



010000, Астана қ., Бейбітшілік к-сі, 11 үй
тел.: /7172/ 55-66-31, факс: 55-72-94

010000, г. Астана, ул. Бейбитшилик, 11
тел.: /7172/ 55-66-31, факс: 55-72-94

21.02.2024 № 1 _____ ге

**Астана қаласы мәслихаты тұрақты комиссияларының
бірлескен отырысының қаулысы**

Астана қ.

2024 жылғы 21 ақпан

Астана қаласының тұрғындарына мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша жүргізіліп жатқан жұмыстар туралы («Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ филиалдары, iQala, iКОМЕК 109)

Астана қаласы мәслихатының тұрақты комиссиялары бірлесіп Астана қаласының тұрғындарына мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша жүргізіліп жатқан жұмыстар туралы ақпаратты тыңдап және талқылай отырып, төмендегілерді атап өтеді.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ Астана қаласы бойынша филиалы (бұдан әрі - Филиал) «бір терезе» қағидаты бойынша жеке және заңды тұлғаларға мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметті жүзеге асыратын бірыңғай провайдер болып табылады. Астана қаласы бойынша 11 халыққа қызмет көрсету бөлімі жұмыс істейді. Мемлекет пен азаматтар арасында өзара іс-қимылдың жаңа ортасын құру үшін Министрліктер үйінде Азаматтарды қабылдау орталығы жұмыс істейді, онда онлайн режимде мемлекеттік қызметтер көрсетіледі.

Астана қаласы әкімдігінің iКомек 109 мониторинг және жедел әрекет ету орталығы iКомек 109 тіршілікті қамтамасыз ету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығынан және iКомек 109 ахуалдық мониторинг орталығынан тұрады. Бұл орталықта қалалық бейнебақылау камералары, өрт сөндіру және IT шешімдерін бақылау жүйелері біріктірілген.

Қала басшылығына маңызды оқиғалар мен төтенше жағдайлар туралы шұғыл хабарлау үшін iКомек 109 мобильді қосымшасы әзірленген.

Қызмет көрсету функциялары кеңейтіліп, коммуналдық кәсіпорындардың, медициналық ұйымдардың барлық байланыс орталықтары біріктірілген.

iКОМЕК қала аумағында орналасқан балабақшалар, мектептер, емханалар және басқа да объектілердегі 9 730 бейнебақылау камерасына қосылған. Сондай-ақ, камералар жолдарды, қиылыстарды, СОО, мешіттер, ірі автобус аялдамалары, вокзалдар сияқты адамдар көп жиналатын орындарды қамтиды.

Елорда әкімдігінің бастамасымен Қазақстан Республикасы Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің қолдауымен «Астана - адалдық

алаңы» жобасы аясында «iQala» қалалық қызмет көрсету орталығы құрылды.

150-ден астам қызмет көрсететін QalaQyzmet жобасы өзінің тиімділігін көрсетті және халықтың коммуналдық қызметтермен әрекеттестігін барынша азайтты. Барлық қызметтер онлайн форматқа ауыстырылды, елордаға жүк көлігі үшін кіруге (жасыл дәліз) және шағын орта бизнес секторы үшін қала бойынша жүріп-тұруға онлайн өтінім беру сервистері іске қосылды.

Сонымен қатар, халыққа мемлекеттік қызметтер көрсету саласында бірқатар проблемалар да бар, олар:

1) кейбір адамдар фронт-офистер ғимараттарында бейресми түрде, қандай да бір рұқсатсыз азаматтарға ақылы негізде қызметтер (азаматтарды тіркеу, иммигрант рұқсаты және т. б.) көрсете отырып, заңсыз әрекеттерді жүзеге асырады, бұл ретте елорда халқы фронт-офистердің мамандарына электрондық кезек бойынша жүгіне отырып, бұл қызметтерді тегін ала алады;

2) ХҚКО аумағында тұрақ орындарының жеткіліксіздігі азаматтарға өз мәселелерін шешуге немесе құжаттарды жылдам алуға кедергі келтіреді;

3) кешкі сағат 20:00-ден кейін филиал қызметкерлері үшін тасымалдаудың болмауына байланысты, оқытылған кадрлардың тұрақтамауы байқалады;

4) мемлекеттік ақпараттық жүйелердің техникалық жиі бұзылуы;

5) кәріз люктерінің теңгерім ұстаушыларын бірыңғай қалалық есепке алу жүйесінің болмауы объектілерді қандай да бір жеке және/немесе заңды тұлғаларға жатқызу жөніндегі жұмысты қиындатады;

6) кезектердің пайда болу себептеріне егжей-тегжейлі талдау жүргізілмейді және оларды жою жөнінде шаралар қабылданбайды.

Сондай-ақ, Астана қаласы әкімдігінің iKometk 109 мониторинг және жедел әрекет ету орталығының (Орталық) жұмысы бойынша шағымдар бар. Тұрғындардың Орталыққа келіп түсетін өтініштері тиісті түрде өңделмейді. Көбінесе, коммуналдық қызметтердің ақпараты ұтымсыз пайдаланылады, мәселен, олар жөндеу жұмыстары жүргізілетінін, осыған байланысты белгілі бір мерзімге өшіру болатынын алдын-ала ескертеді.

Жоғарыда айтылғандардың негізінде Астана қаласы мәслихатының тұрақты комиссиялары **ҚАУЛЫ ЕТТІ:**

1. Астана қаласының тұрғындарына мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша жүргізіліп жатқан жұмыстар туралы ақпарат («Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ филиалдары, iQala, iКОМЕК109) назарға алынсын.

2. «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ филиалына: сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайту, қызметтер тізбесін кеңейте отырып, мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыруға ықпал ететін оларды оңтайландыру жөніндегі жұмысты жалғастыру;

смартфондар арқылы, қызметтерді жылдамырақ көрсетуге мүмкіндік беретін мобильді технологияларды енгізу бойынша шаралар қабылдау;

халықпен белсенді өзара іс-қимыл жасау, мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы әлеуметтік желілер арқылы ақпарат ұсыну;

мемлекеттік ақпараттық жүйелердің техникалық бұзылуларына жол бермеу жөніндегі жұмысты күшейту, ол үшін профилактикалық жұмыстар, техникалық аудиттер, ақпараттық жүйелерді уақтылы өзектендіру мен жаңарту жұмыстарын жүргізу;

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ филиалдарының барлық бөлімшелерінде тұрақ орындарын құру мәселесін зерделеу және салалық мемлекеттік органдармен осы мәселені пысықтау;

ХҚКО-тарында кезектердің туындауы себептеріне егжей-тегжейлі талдау жүргізу және оларды жою жөнінде шаралар қабылдау ұсынылсын.

3. «Астана қаласының Цифрландыру және мемлекеттік қызмет басқармасы» ММ-не, «Астана Innovations» АҚ-на Smart Astana (QalaQyzmet) мобильдік қосымшасымен интеграциялық өзара іс-қимылды іске асыру ұсынылсын.

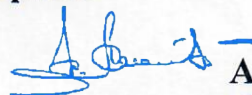
4. «Астана қаласының Цифрландыру және мемлекеттік қызмет басқармасы» ММ-не, Астана қаласы әкімдігінің iKomek 109 мониторинг және жедел әрекет ету орталығына:

қаланың тіршілікті қамтамасыз ету бойынша негізгі объектілерінің, оның ішінде кәріз люктерінің теңгерім ұстаушыларын есепке алудың бірыңғай жүйесін құру мәселесін салалық мемлекеттік органдармен пысықтау;


халықтың шағымдарын, өтініштерін үстірт қарауға, өтініштердің түрін өз бетінше өзгертуге жол бермеу жөнінде шаралар қабылдау, өтініштерді өңдеуге және әлеуметтік және қала тіршілігі салаларындағы саясатты іске асыратын орындаушылардың құзыреттері бойынша өтініштерді дұрыс бағыттауға мұқият қарау;

iKomek операциялық залының операторларымен халыққа мемлекеттік қызметтерді тиімді көрсету бойынша түсіндіру жұмыстарын жүргізу және мәселенің соңына дейін орындалуы бойынша бақылауды күшейту ұсынылсын.


**Астана қаласы мәслихатының
зандылық, құқық тәртібі және жұртшылықпен жұмыс
мәселелері жөніндегі тұрақты комиссиясының
төрағасы**

 А. Айтхожин

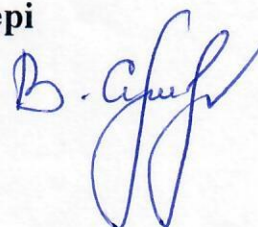
**Астана қаласы мәслихатының
бюджет, экономика, өнеркәсіп және кәсіпкерлік
мәселелері жөніндегі тұрақты комиссиясының
төрағасы**

 К. Адамбек

**Астана қаласы мәслихатының
әлеуметтік-мәдени даму мәселелері жөніндегі
тұрақты комиссиясының
төрағасы**

 А. Смағұлов

**Астана қаласы мәслихатының
құрылыс, экология, көлік және
тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық мәселелері
жөніндегі тұрақты комиссиясының
төрағасы**

 В. Сергеев