут определять будущее государственного сектора и будущее аутсорсинга государственного сектора. Тренды не являются независимыми, а скорее взаимодействуют друг с другом, усиливая их важность.

**1. Управление демографическими скачками.** Правительствам всего мира необходимо будет сосредоточить и скорректировать предоставление услуг под демографический профиль своего населения. В странах с высоким доходом тенденция стареющего населения увеличивает фискальное бремя и уменьшает непосредственную способность реагировать на общие проблемы старения. В тоже время, большинство стран сталкиваются с проблемой преобладание молодежи.

**2. Реагирование на растущие ожидания клиентов.** Жители теперь считают себя потребителями государственных услуг, которые становятся

более требовательными, сложными, индивидуализированными и разнообразными с растущими и противоречивыми ожиданиями.

3. **Персонализация услуг.** В соответствии с растущими ожиданиями клиентов недавний опрос показывает, что граждане также ожидают, что правительства «лучше поймут потребности граждан и сообществ» и «обеспечат адаптацию услуг к потребностям людей, которые их используют».

4. **Использование технологий и других инноваций.** Для того, чтобы персонализировать услуги, среди прочего, правительствам и организациям государственного сектора необходимо вкладывать средства в технологии и инновации для улучшения процессов и результатов. Для этого требуется переход «от S-правительства (S-правительство характеризуется крупномасштабными, стандартизованными решениями) к I-правительству» (решения I-government сосредоточены на разработке более интеллектуальных интерактивных решений, ориентированных на индивидуальные потребности).

5. **Консолидация по более крупным и комплексным контрактам.** На многих внутренних рынках правительства и поставщики услуг консолидируются в более крупные, интегрированные или «связанные» контракты, которые заключаются с местными органами власти. Например, LocalGov в Великобритании сообщал, что государственный сектор приветствовал трехкратное увеличение контрактов с 2007 года, подчеркнув «постоянное сокращение небольших контрактов, в то время как число крупных контрактов продолжает расти». Правительства рассматривают это решение как средство для «поиска новых, эффективных способов предоставления услуг, а не просто их сокращение».

6. **Управление задачами.** Хотя государственный сектор стремится добиться эффекта масштаба при консолидации более крупных и комплексных контрактов, руководители остро сосредоточены на повышении эффективности отдельных задач и услуг. Постоянная задача руководителей государственных секторов заключается в повышении эффективности со стороны все более сложной рабочей среды.

7. **От поставщиков к комиссарам.** Правительства переходят от предоставления услуг к организации, которая преимущественно осуществляет комиссию, оказывает содействие или оказывает услуги для стейкхолдеров. Этот переход требует новых навыков в правительстве, таких как гибкость, инновации, прозрачность и связанность, а также новые возможности для облегчения отношений с внешними партнерами, такие как гибкость, совместное предпринимательство, совместное создание.

8. **Аутсорсинг на разных уровнях правительства.** Правительства обратились к аутсорсингу как к способу получения доступа к внешнему

опыту частного сектора и более эффективному предоставлению государственных услуг. Аутсорсинг деятельности включает в себя поиск эффективных услуг из частного сектора, а также из других государственных учреждений.

9. **Прибыль, зависящая от результатов.** Модель оплаты на основе результатов предоставляемых услуг внешними поставщиками - это концепция, которая растет среди потребителей аутсорсинга. Одна из основных проблем данной модели заключается в определении и измерении результатов.

10. **Расширение участия некоммерческого сектора.** Государственный сектор все чаще настроен на привлечение таких внешних партнеров и в том числе добровольных, благотворительных и некоммерческих организаций.

11. **Доступное правительство.** Доступность правительства является новой реальностью для нынешних и будущих организаций государственного сектора в целях обеспечения непрерывных услуг для своих граждан. Демографическое старение, растущие потребности клиентов в персонализированных услугах и растущие проблемы устойчивости вызовут самые большие проблемы для правительств, чтобы покрыть пробелы в расходах.

12. **Расширение полномочий против теневого правительства.** Существует риск того, что во многих странах может возникнуть «теневое» правительство. Теневое правительство ссылается на рынки государственных услуг, которые контролируются небольшим количеством крупных, преимущественно частных компаний, имеющих большое влияние на работу этих рынков.

**Более подробно:**

<http://www.publications.issworld.com/ISS/External/ISS/ISSWhiteBookTheFutureofPublicSectorOutsourcing/>

*The ISS 2020 Vision: Future of Public Sector Outsourcing report был разработан на основе кабинетных исследований, семинаров с экспертами ISS, внешними партнерами и клиентами и 23 независимых экспертных интервью.*

## Правительство Великобритании инвестирует 6 млн. фунтов в Институт открытых данных (Open Data Institute) для повышения инноваций данных

Октябрь, 2017

Маттео Наталуччи (Matteo Natalucci)

Трехлетняя программа направлена на усиление инноваций в области данных в Великобритании и предоставления услуг, основанных на данных. Программа будет изучать модели и передовые методы работы с наиболее эффективными государственными службами с поддержкой данных для повышения качества использования данных в государственном управлении.

InnovateUK предоставляет 3 млн. фунтов стерлингов в течение трех лет Институту открытых данных (OpenDataInstitute), чтобы получить дополнительные знания и опыт в области инноваций в области данных, сосредоточив внимание на том, как данные могут формировать новое поколение государственных и частных услуг и создать экономический рост.

Государственная программа направлена на расширение возможностей Великобритании по анализу данных и открытию новых горизонтов в создании ценностей из данных по всей отрасли и обеспечение передовыми инновациями.

**OpenDataInstitute (ODI)** был основан в 2012 году изобретателем сети сэра Тима Бернерса-Ли и экспертом AI сэром Найджела Шадболта для решения сегодняшних глобальных проблем с использованием сети данных. ODI независимая некоммерческая, беспартийная компания (Штаб-квартира в Лондоне), которая с момента создания включает в состав высокопоставленных членов совета директоров, основателя Lastminute.com баронессы Марты Лейн Фокс и бывшего европейского комиссара Нили Крус.

Компания объединяет коммерческие и некоммерческие организации и правительства вокруг конкретных секторов для решения сегодняшних глобальных проблем.

Руководствуясь потребностями и ориентируясь на своевременные проблемы, ODI помогает людям идентифицировать и решать, как сеть данных будет влиять на их бизнес и сектора деятельности. Компания нацелена на создание сильной инфраструктуры данных, которая обеспечит открытые инновации в веб-масштабе.

ODI объединяет и вдохновляет людей во всем мире к инновациям с данными через:

- **Доведение интересов бизнеса правительству Великобритании**

В ноябре 2015 года министр Кабинета министров Мэтт Хэнкок призвал ODI довести интересы бизнеса и новаторов данных в Кабинет министров и содействовать внедрению инноваций данных в правительство;

- **Обеспечение лидерства и помощь в разработке стратегии**

ODI стимулирует изменения культуры в организациях и целых секторах путем совместной разработки четкого стратегического видения и сосредоточения внимания на своевременных, масштабных и актуальных вопросах - от правительства до банков, от транспорта до сельского хозяйства;

- **Исследования и инновации**

Работая в тесном контакте с заинтересованными сторонами, компания исследует потребности различных пользователей, включая государственный сектор, предприятия, рынки, граждан и общество. Затем ODI разрабатывает и внедряет открытые стандарты, лицензирование, инструменты обработки данных и технологические процессы и методы для удовлетворения этих потребностей;

- **Разработка языка и формирование политики**

Команда специалистов по политике определяет и обсуждает вопросы, касающиеся конфиденциальности, лицензирования, ответственности, риска и соблюдения, а также связанных с ними проблем в отношении инфраструктуры данных, этики данных, равенства данных и сети данных.

- **Обучение**

Компания обучает людей инновациям данных, предлагая публичные или специализированные курсы и онлайн-обучение для руководителей, менеджеров и пользователей данными;

- **Поддержка и поощрение стартапов**

ODI предлагает стартап программы для создания новых рабочих мест, продуктов и предприятий, а также для привлечения инвестиций и партнерства;

- **Создание глобальных сетей**

ODI объединяет людей с помощью специальных мероприятий, средств массовой информации и членства для обсуждения или работы по организационным, локальным или глобальным проблемам с данными.

**Более подробно:**

<http://central-government.governmentcomputing.com/news/government-invests-6m-in-open-data-institute-to-boost-data-innovation-5951285>

## За рамки основного: ведущие практики по повышению качества обслуживания клиентов правительства?

Октябрь, 2017

Дэвид Саймон (DavidSimeon)

Данное исследование является частью многолетней инициативы между Партнерством для государственной службы (PartnershipforPublicService, США) и Федеральной службой Accenture (AccentureFederalServices, США), которая нацелена на улучшение качества обслуживания клиентов правительства. В нем освещаются «три» многообещающих практик работы с клиентами для правительства, которые достаточно хорошо зарекомендовали себя в частном секторе. Они включают в себя проведение углубленных исследований клиентов; взаимодействие клиентов с каналами по предоставлению услуг; и с помощью онлайн-виртуальных помощников, чтобы быстро ответить на вопросы граждан.

Федеральное правительство США стремится повышать качество обслуживания клиентов. Многие федеральные агентства добиваются прогресса в предоставлении легкодоступных, удобных для пользователя услуг, в то время как частный сектор продолжает внедрять инновации и ставит ожидания еще выше.

### *Проведение углубленных исследований клиентов*

Агентства часто используют опросы клиентов в качестве первого шага в понимании перспектив граждан, но получают только ограниченное представление о результатах. Департамент по делам ветеранов и Управление федеральной студенческой помощи предпринимают исследования клиентов на шаг дальше, используя рандомизированные контролируемые исследования и применяя концепции *human-centered design*, чтобы посмотреть за пределы, что говорят клиенты и понять, как они ведут себя при оказании услуг. Эти методы исследования сочетают в себе информацию из нескольких источников, раскрывая критические сведения, которые они не получили бы только от исследований.

### *Подключение клиентов к каналам предоставления услуг*

Многие агентства разрабатывают и запускают различные каналы взаимодействия с клиентами изолированно, не координируя их для беспрепятственного обслуживания граждан. Команда USA.gov приняла подход «omnichannel», объединив контент в одной базе знаний и организовав персонал вокруг функциональных областей, таких как разработка контента, маркетинг и управление производительностью. Ранее он работал на платформе веб-сайтов, контакт-центров и других каналов. Такой подход позволяет USA.gov обеспечить согласованность контента по всем каналам, обеспечивая более унифицированный и последовательный опыт для клиентов.



## Использование виртуальных помощников для удовлетворения потребностей граждан

Агентства обращаются к технологиям, чтобы помочь ответить на вопросы граждан и вести их с помощью обычных транзакций. Службы гражданства и иммиграции США запустили одного из первых виртуальных помощников федерального правительства, объединив информацию с веб-сайта агентства и контакт-центров в единую базу знаний. Виртуальный помощник помогает клиентам получать быстрые и точные ответы на вопросы, не просматривая веб-сайт или не используя звонок в контакт-центр.

**ThePartnershipforPublicService (PPS)** – некоммерческая, беспартийная организация, которая стремится к более эффективному правительству для граждан США.

PPS прилагает активные усилия для повышения эффективности федерального правительства США. PPS созывает заинтересованные стороны из государственного и частного секторов для решения важнейших задач управления, и работает с федеральными агентствами, Конгрессом и Администрацией для достижения результатов.

**AccentureFederalServices(AFS)** – решает самые сложные задачи клиентов, предоставляя непревзойденные услуги в области государственного сектора, консалтинга, цифровых технологий и операций. Компания сотрудничает с более чем тремя четвертями Fortune Global 500, стимулируя инновации, чтобы улучшить работу и жизнь в мире. Имея опыт в более чем 40 отраслях промышленности и всех бизнес-функциях, AFS обеспечивает трансформационные результаты для требовательного нового цифрового мира.

### Более подробно:

<https://ourpublicservice.org/publications/viewcontentdetails.php?id=2066>

	<p><b><u>Модуль пошагового перемещения улучшает практику управления государственной службой</u></b></p> <p>Behavioral Insight Team разрабатывает новые инструменты для совершенствования практики управления в государственной службе, и совместно с Коммерческой службой Короны создает платформу обратной связи аналогично «TripAdvisor -style» в сфере государственных закупок.</p>
	<p><b><u>Анализ данных по эффективности правительства Великобритании</u></b></p> <p>Performance Tracker, опубликованный Институтом государственного управления и Дипломированным институтом государственных финансов и бухгалтерского учета (CIPFA), рассматривает 100 серии данных по девяти ключевым государственным услугам. Данный анализ показывает ключевые моменты принятия решения, с которыми руководство сталкивается в подготовительном периоде бюджета. Помимо этого, 100 серии данных обеспечивают полную картину эффективности работы правительства при выполнении ключевых государственных услуг.</p>
	<p><b><u>Рейтинг Лучших мест для работы в Федеральным Правительстве США</u></b></p> <p>Partnership for Public Service ежегодно проводит Рейтинг Лучших мест для работы (The Best Places to Work), который предлагает наиболее полную оценку того, где федеральные государственные служащие США видят свою работу и рабочие места, предлагая сотрудникам перспективы на лидерство, оплату труда, инновации, баланс между работой и жизнью и другие вопросы. Данные The Best Places to Work основаны на мнениях более чем 420 000 государственных служащих в федеральном правительстве США, которые участвовали в опросе работников.</p>

## **A Role of Public Administration in Managing of the 'Global Mobility Regime' and the new migration trends in Kazakhstan**

October, 2017

Aliya Bastaubayeva

Migration is a global part of the traveling that influence on societies and governments. It means that all the countries changes policies towards the new migration trends and use different instruments and tools to overcome challenge in the society. Migration plays main role not just for countries of destination but also for the countries of origin, as a result it is a complex of outcomes, network, relationship, location, circumstances, and so on.

Globalization and increasing interdependence of states influence on existing the world regime. It rapidly changed human migration and people traveling, labor migration regime and strengthened borders regulations. International institutions have developed in the area of human rights, security, and peace-building. International institutions and states interconnected with each other in response to protection of travel regime.

Global Mobility Regime explains the state's international policy to control migration. In particular, what kind of regimes inter twined between migration and other spheres of international activities of state. This allows us to analyze the independent position of the state in relation to migration and state's aid regard to labor workers. At the moment, we can say that the migration of people strongly controlled and for example refugee's traveling put in parallel with other forms of migration, such as labor migration, criminal migration, illegal and others.

In last few years international migration flows shows highest number of people traveling in the world, as evidence we can compare UN Population Division, which reported in 2010 was 214 million international migrants in the world, while in 2015 this number grows prior to 244 million migrants (United nation, 2016).

Currently world is integrating within different purposes. Kazakhstan and migration processes are part of this integration. All of over the world countries are part of the Global mobility regime, and discussion of how and why regimes divided, should cause different reasons. Another question is, does those regimes yet actual? Or it is time to create more suitable and modern regimes in order to give more save mobility everywhere, and keep balance in various part of the world.

Kazakhstan as a part of global mobility regime facing new trends in migration, first of all location of Kazakhstan is important on developing migration flows. Kazakhstan is a center of Central Asia, and part of the Silk Way Road Program, which starts from China until Russia and other countries. Second, is Kazakhstan is member of main Organizations in region, as well as security ones, trade organizations and regional integration. Kazakhstan government works on managing migration, inviting foreign labor workers, implementing program for overseas Kazakhs, in order to cooperate and create well schemed migration.

The Global Mobility Regime explains the state's international policy to control migration. In particular, what kind of regimes inter twined between migration and other spheres of international activities of state. This allows us to analyze the independent position of the state in relation to migration of labor workers, refugees, returnees and so on and state's aid regards them. At the moment, we can say that

the migration of labor worker, refugees strongly criticized and put in parallel with other forms of migration, such as criminal migration, illegal migration and others. While the purpose of fleeing of the people to find a safe place for their lives. Because of this comparison for example, the refugees in fact is difficult to prove the differences between them and other migrants.

Historically, there were serious differences around the role of the regime in the international regime. Interest in the regime arose due to the fact that the US supports the economic regime formed after the Second World War in the 1970s. As globalization progresses, global regimes are formed, and actions that are determined by the rules of the international system are growing. It is true that there was a regime that was an international regime even before the onset of the modern state, but in the twentieth century the regime became a global phenomenon that led to the state entering into a number of rules and institutions regulating international relations.

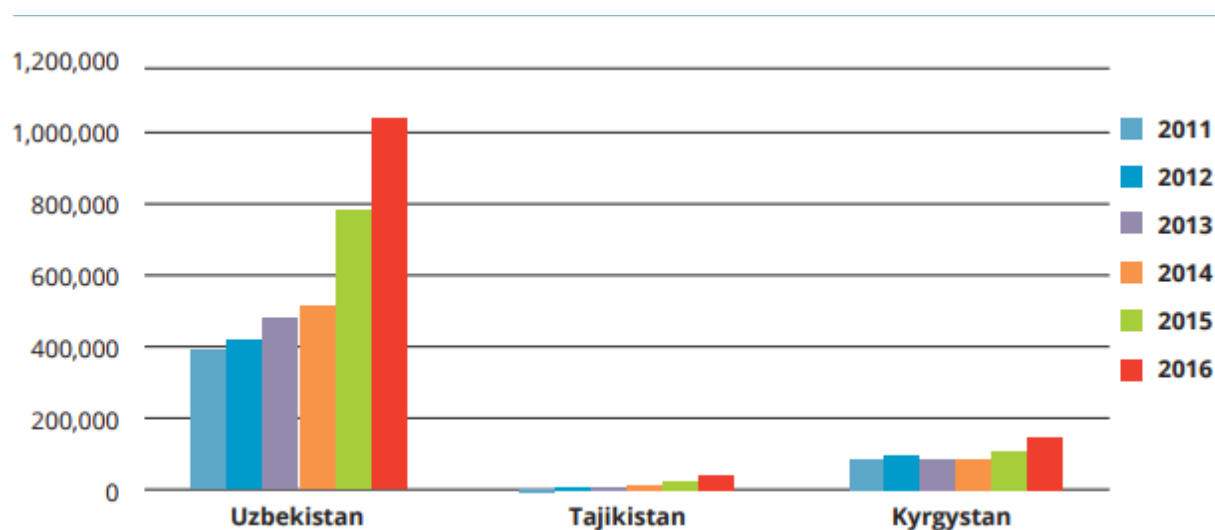
It may be useful to define the regime basically as a rule-driven act, but we can discuss a more complex conceptualization developed by theorists of international relations. In the 1980s, the definition of Stefan Krasner was most widely known. Regimes are a "set of principles, norms, rules and decision-making procedures" in which subjects have common expectations in certain areas of international relations (John Baylis, 2005). David Harvey, Doreen Massey, Anthony Giddens and others describe regime as "spaces and spheres that were once clearly separated and cut off from each other can be closely coupled through transportation and communication system" (David Harvey, 1990), in other words global developed transportation system and communication via skype, social network connection or other mobile systems let people to travel long distances.

Mobility can include migration of people, commodities, raw materials, data, information, signs and signals. If exchange just information is easier and it is well controlled by law and done as fast as sending email. However, exchange of people between countries was long time traveling, expensive and unusual. Nowadays, traveling is much more smarter and easier, less time spend on booking tickets, just one click on internet and all your routine starting from ticket and end with choosing place to live solves in seconds and also cheaper than was before. But developing new technologies yet is well used between developed countries, and people from those countries receive much more opportunities, and got their staff done faster. For example, visa issue, if you are owner of developed country passport, you are free to travel between hundreds of countries. But unfortunately, developing countries seen as a risk countries and regarding them used very strict rules and process to check them before issue visa.

The case study of Kazakhstan below applies these concepts to understand the changing politics of migration in the context of the global mobility regimes. Kazakhstan is a new destination country for migrants from Uzbekistan, Tajikistan and Kyrgyzstan. If just few years ago the Russian Federation was most chosen destination for labor workers, nowadays Kazakhstan attracting young men and women labor workers. The strong increase in registered migration from other Central Asian countries to Kazakhstan (around 50% from 2014 to 2015) continued in 2016 despite a slowdown in the country's GDP growth. International Organization for Migration in Kazakhstan concludes that in the end of 2016 an additional 320,000 migrants resulted in an unprecedented rise of the registered temporary registrations of Kyrgyz, Tajik and Uzbek nationals, exceeding 1,265,000 by the end of the year (IOM,

2017). Given number illustrated below in Figure 2.

<Figure 2> Registered immigration to Kazakhstan from Central Asian states



Source: *Executive summary, migrant vulnerabilities and integration needs in Central Asia: Assessing Migrants' and Community Needs and Managing Risks*, International Organization for Migration and the UN Migration Agency, Published by: Sub-regional Coordination Office for Central Asia, International Organization for Migration, Kazakhstan, 2017. p. 17

The main destination in Kazakhstan is South-eastern part of Kazakhstan, where located biggest cities such as Almaty, Shymkent, Almaty region and south Kazakhstan region, also foreigners can be found in western part of Kazakhstan as Mangystau oblast', Atyrau and Aktau cities and in the capital of country Astana.

The concentrations of migrants in those cities are explainable:

- First of all, availability of job places such as construction, seasonal agricultural workplace, trading;

- Second is high salary;

- Third is convenient transportation system, railway and airway network.

The main reason increasing of labor workers in number can be substantiated by few reasons. In Figure 3 given main important reasons of migration into the Republic of Kazakhstan.

<Figure 3> Advantages of migration to Kazakhstan

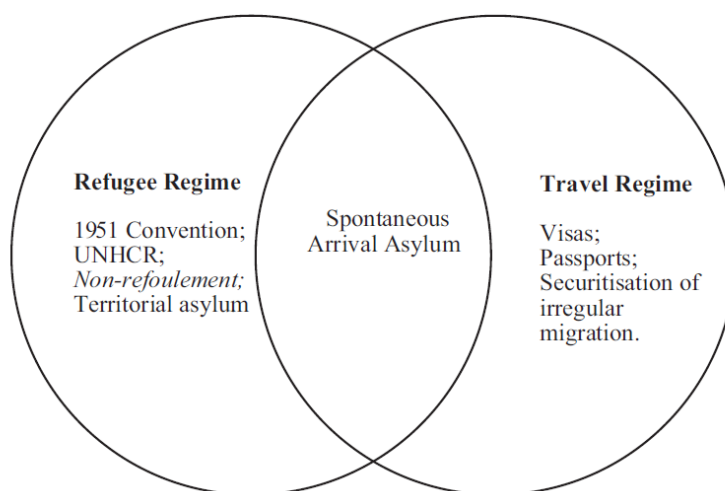


Note: Kyrgyz migration to Kazakhstan similarly picked up from 114,000 in 2015 to 157,000 in 2016. Figure created by author.

However, even there are positive advantages in long term and short term immigration to Kazakhstan, there are also disadvantages. Receiving countries, in this case Kazakhstan, make changes in migration policy, legal basis and re-strict rules of stay. In Figure 4 highlighted with additionally line Travel Regime and Labor Migration Regime, which is the example of States control of Migration. The development of the international travel regime has created system which they have been able to resolve refugee migration. Migrants travel into save host country became impossible and dangerous, their freedom of choice and movement controlled with states. How to reduce states own obligations to provide protection, but without overtly violating the core principles of the refugee regime?

For example, in Europe in particular, the new methods of regulating travel have rarely been sensitive to the distinctions between irregular migrants, refugees, and asylum-seekers; rather, they have created mechanisms of cooperation through which spontaneous arrival asylum-seekers have found it increasingly challenging to gain access to the territory in order to claim asylum (Alexander Betts, 2010). The overlap between the two regimes is illustrated in Figure 4.

<Figure 4> Travel-refugee regime complex by Venn diagram illustrating the overlap between the refugee regime and the travel regime



Source: Alexander Betts, "The Refugee Regime Complex," *Refugee Survey Quarterly*, Vol. 29, No. 1(2010), pp. 12-37.

As shown in the above figure Kazakhstan is also challenging migration routes for labor workers. It is become more difficult to pass through border, more conflicts take a place in border control regime, in immigration police offices, and people feel still unsafe. For example, migrants should register in immigration office in 5 days after arrival, or should make re-registration is they change location in three days. First of all, migrants are not aware of those rules, migration officers doesn't explain and inform about regulations (IOM, 2017). After all, migrant breaks rules and don't know about it.

For example, as a continuation of explanation Figure 4, it is possible to compare this situation with similar case of refugees. In Europe, Germany also conducted the process of controlling access to the territory through different measures, such as visa control, stationing border guards at airports, airline carrier sanctions, and "capacity-building" partnerships with third countries (Alexander Betts, 2010) creates political border for asylum seekers. The travel regime has overlapped with the refugee regime in terms of its regulation of spontaneous asylum arrival. New Cooperative States – to by-pass the 1951 Convention and UNHCR without overtly violating their obligations under international refugee law. By creating opportunities for regime shifting and bypassing the refugee regime, regime complexity has thereby led to a net reduction in international cooperation on the provision of asylum. In many ways, European assumption about International actors has been that, given this power imbalance, and two options within such a suasian game<sup>1</sup> logic, African states, and MiddleEast states simply "take what is on offer" rather than reject the offer and render themselves worse off. In other words, European states seem to have assumed that south states are so disempowered that even nominal financial compensation directed towards strengthening protection capacity could not possibly be rejected as to do so would appear against the interests of the Southern states(Alexander Betts

<sup>1</sup>Two-actor model, there is one player who is privileged and must be persuaded to participate, while the other has a little choice but to cooperate. In other words, it may occur when the stronger actor has a little to gain and the weaker actor little to lose in the specific area, undermining the prospects for cooperation.

and James Milner). There has been general understanding since the inception of the international refugee protection regime that the problem of refugees is a global problem, and that there is a consequently an international responsibility to uphold the principle of non-refoulement, either externalization of asylum problem.

Many of policies introduced by Western European governments have systematically obstructed the right to seek and enjoy asylum and have made it very difficult for those in fear of their lives to leave their country of origin freely and seek asylum elsewhere (Elisabeth G. Ferris, 2003).

Within the climate of hostility and xenophobia towards migrants implemented restrictive policies, which creates opportunities for corruption, dangerous human trafficking, smuggling syndicates, and disability to control migration routes (Elisabeth G. Ferris, 2003). Local people believe into politician's words, and false sometimes manipulated media news which creates negative pictures of migrants. Nowadays the migrant is synonym of the word illegal criminal. It creates fear of normal people towards them and aggression.

State management of the migration sphere should be considered in broad and narrow meaning: broadly, as the management of the sphere of migration policy by the competent state authorities; in the narrow meaning - as the activity of the authorized executive body –MIA of Kazakhstan and its territorial bodies for the implementation of the strategy of the state migration policy and the regulation of migration processes. Based on the above approach to public administration in the field of migration, was determined the place, role and significance of bodies, organizations, institutions, associations and movements that directly or indirectly control the migration processes in Kazakhstan.

Consequently, the principles of public administration as guiding principles that determine the rules for the implementation of migration activity and its organization in Kazakhstan must reflect the essential conditions for the management of the MIA. Since socio-economic and demographic organizational and legal conditions for management are dominant, the principles should obviously be oriented towards the effective regulation of migration processes in the social, legal and demographic spheres.

Kazakhstan regulates migration process by a number of basic documents. Constitution of the Republic of Kazakhstan was adopted on August 30, 1995 and states "Migration processes belong to the one of the important areas of public policy of Kazakhstan since the independence" and guarantee freedom and safety for people who decided to leave and return back to Kazakhstan. Another document related to migration was adopted 22th of July 2017 the Law of the republic of Kazakhstan: about population shift. Above all, on august of 2007 accepted the concept of migration policy of the Republic of Kazakhstan for 2007-2015. Last concept of migration policy for 2017-2021 was accepted in 2017, were adopted following takts in compliance with the other state programs. The main of them, building an effective model for regulating migration processes, based on stimulating demographic and economic growth; improving the management of internal migration in the context of urbanization processes; optimization and promotion of resettlement of internal migrants; improving the system of adaptation and accounting for internal migrants; stimulating the return of ethnic Kazakhs living abroad (The Concept of the Migration Policy of the Republic of Kazakhstan for 2017-2021).

Also very important to mention the message from the President of the Republic



of Kazakhstan N.Nazarbayev to the people, «Kazakhstan 2050»: the new political course of the state (Kazakhstan - 2050: the new political course of the state).The concept defines the strategic goals and objectives of the migration policy of the Republic of Kazakhstan, as well as the mechanism for their implementation in the context of the country's socio-economic development, observance of national interests and global trends in the development of migration processes.

Furthermore, it is principal to mention new rules of registration of foreigner who visits Kazakhstan for short term period. Since 2016 April (Law of the Republic of Kazakhstan of July 22, 2011 "On migration of the population") was adopted new regulations, which provides mandatory registration of foreigners in Kazakhstan in 5 days after their arrival. In this case, it could be tourists, or people who arrive to meet family and friends, with different purposes. But the fact that registration in local migration office should be done in 5 days even whole trip consist of 6 days. If migrant hadn't register in migration office in those 5 days, he will be brought to administrative responsibility. In other words, those migrants case will be sent to the administrative court for adjudication by a judge.

After analyzing the content of legal basic of migration process in Kazakhstan and different sources of information and international organizations data, materials published official resources was done SWOT analysis of migration policy. In given below <table 1> was divided in to four divisions. Strengths and weakness of implemented programs, adopted legal basis was analyzed. Also, opportunities and threats caused by migration policy analyzed. SWOT-analysis evaluates the effectiveness of republics migration policy.

<Table 1> SWOT – analysis

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controlling of external emigration turnover for last years;</li> <li>- Implementation of specialized programs for ethnic migrants;</li> <li>- Implementing republic level programs for migration to other regions;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demographically unproportioned regions;</li> <li>- Age and gender and social structures of regions are too different;</li> <li>- Increasing “aging population”</li> <li>- Overcrowding in major cities and the emergence of devastated areas;</li> <li>- Poor training of migration service staff (don't know languages, non-awareness of administrative rules);</li> </ul>
Opportunities	Threats
<ul style="list-style-type: none"> <li>- New migration trends and migration flows</li> <li>- More exact and clear data on migration flows (external and internal);</li> <li>- Availability of information sources;</li> <li>- Conducted more scientific research on migration in general, and sociological</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Increasing illegal labor workers in Kazakhstan (since Russian government closed borders for reentering from 3 up to 10 years);</li> <li>- Attractive economical achievements in Kazakhstan attracts more migrants from neighboring countries;</li> <li>- Security threats in low developed regions;</li> </ul>

research of adaption process of returnees; - Defined causes of emigration and immigration from and into the country;	- Low educated migrants flow, instead of qualitative replacement of "brain drain";
---	--

Source: table was created by author

The nature of migration in Kazakhstan has socio-economic, cultural factors. Many regulations and policies have been forced by the state since independence of Kazakhstan. There are a lot of new trends in migration flows in the territory of Kazakhstan, which creates new problems and challenges. That's why it is very important to point out problems in migration policy and change them on time.

To sum up, first was found new migration trends in Kazakhstan. Russian authorities banned re-entry into Russian territory for second time migrants, as a result thousands of people who decided to mobilize to Russia used Kazakhstan as a transit zone, and stayed here. So the number of migrants in 2017 based on different predictions by the end of the year will be doubled. Second, Kyrgyzstan as a new member of Eurasian Economic Union doubled migration flows into territory of Kazakhstan.

The role of public administration in managing migration policy in Kazakhstan is very important. However, majority of migration routes is still not subduced on government power. Migrants are free to change their location on the territory of the Kazakhstan. Second, is to examine strength and weakness of migration policy in Kazakhstan. As a strength of migration policy can be pointed out controlling of external emigration turnover for last years; implementation of specialized programs for ethnic migrants; implementing republic level programs for migration to other regions. Weaknesses of migration policy are demographically unproportioned regions; age and gender and social structures of regions are too different; increasing "aging population", overcrowding in major cities and the emergence of devastated areas; poor training of migration service staff.

At present, it is difficult to determine the effectiveness of the migration policy with regard to migrants from near and far abroad. After all, the number of migrants still has not reached a large scale, and representatives of foreign countries are very tightly controlled by the state and keep under great attention. State may have its own reasons to reduce migrants number in Kazakhstan.

However, we can safely say that the state still has a long way to go to improve the migration system, as for example, Israel Ministry of Migration. Kazakhstan have a chance to choose being an bridge between Asia and Europe, or isolated country better to detour.

#### References:

1. «Концепция миграционной политики Республики Казахстан на 2017-2021 годы» Утвержденный указом Президента Республики Казахстан от 10 ноября 2016 года. <http://www.enbek.gov.kz/ru/node/341198> (accessed 23, October, 2017).
2. Послание Президента Республики Казахстан Назарбаева Н.А. «Стратегия «Казakhstan – 2050»: новый политический курс состоявшегося государства».
3. Alexander Betts and James Milner, "The Externalization of EU Asylum Policy: The Position of African States," Working Paper No. 36, University of Oxford 2006, Centre on Migration, Policy and Society, p. 19.

4. COUNCIL REGULATION (EC) No. 343/2003 of 18 February 2003 establishing the criteria and mechanisms for determining the Member State responsible for examining an asylum application lodged in one of the Member States by a third-country national. Official Journal of the European Union. L (50/1). 25 February 2003. (accessed: 2017.01.11).
5. David Harvey, (1990). *The condition of Post modernity: An Enquiry into the Origins of Cultural Change*. Cambridge, MA/Oxford: Blackwell in Sven Kesselring, (2014) "Mobility, Power and the Emerging New Motilities' Regimes". *Sociologica*, N 1. p. 2
6. *Executive summary, migrant vulnerabilities and integration needs in Central Asia: Assessing Migrants' and Community Needs and Managing Risks*, International Organization for Migration and the UN Migration Agency, Published by: Sub-regional Coordination Office for Central Asia, International Organization for Migration, Kazakhstan, 2017. p. 17.
7. John Baylis and Steve Smith, *The Globalization of World Politics*, 4<sup>th</sup> edition, Oxford University Press, 2005. p. 353.
8. The Dublin Regulation (Regulation No. 604/2013; previously the Dublin Convention) is a European Union law that determines the EU Member State responsible to examine an application for asylum seekers seeking international protection under the Geneva Convention and the EU Qualification Directive within the European Union.
9. United Nations New York (2016) *International Migration Report 2015: Highlights*, Department of Economic and Social Affairs, ST/ESA/SER.A/375, p.5.
10. Vinod K. Aggarwal, *Institutional Design for A Complex World: Bargaining, Linkages, and Nesting*, (Ithaca: Cornell University Press, 1998). pp. 4-10.

## Employee turnover in public administration sector

October, 2017

Darzhan Kazbekova  
Aliya Bastaubayeva

In the modern sphere of public administration and its effectiveness the factor of employees' turnover plays one of the important role. What is the term of employee's turnover? Why it is a big issue to avoid it or not? Maybe we have to find a right way to clarify the context of employee's turnover and change our worldview? There are many questions and answers we have to look for and explain according to our experience, demands and goals.

The term of employee's turnover describes as the process that covers the movement of some staff from other. Employee turnover refers to the number or percentage of workers who leave an organization and are replaced by new employees (Lemesso B., 2016).

**First of all** the successful and effective management in organization is one of the key measurement which can influence and depend on highly professional and highly-skilled staff. It means that the philosophy of human capacity-building in organization has a strong correlation with the effective management. At the same time the philosophy of human capacity-building provides the preservation of the values and mission of the organization in its institutional memory and its logical further transmission. The ability to develop, study and train employees, but also be able to keep them is a strong challenge to HR policy.

**Second** the employee's turnover nowadays characterized as common process of HR changing public service management. HR policy in different countries is building new approach of civil servants towards to stakeholders. The professional behavior of civil servants has more liability, transparency and interest on realization beliefs and attitudes of society.

There are some recommendations in order to develop professional HR management. Young people are looking for jobs which can ensure not only good salary, social benefits but also flexible schedules, chance to develop, learn new things and get experience.

Following, the first recommendation is to follow new trends, adjust quickly to the modern changes. If government sector want to be well developed and attract good minds of time, HR should try to pursue new trends.

Second, just few years ago, big companies create ratings of best workers, nowadays they change their position, instead big companies started to analyze short-term month working success of each employee, and just give him personal advices face to face. As a result, it is suggested not to increase competition, but to create a team way of working. As Martin C. (2003) approves employee turnover is an important and pervasive feature of the labor market. Because it is important to change the policies for career growth of each employee and retain in your organization.

## Почему одни выгорают, а другие процветают

Октябрь, 2017

Юнтао Донг

Порой сотрудники заинтересованы в продвижении по службе и сложное новое задание должно их стимулировать, но порой результат бывает диаметрально противоположным. Но есть и те, кто от трудностей расцветают. Как же предсказать, кого неожиданный карьерный поворот напугает, а кого привлечет и вдохновит на подвиги?

Разгадка кроется в эмоциональном интеллекте (EQ). Изучая поведение менеджеров в рамках программы MBA, установили, что такого рода опыт скорее подтолкнет к увольнению человека с низким EQ, потому что он не справляется с неприятными эмоциями. У менеджеров с высоким EQ подобных явлений не наблюдается.

**EQ — способность понимать эмоции и справляться с ними** — проявляется во многих сферах работы. Обычно о нем вспоминают, когда речь заходит о взаимоотношениях, но EQ играет важную роль и в переживании трудных жизненных ситуаций. Люди с высоким EQ используют свою способность регулировать эмоции, чтобы справиться с неприятными чувствами. Они умеют переосмыслить трудности как ценные возможности.

Опыт новой работы дается порой дорогой ценой: приходится осваивать новые навыки, общаться с незнакомыми людьми, решать нестандартные проблемы. Представьте себе молодого человека, которому поручили несколько мероприятий крупной маркетинговой программы: ему придется немало попутешествовать, освоить логистику и координировать усилия огромного количества людей. Он начинает переживать из-за груды обязанностей, свалившейся на него, и ему кажется, будто его усилия никто не ценит. Когда рекрутинговая компания предложила ему эту вакансию, он, конечно, ухватился за нее обеими руками. Но в итоге двойной проигрыш: организация, из которой он ушел, лишилась перспективного специалиста, а молодой человек не видит возможности раскрыть на новой работе свой потенциал.

Проблемы можно было бы избежать. Одно из решений — развивать и продвигать тех одаренных сотрудников, которые набирают высокие баллы в стандартных тестах EQ. Однако ни в больших, ни в малых организациях руководство не может позволить себе отбирать людей только с высоким EQ — это слишком сужает выбор. Но есть более прагматичный путь: компании могут применить современные знания о EQ, чтобы помочь молодым менеджерам выдержать трудные болезни роста.

Во-первых, было бы правильно расширять круг обязанностей постепенно, не так резко. Не бросайте людей сразу в самое пекло. Дайте им время привыкнуть или разделите повышение на несколько этапов, чтобы сотрудники успевали справляться со страхом и другими негативными эмоциями.

Во-вторых, компании могут регулярно и часто проверять эмоциональное состояние людей, которые получили новые задания и назначения, и обеспечивать эмоциональную поддержку тем, кто впал в депрессию или испытывает стресс. Кто-то нуждается в коучинге, чтобы переосмыслить ситуацию и увидеть в ней позитивную возможность учиться. Кому-то нужна конкретная помощь коллег или старших для выполнения задания.

Эти менеджерские практики потребуют перемен в общей атмосфере компании. Взгляните, как у вас на работе воспринимают эмоции. Отводят ли им достойное место? Готовы ли топ-менеджеры тратить время и ресурсы, чтобы научить людей контролировать свои эмоции? Готовы ли руководители и коллеги жертвовать своим временем, чтобы помочь молодым?

Если компания пренебрегает эмоциональной стороной дела, а сотрудники барахтаются и выходят из сложных ситуаций кто как сумеет, она рискует потерять многих потенциально талантливых людей. Но если компания проявляет заботу о чувствах своих будущих лидеров, нанимает людей с высоким EQ и активно поддерживает их на всех этапах развития, она сможет раскрыть потенциал молодых специалистов и существенно снизить текучесть кадров

**Более подробно:**

<http://hbr-russia.ru/liderstvo/emotsionalnyy-intellekt/p18077/#ixzz4vZAXevSL>

## Четыре секрета мотивации персонала

Октябрь, 2017

Роб Марки

Мотивация персонала остается проблемой в различных организациях по всему миру. Недавно Bain & Company совместно с Netsurvey проанализировали ответы 200 000 сотрудников 40 компаний в 60 странах, и обнаружили следующие закономерности:

Степень мотивации связана с длительностью пребывания человека в компании. Как правило, чем дольше человек работает в фирме и чем лучше ее знает, тем меньше у него энтузиазма. Руководители-энтузиасты обычно не замечают недовольства сотрудников.

Уровень мотивации обычно ниже всего в отделах продаж и услуг. Ведь именно они больше всего общаются с клиентами. Но тем не менее некоторым компаниям удается побороть эти тенденции. ИТ-компания Rackspace держится за идею «фанатичной» техподдержки клиентов — энергичные, мотивированные сотрудники работают не покладая рук на то, чтобы их потребители были довольны. В свою очередь клиенты отвечают им лояльностью — прибыль, начиная с 2008 года, выросла на 48%, а доход ежегодно растет на 25%.

Многие ведущие фирмы, такие как Rackspace, обращают пристальное внимание на мотивацию персонала. В чем их же их секрет?

Да в том, что ответственность за это несут непосредственные руководители, а не отдел кадров или другие подразделения. Невозможно ожидать мотивации от сотрудника, который не уважает и не ценит своего босса. По данным Netsurvey, 87% из тех опрошенных, кому нравятся их компании, высоко ценят свое начальство.

Вот почему для управленцев так важно относиться к мотивации коллектива со всей возможной серьезностью. Опять же поэтому высшему руководству не стоит самим принимать все решения. Напротив, стоит передать ответственность непосредственным начальникам, а уже те в свою очередь должны постараться вызвать в коллективе энтузиазм, энергичность и креативность.

Руководители учатся вести конструктивные диалоги со своей командой. Далеко не у каждого начальника получается увлечь сотрудников. Поэтому ведущие компании проводят различные тренинги на тему того, как вести конструктивные дискуссии со своим коллективом. Там их учат справляться с деликатными темами вроде повышения зарплаты или страха перед аутсорсингом (ведь зачастую трудно сказать, как выполнит сторонняя компания ваш заказ). Тренинги также делают упор на необходимость быстрых действий и важность разъяснения сотрудникам того, как их вклад повлиял на

положительные результаты.

Они также постоянно держат руку на пульсе. Благодаря кратким, частым и анонимным онлайн-опросам начальники могут лучше понять моральное состояние коллектива. Эти опросы также позволяют им узнать точку зрения сотрудников на то, как можно улучшить работу с клиентами. Однако самое главное — не данные, а диалог. В AT&T непосредственные руководители не показывают результаты опросов ни мелким начальникам, ни топ-менеджменту. Они делятся информацией лишь о наметившихся тенденциях и непосредственных отзывах персонала. Ведь важнее всего именно обсуждение и вникание вглубь самой проблемы, а также отслеживание дальнейшего разрешения ситуации, нежели накопление огромного массива данных.

Команда формируется вокруг клиента. Работники из центров обработки заказов, представители отдела продаж и технические специалисты на личном опыте знают, какие аспекты бизнеса радуют, а какие раздражают покупателей. И компании, придающие значение мотивации персонала, узнают об этом именно от своих работников. И таким образом завоевывают больше покупателей, чем их конкуренты. И они не просто задают вопросы, они выслушивают ответы и предпринимают нужные действия — о чем дают знать своим сотрудникам.

Например, компания AT&T разработала систему, которая позволяет персоналу регистрировать свои предложения онлайн. А специальная команда читает и сортирует эти предложения, и посылает самые интересные из них соответствующим руководителям и экспертам, а те в свою очередь обязаны их рассмотреть и дать скорейший ответ. Сотрудники могут отследить каждое предложение и прокомментировать его. Другие компании разработали системы, которые дают персоналу возможность проголосовать «за» или «против» той или иной новой идеи. А лучшие из них доводятся до сведения топ-менеджмента.

Сегодня большинство фирм тратит огромное количество денег и сил, оценивая мотивацию персонала. Зато результаты могут быть весьма положительными. Чтобы использовать этот ресурс по полной, руководителям пора кардинально изменить свой подход. Наступило время открытых диалогов между работниками и их начальниками. Делегируйте ответственность в руки самого коллектива, и пусть высшее руководство обеспечивает поддержку. Именно так вы сможете мотивировать свой персонал и сделать так, чтобы они были полны энтузиазма, энергии и креативности.

**Более подробно:**

<http://hbr-russia.ru/management/upravlenie-personalom/p13263/#ixzz4wh8lZd6H>

**Дайджест АГУ**




**CALLFORPAPERS**

## The 2018 Annual Conference of the Asian Association for Public Administration (AAPA)

The 2018 AAPA Annual Conference will be jointly hosted by the Asian Association for Public Administration (AAPA), the Faculty of Social and Political Sciences at Universitas Gadjah Mada (FISIPOL UGM), the National Institute of Public Administration (LAN, Lembaga Administrasi Negara), the Indonesian Association for Public Administration (IAPA), and the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform (Kemen PAN RB).

It will be held in the Faculty of Social and Political Sciences at Universitas Gadjah Mada ([www.ugm.ac.id](http://www.ugm.ac.id)) in Yogyakarta, Indonesia from **March 22nd to 23rd, 2018**. The conference venue is located in **Yogyakarta**, approximately 30 minutes car drive from the Adisutjipto International Airport during a non-rush hour. Yogyakarta is a city on the island of Java and it is an important tourist destination in Indonesia.

Main Conference Theme: **Reinventing Public Administration in a Globalized World: A Non-Western Perspective**

The role of public administration in achieving the Sustainable Development Goals (SDGs) is very important. There are many issues that have to be addressed to increase the quality of life in developing countries as targeted by SDGs: poverty and hunger, climate change, energy, consumption, marine resources, inequality, economic growth, ecosystems and environment, peace and justice, human settlements, water management, education for sustainable development and lifelong learning, food security, gender equality, industrial sustainability, good health and inclusive well-being, accountable and inclusive institutions, and the global partnership for sustainable development.

Related to these issues, questions may be raised on how effective the role of public administration is in each country in coping with the above problems. Most developing countries usually adopt a model of public administration from other developed countries. The way of managing development and public services has been based on a bureaucratic model adopted from western countries. In this conference, we will explore the other perspective of public administration by focusing on non-western perspectives.

### Sub-themes

- 1) Developing Theories of Non-Western Public Administrations
- 2) Exploring New Research Methods for Public Administration: beyond positivism
- 3) Culture (Ethics, Religion) and Public Administration
- 4) Strengthening Local Administration and Decentralization
- 5) Local Knowledge, Innovation and Public Policy
- 6) Social Architecture, Digital Governance and Human Values

We invite submission of abstracts and papers that reflect on the above issues from academics and practitioners. Please find below information about submitting your papers.

### DEADLINES FOR ABSTRACTS AND FULL PAPERS

Abstracts (no more than 500 words in English) for paper presentations, which should be sent as an email attachment to [aapa2018.indonesia@ugm.ac.id](mailto:aapa2018.indonesia@ugm.ac.id) no later than October 27, 2017.

After an anonymous evaluation, an official invitation will be sent no later than November 15, 2017 to the authors whose abstracts have been accepted. Full papers must be sent as an email attachment to [aapa2018.indonesia@ugm.ac.id](mailto:aapa2018.indonesia@ugm.ac.id) no later than January 15th, 2018.

All paper abstracts should be no more than one-page long, single-spaced, and should include the following information: (1) author(s) name, title, institutional affiliation, and official address; (2) contact details (email and phone) of author(s) and/or corresponding author(s); (3) presentation paper title and its sub-theme category; and (4) the presentation paper abstract (no more than 500 words in English).

The conference organizer will review all papers and a "Best Paper Award" will be awarded by the AAPA President to the presenter who delivered the highest quality paper among the papers presented at the conference. Three kinds of the Best Paper Awards are considered for graduate students, professional researchers and scholars, practitioners (public officials). To be considered for a Best Paper Award, the author(s) must submit the full paper to the conference organizer by the due date, complete the registration form and make payment for the registration fee(s).

**Learn more:**

[http://aapa.asia/contents/bbspaage/xbd/board.php?bo\\_table=m2\\_db1&wr\\_id=17](http://aapa.asia/contents/bbspaage/xbd/board.php?bo_table=m2_db1&wr_id=17)

## «Нәзір Төреқұлов – көрнекті мемлекет қайраткері, дипломат, ғалым және публицист» халықаралықғылыми-практикалық конференциясы

2017 жылдың 1-2 қараша күндері көрнекті мемлекет және қоғам қайраткері Нәзір Төреқұловтың туғанының 125 жылдығына арналған «Нәзір Төреқұлов – көрнекті мемлекет қайраткері, дипломат, ғалым және публицист» тақырыбында халықаралықғылыми-практикалық конференция өткізіледі. Конференция материалдарының жинағы алдынала жарық көреді.

Конференция жұмысы төмендегі **бағыттар** бойынша ұйымдастырылады:

- Нәзір Төреқұловтың өмірі мен қоғамдық-саяси қызметінің тарихы
- Нәзір Төреқұлов және Түркістан өлкесінің мәселелері
- Латын графикасына негізделген жаңа түркі әліпбиін жасаудағы Нәзір Төреқұловтың қызметі
- Қазақстан дипломатиясы және Нәзір Төреқұлов
- Нәзір Төреқұлов – журналист, баспагер және ғалым-лингвист.

Баяндама мәтініне қойылатын **талаптар**:

1. Баяндаманың көлемі 10 беттен (А4 форматы) аспауы тиіс. Беттер номерленбейді.
2. Жоғарғы шегі – 2 см, төменгі – 2 см, оң жағы – 1,5 см, сол жағы – 3 см.
3. Шрифт: Times New Roman, кегль – 12.
4. Қатараралық интервал - бірлік.
5. Баяндама тақырыбы БАС ӨРІПТЕРМЕН жазылады, содан соң парақтың ортасына автордың аты-жөні, тегі, жұмыс орны, адресі және электронды поштасы көрсетіледі.
6. Әдебиеттер тізімі баяндаманың соңына беріледі. Сілтеме тік жақшаға алынып, қайталанған жағдайда реттік номеріне сай пайдаланылған әдебиеттің беті көрсетіледі. Мысалы: [7, 3 б.].
7. Тақырыпқа сай келмейтін баяндамалар жинаққа қабылданбайды.
8. Баяндамалар қазақ, орыс, түрік және ағылшын тілдерінде қабылданады. Түрік, ағылшын тіліндегі баяндамаларға қазақ тілінде түйіндеме жасалуы керек.
9. Конференция жұмысына қатысушыларға сертификат беріледі.

Баяндама мәтіндері 2017 жылдың 20 қазанға дейін қабылданады.

Конференцияны ұйымдастыру комиссиясының **мекен-жайы**: Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті Гуманитарлық ғылымдар факультетінің «Тарих» кафедрасы. Б. Саттарханов даңғылы, Бас ғимарат, 517 каб.

Байланыс тел: сот. 87017287276; Хазретәлі Маханұлы Тұрсұн. E-mail: [tursunhazret@mail.ru](mailto:tursunhazret@mail.ru); 87017059693, Гауһар Батырбекқызы. E-mail: [goha\\_batyr@mail.ru](mailto:goha_batyr@mail.ru)

### Тіркеу парағы

1. Тегі
2. Аты
3. Әкесінің аты
4. Ғылыми атағы, дәрежесі
5. Мекемесінің аты (ғылыми мекеме, ЖОО, мекен-жайы т.б.)
6. Мекен-жайы (пошта индексі міндетті)
7. e-mail (міндетті)
8. Телефон (факс)
9. Баяндама (мақала) тақырыбы
10. Қажетті техникалық құрал
11. Қонақұйден орын (ия, жоқ)

**Толық мәлімет:**

<http://ayu.edu.kz/archives/meeting/forumm>

**Дайджест АГУ**

YOUR FUTURE IS DEFINED BY WHAT YOU DO TODAY



ACADEMY OF PUBLIC  
ADMINISTRATION UNDER  
THE PRESIDENT OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN



Singapore Government  
Integrity · Service · Excellence

## Don't miss your chance!

Apply for  
**Building a Future-Ready Public Service**  
training course  
**AT SINGAPORE CIVIL SERVICE COLLEGE**

Program period: 15 – 19 January, 2018  
Deadline: 4 December, 2017

**Requirements:**  
Mid- to senior-level officials involved  
in policy-making and public service reform

For more information contact  
**CENTER FOR INTERNATIONAL PARTNERSHIP**  
Tel: 75 33 59  
[b.seitbayev@apa.kz](mailto:b.seitbayev@apa.kz)

Выполняется набор на Training course:  
**Building a Future-Ready Public Service at Singapore civil service college**  
Program period: 15 – 19 January, 2018  
Deadline: 4 December, 2017

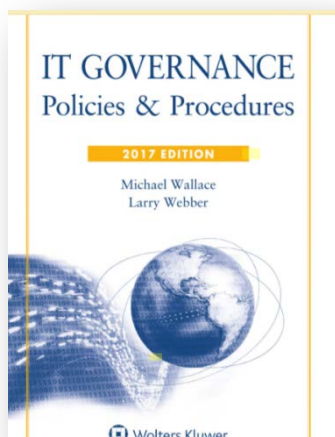
В рамках партнерства Академии Государственного Управления при  
Президенте РК и Сингапурским Колледжом Государственной  
Службы.

Для более подробной информацией обращаться в  
Center for international partnership

Tel: 75 33 59

[b.seitbayev@apa.kz](mailto:b.seitbayev@apa.kz)

## РЕКОМЕНДУЕМЫЕ МЕЖДУНАРОДНЫЕ ИЗДАНИЯ



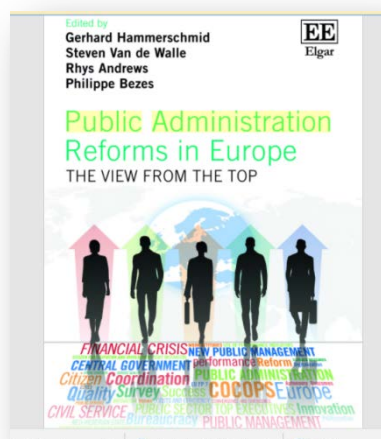
### I T Governance: Policies and Procedures

MichaelWebber, LarryWebber

2017

Данная публикация предназначена для предоставления точной и достоверной информации по IT Правительству. Данная книга является совокупностью систем политики и процедур, которые включает в себе передовые практики современности.

**Более подробно:**  
<https://goo.gl/rVD4w5>



### Public Administration Reforms in Europe: The View from the Top

*Gerhard Hammerschmid, Steven Van de Walle, Rhys Andrews, Philippe Bezes*

2016

Реформы государственного управления уже давно являются важной темой для публичных повесток по всей Европе и за ее пределами. В этой книге мы рассмотрели 6701 руководителей высшего звена государственного сектора в 17 странах европейских стран, чтобы записать свои взгляды на состояние государственного управления и административной реформы и их последствий. Анализы обеспечивают уникальное понимание реформ государственного управления и показывают интересные различия и сходства между европейскими странами.

**Более подробно:**  
<https://goo.gl/d2qmq2>



### The Governance Report 2017

*Hertie School of Governance*

2017

The Governance Report 2017 является пятым изданием в ежегодной серии касательно меняющихся условий управления, связанных с ними вызовами и возможностями, а также последствия и рекомендации, которые представляются для аналитиков и политиков принимающих решения.

**Более подробно:**  
<https://goo.gl/97uJjU>



