**03.07.2014 г.**

**Постановление**

**постоянной комиссии**

**О доступности и качестве**

**предоставления государственных**

**услуг населению Центрами**

**обслуживания населения столицы**

Постоянная комиссия городского маслихата, рассмотрев и обсудив на публичных слушаниях вопрос доступности и качества предоставления государственных услуг населению Центрами обслуживания населения столицы отмечает, что в городе осуществляется комплекс мероприятий по реализации государственной политики в сфере оказания государственных услуг.

В целях обеспечения равного доступа для всех и создания возможности в получении в одном месте государственных услуг в декабре 2011 года зарегистрирован филиал Республиканского государственного предприятия «Центр обслуживания населения» по городу Астана (далее – РГП «ЦОН»), созданный на базе трех самостоятельных ЦОНов по районам «Алматы», «Есиль», «Сарыарка». В настоящее время на территории города функционирует 6 модернизированных отделов, один сектор филиала РГП «ЦОН» и один передвижной шоу-рум.

В соответствии с реестром государственных услуг в 2013 году 16 структурными подразделениями акимата оказывалось 115 государственных услуг. Доля услуг акимата предоставляемых по принципу «одного окна» увеличилась с 7 до 45 процентов.

За 5 месяцев 2014 года филиалом РГП «ЦОН» по городу Астана принято 1 091 833 заявок, выдано 1 123 318 готовых документов, доля оказанных услуг в электронном формате от общего количества принятых документов составляет 76 процентов. Для удобства посетителей действуют секторы самообслуживания для получения клиентами самостоятельно электронных услуг, растет количество людей, получающих услуги дома.

Для популяризации портала электронного Правительства в Перинатальных центрах №1, №2, №3, РГКП «Центр по недвижимости» по г. Астане, ГЦВП Алматинского района, партии «Нұр Отан» размещены секторы электронного Правительства. В целях повышения качества оказания государственных услуг в электронном формате в Центры обслуживания населения с января 2014 года переданы 12 государственных услуг.

Заключен трехсторонний меморандум о взаимопонимании и сотрудничестве между филиалом РГП «ЦОН» по г. Астана, ГУ «Управление занятости и социальных программ» и общественным объединением инвалидов Центр Независимая жизнь «ДОС» для повышения качества жизни лиц с ограниченными возможностями.

По линии департамента юстиции оказываются услуги государственной регистрации (перерегистрации) юридических лиц, учетная регистрация (перерегистрация) филиалов и представительств, государственная регистрация прав (обременений) на недвижимое имущество и сделок с ним, выдача справок по залогу движимого имущества, не подлежащего государственной регистрации и другие услуги.

В Астане стартовал пилотный проект по приему обращений, адресованных в Генеральную прокуратуру и органы прокуратуры города от физических и юридических лиц через Центры обслуживания населения.

В целях повышения качества оказания государственных услуг утвержден план проведения семинарских занятий для сотрудников Центров обслуживания населения структурными подразделениями по оказанию государственных услуг, менторами филиала РГП «ЦОН» проводятся круглые столы, индивидуальные, групповые обучения, собеседования, опросы, семинары по недопущению систематических отказов по вине работников ЦОНов.

Вместе с тем, участники публичных слушаний отмечают, что, несмотря на улучшение показателей доступа и качества предоставления государственных услуг, данная отрасль требует совершенствования и решения существующих проблем, препятствующих повышению культуры обслуживания населения, организации работы ЦОНов на уровне, соответствующему столичному статусу.

Несмотря на растущее количество пользователей электронного правительства наблюдается недостаточная осведомленность населения о ее возможностях.

Отсутствие взаимосогласованных действий с управлением архитектуры и градостроительства, несвоевременное обновление базы данных создает определенные неудобства и волокиту для граждан в получении справки по определению адреса объекта недвижимости на территории города.

Актуальным остается нехватка помещений для отделений Центров обслуживания населения. На балансе филиала находится только три здания, 3 отделения располагаются в арендуемых зданиях. К примеру, сектор Сауран, осуществляющий ежедневный прием более 500 клиентов без сектора самообслуживания, располагается на площади 465,2 кв. метров.

Отсутствие достаточного количества высококвалифицированных специалистов, высокая сменяемость кадров в связи с низким уровнем заработной платы оказывают негативное влияние на качество предоставляемых населению государственных услуг.

Требует изучения вопрос открытия ЦОНов на окраинах города.

На основании вышеизложенного, учитывая мнения и предложения участников публичных слушаний, постоянная комиссия городского маслихата по вопросам строительства, экологии, транспорта, торговли и жилищно-коммунального хозяйства **ПОСТАНОВИЛА:**

**1. Рекомендовать акимату города Астаны:**

- для улучшения качества оказания государственных услуг на постоянной основе осуществлять внутренний контроль за своевременным и качественным оказанием государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан, особое внимание уделив и создав необходимые условия для лиц с ограниченными возможностями;

- в соответствии с законодательством Республики Казахстан по согласованию с уполномоченным органом в сфере информатизации продолжить мероприятия по оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг;

- рассмотреть вопрос предоставления помещений отделениям филиала Республиканского государственного предприятия «Центр обслуживания населения» по городу Астана соответствующих действующим стандартам и нормам;

- провести мониторинг и рассмотреть вопрос открытия при необходимости ЦОНов на окраинах города.

**2.** Рекомендовать а**кимату города Астаны** **совместно с управлением архитектуры и градостроительства:**

- упорядочить вопрос получения справки по определению адреса объекта недвижимости на территории города в Центрах обслуживания населения, принять меры по своевременному обновлению данных ЦОНов.

**3. Рекомендовать департаменту юстиции города Астаны:**

- принять меры и усилить контроль по соблюдению в соответствии с действующим законодательством сроков предоставления услуг по государственной регистрации (перерегистрации) юридических лиц, государственной регистрации прав (обременений) на недвижимое имущество и сделок с ним, выдачи справок по залогу движимого имущества, не подлежащего государственной регистрации и других видов государственных услуг.

**4. Рекомендовать филиалу Республиканского государственного предприятия «Центр обслуживания населения» по городу Астана:**

- обеспечить соблюдение сроков приема и выдачи документов, осуществлять контроль за повсеместным выполнением требований стандартов и регламентов оказания государственных услуг, оказывать информационную помощь получателям услуг;

- для улучшения качества и культуры обслуживания горожан активизировать работу по повышению квалификации их сотрудников в сфере оказания государственных услуг, рассмотреть возможность дифференцированной оплаты труда с учетом оценки эффективности работы сотрудников ЦОНов.

**Председатель постоянной комиссии М. Шекенов**