



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

**Постановление совместного заседания постоянных комиссий
маслихата города Астаны**

г. Астана

21 февраля 2024 года

**О проводимой работе по оказанию
государственных услуг населению города
Астаны (филиалы НАО Государственная
корпорация «Правительство для граждан»,
iQala, iКОМЕК109)**

Постоянные комиссии маслихата города Астаны, совместно заслушав и обсудив информацию о проводимой работе по оказанию государственных услуг населению города Астаны, отмечают нижеследующее.

Филиал НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» по городу Астане» (далее - филиал) является единственным провайдером, осуществляющим деятельность в сфере оказания государственных услуг физическим и юридическим лицам по принципу «одного окна». По городу Астане функционируют 11 отделов по обслуживанию населения. Для создания новой среды взаимодействия государства и граждан в Доме министерств работает Центр приема граждан, в котором в режиме онлайн оказываются 1220 государственных услуг.

Городской центр мониторинга и оперативного реагирования акимата города Астаны iKomek 109 состоит из Единого контакт-центра по вопросам жизнеобеспечения и ситуационного центра мониторинг iKomek 109. В этом центре интегрированы городские камеры видеонаблюдения, системы пожаротушения и мониторинга IT решений.

Для уведомления руководства города о важных критических инцидентах и чрезвычайных ситуациях разработано мобильное приложение iKomek 109.

Расширены функции обслуживания и объединены все колл-центры коммунальных предприятий, медицинских организаций.

iКОМЕК подключен к 9 730 камерам видеонаблюдения, расположенным на территории города: в детских садах, школах, поликлиниках и других объектах. Также камеры охватывают проезжую часть, перекрестки, места общественного скопления людей, такие как ТРЦ, мечети, крупные автобусные остановки, вокзалы.

По инициативе акимата столицы при содействии Агентства Республики Казахстан по противодействию коррупции в рамках проекта «Астана – адалдық алаңы» создан Центр городских услуг «iQala».

Показал свою эффективность проект QalaQyzmet, который предоставляет свыше 150 услуг и минимизировал взаимодействие населения с коммунальными службами. Все услуги переведены в онлайн формат, реализованы сервисы онлайн подачи заявки на въезд для грузового транспорта в столицу (зеленый коридор) и передвижения по городу для сектора малого и среднего бизнеса.

Вместе с тем, существуют определенные проблемы при оказании государственных услуг населению:

1) некоторые лица, находясь в зданиях фронт-офисов на неофициальной основе оказывают услуги гражданам (регистрация граждан, разрешения иммигранта и т.д.), без какого-либо на это разрешения и осуществляют незаконные действия на платной основе, при этом население столицы может получить данные услуги бесплатно при обращении к специалистам фронт-офисов по электронной очереди;

2) недостаточное количество мест для парковок возле ЦОНов мешает гражданам в решении своих вопросов или быстрому получению документов;

3) наблюдается текучесть обученных кадров, частично обусловленная отсутствием развозки для работников филиала после 20-ти часов;

4) частые технические сбои государственных информационных систем;

5) отсутствие единой городской системы учета балансодержателей канализационных люков затрудняет работу по отнесению объектов к тем или иным физическим и/или юридическим лицам;

6) не проводится детальный анализ причин возникновения очередей и не принимаются меры по их устранению.

Также имеются нарекания по работе Городского центра мониторинга и оперативного реагирования акимата города Астаны iKomek 109 (Центр). Обращения жителей, поступающие в Центр, не обрабатываются должным образом. Зачастую нерационально используется информация коммунальных служб, которые заранее предупреждают о том, что будут проводиться ремонтные работы, в связи с чем предстоит отключение на определенный срок.

На основании вышеизложенного постоянные комиссии маслихата города Астаны **ПОСТАНОВИЛИ:**

1. Информацию о проводимой работе по оказанию государственных услуг населению города Астаны (филиалы НАО Государственная корпорация «Правительство для граждан», iQala, iКОМЕК109) принять к сведению.

2. Рекомендовать Филиалу НАО Государственная корпорация «Правительство для граждан»:

продолжить работу по снижению коррупционных рисков, оптимизации государственных услуг, способствующей повышению их качества, при этом расширяя перечень услуг;

принять меры по внедрению мобильных технологий, которые позволят оказывать услуги быстрее, через смартфоны;

активно взаимодействовать с населением, предоставлять информацию о порядке оказания государственных услуг через социальные сети;

усилить работу по недопущению технических сбоев государственных информационных систем, для чего проводить профилактическую работу, технические аудиты, своевременную актуализацию и обновление информационных систем;

изучить вопрос по созданию парковочных мест во всех отделениях филиалов НАО Государственная корпорация «Правительство для граждан» и проработать вопрос с отраслевыми государственными органами;

провести детальный анализ причин возникновения очередей в ЦОНах и принять меры по их устранению.

3. Рекомендовать ГУ «Управление цифровизации и государственных услуг города Астаны», АО «Астана Innovations» реализовать интеграционное взаимодействие с мобильным приложением Smart Astana (QalaQyzmet).

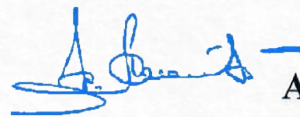
4. ГУ «Управление цифровизации и государственных услуг города Астаны», Городскому центру мониторинга и оперативного реагирования акимата города Астаны iKomek 109:

проработать с отраслевыми государственными органами вопрос создания единой системы учета балансодержателей основных объектов жизнеобеспечения города, в том числе канализационных люков;

принять меры по недопущению поверхностного рассмотрения жалоб, обращений населения, по произвольному изменению вида обращений, тщательно подходить к обработке и распределению обращений по компетенциям исполнителей, осуществляющих реализацию политики в социальной сфере и сферах жизнедеятельности города;

проводить разъяснительную работу с операторами операционного зала iКОМЕК по эффективному оказанию государственных услуг населению и усилить контроль за их исполнением до логического завершения вопроса.

**Председатель постоянной комиссии
маслихата города Астаны
по вопросам законности, правопорядка
и работе с общественностью**



А. Айтхожин

**Председатель постоянной комиссии
маслихата города Астаны
по вопросам бюджета, экономики,
промышленности и предпринимательства**



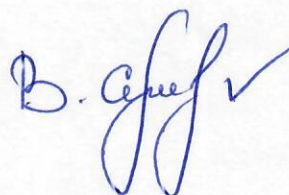
К. Адамбек

**Председатель постоянной комиссии
маслихата города Астаны
по вопросам социально-
культурного развития**



А. Смагулов

**Председатель постоянной комиссии
маслихата города Астаны
по вопросам строительства, экологии,
транспорта и жилищно-
коммунального хозяйства**



В. Сергеев