



010000, Нұр-Сұлтан қ., Бейбітшілік к-сі, 11 үй
тел.: 55-66-31, 55-66-36, факс: 55-72-94

010000, г. Нур-Султан, ул. Бейбитшиллик, 11
тел.: 55-66-31, 55-66-36 факс: 55-72-94

№
21.04.2022 № 2 ге

**Тұрақты комиссияның
2022 жылғы 21 сәуірдегі
қаулысы**

**«Нұр-Сұлтан қаласындағы мемлекеттік
қызметтерді цифрландырудың жай-күйі
туралы және «Азаматтарға арналған үкімет»
мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ көрсететін
қызметтердің сапасы туралы»**

Нұр-Сұлтан қаласы мәслихатының заңдылық, құқық тәртібі және жұртшылықпен жұмыс мәселелері жөніндегі тұрақты комиссиясы, «Нұр-Сұлтан қаласындағы мемлекеттік қызметтерді цифрландырудың жай-күйі туралы және «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ көрсететін қызметтердің сапасы туралы» ақпаратты тыңдап және талқылай отырып, келесіні атап өтеді.

Мемлекеттік органдар Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне сәйкес 678 мемлекеттік қызметті көрсетеді. «Алматы», «Байқоңыр», «Есіл», «Сарыарқа» аудандарының әкімдіктеріне және Нұр-Сұлтан қаласы әкімдігінің 14 құрылымдық бөлімшесіне (бұдан әрі – әкімдіктің құрылымдық бөлімшелері) 164 мемлекеттік қызмет бекітілген, «электрондық үкімет» порталында электрондық форматта қолжетімді.

2021 жылы қала әкімдігімен 13 142 625 мемлекеттік қызмет көрсетілді, оның ішінде электрондық форматта – 12 541 184, қағаз форматта мемлекеттік органдар арқылы – 460 792 және «Азаматтарға арналған үкімет» МК» КЕАҚ арқылы - 140 649.

Қазіргі уақытта Нұр-Сұлтан қаласының геопортал базасында жер қатынастары, сәулет және қала құрылысы бөлігінде 16 мемлекеттік қызмет цифрландырылған. Электрондық форматқа көшірілген көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны 152 жетті (100% автоматтандыруға жататын), 12 мемлекеттік қызмет қағаз түрінде көрсетіледі, олар ережеге сәйкес автоматтандыруға жатпайды.

«Астана – адалдық алаңы» жобасы аясында Қазақстан Республикасы Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің қолдауымен елорда әкімдігінің бастамасымен «IQala» қалалық қызметтер орталығы құрылған.

2022 жылы «IQala» қалалық қызмет көрсету орталығын масштабтау жоспарлануда. Елорда тұрғындары мен қонақтарына ыңғайлы болу үшін фронт-офистер Есіл және Сарыарқа аудандарында орналастырылатын болады.

Сонымен қатар, әкімдіктің құрылымдық бөлімшелерімен мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдері бойынша бұзушылықтарға жол беріліп отыр, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету бойынша шағымдарды қарау мерзімдерін бұзу фактілері орын алуда. Құрылымдық бөлімшелердің интернет-ресурстарында Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау қағидаларының талаптарына сәйкес толық және расталған ақпарат жоқ.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ Нұр-Сұлтан қаласы бойынша филиалы (бұдан әрі - Филиал) Мемлекеттік қызметтердің жалпы тізілімінен мемлекеттік қызметтердің 83% - дан астамын ұсынады, пошта байланысы бөлімшелері арқылы басқа өңірлерге, сондай-ақ мүмкіндіктері шектеулі тұлғалардың үйінде қызмет көрсетіледі.

Бүгінгі күні Филиал жұмысында бірқатар проблемалық мәселелер бар: белгілі бір мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімінің ұзақтығы, қызметтердің көптеген түрлері бойынша эксаумақтылықтың болмауы, мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде электрондық деректер архивінің толық болмауы, әртүрлі ақпараттық жүйелер мен дерекқорларды интеграциялаудың болмауы, кадрлардың тұрақтамауы.

Жоғарыда баяндалғанның негізінде және Халыққа қызмет көрсету орталықтарын аралау қорытындылары бойынша Нұр-Сұлтан қаласы мәслихатының заңдылық, құқық тәртібі және жұртшылықпен жұмыс мәселелері жөніндегі тұрақты комиссиясы **ҚАУЛЫ ЕТТІ:**

1. «Нұр-Сұлтан қаласындағы мемлекеттік қызметтерді цифрландырудың жай-күйі туралы және «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ көрсететін қызметтердің сапасы туралы» ақпарат назарға алынсын.

2. Нұр-Сұлтан қаласының әкімдігіне:

мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізу ұсынылсын, оның қорытындысы бойынша қоғамдық мониторинг есебінде көрсетілген ұсынымдарды орындау жөнінде шаралар қабылдануы тиіс;

халықтан келіп түскен шағымдар бойынша тұрақты кері байланысты қамтамасыз ету;

мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарында, әлеуметтік желілерде мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы қажетті ақпаратты ашық қолжетімділікте қамтамасыз ету;

мемлекеттік қызметтерді ұсыну кезінде электрондық деректер архивінің толық болмауы бойынша мәселені шешу үшін сапалы жаңа IT-шешімдер мен әдістемелік тәсілдерді енгізу бойынша ұсыныстар енгізу;

әртүрлі ақпараттық жүйелер мен дерекқорларды біріктіруді қамтамасыз ету;

«IQala» қалалық қызмет көрсету орталығын масштабтау кезінде «Есіл» және «Сарыарқа» аудандарында фронт-офистерді орналастырудың нақты мерзімдерін көрсету ұсынылсын.

3. «Азаматтарға арналған үкімет» МК ҚЕАҚ Нұр-Сұлтан қаласы бойынша филиалына (бұдан әрі - Мемлекеттік корпорация):

белгілі бір мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерін азайту жөнінде шаралар қабылдау;

Халыққа қызмет көрсету орталықтарында санитарлық талаптарды қамтамасыз ету мақсатында, залдарды кондиционермен қамтамасыз ету мүмкіндігін қарастыру және келушілерге арналған залдарда ылғалды тазарту жұмыстарын уақтылы жүргізу;

әртүрлі ақпараттық жүйелердің жиі істен шығуы жөніндегі мәселені пысықтау;

сенбі және жексенбі күндері қызметтерді өз бетінше алу бойынша оқытатын консультанттардың санын ұлғайту және ірі ұйымдарда қызметтерді өз бетінше алу терминалдарын орналастыру арқылы қызмет алушылардың ағынын азайту;

халыққа қызмет көрсету тетігін жақсарту және көші-қон қызметі қызметкерлерінің жетіспеушілігі жөніндегі мәселені зерделеу;

оқу орындары арасында электрондық қызметтерді енгізу бойынша жұмысты күшейту;

Халыққа қызмет көрсету орталығының барлық бөлімшелерінде және әлеуметтік желілерде кезекші Халыққа қызмет көрсету орталығының жұмысы туралы ақпаратты орналастыру;

1414 Бірыңғай байланыс орталығы мен электрондық өтініштер бойынша операторлардың жұмысын жақсарту;

Халыққа қызмет көрсету орталығы қызметкерлерінің қызмет алушыларға қатысты қызметтік этикеттің қарапайым нормаларын сақтау бойынша қызметкерлер арасында түсіндіру жұмыстарын жүргізу;

кеңес беру сапасының төмендігі, қызметкерлердің біліксіздігі туралы шағымдарды болдырмау және мүгедектермен қарым-қатынас жасау дағдыларына үйрету үшін мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыру;

уәкілетті органға Халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметкерлерін материалдық ынталандыру бойынша ұсыныстар енгізу;

Халыққа қызмет көрсету орталықтарында «үнемді өндіріс» саясатын кезең-кезеңімен енгізу туралы ақпарат ұсыну;

заңдылық, құқық тәртібі және жұртшылықпен жұмыс мәселелері жөніндегі тұрақты комиссияға «Өндіріс» тұрғын алабында Халыққа қызмет көрсету орталығы филиалының ашылу күні туралы жазбаша түрде хабарлау;

мәслихаттың тұрақты комиссиясының мүшелерімен бірге Халыққа қызмет көрсету орталықтарына бару кестесін әзірлеу ұсынылсын.

4. «Нұр-Сұлтан қаласының Жастар саясаты мәселелері басқармасы» ММ-не «Елорда жастары» тұрғын үй бағдарламасын, жалға берілетін тұрғын үй және жеңілдікпен кредит беру бағдарламаларын таныстыру бойынша Халыққа қызмет көрсету орталықтарының қызметкерлерімен кездесу өткізу ұсынылсын.

**Нұр-Сұлтан қаласы мәслихатының
заңдылық, құқық тәртібі және
жұртшылықпен жұмыс мәселелері
жөніндегі тұрақты комиссиясының
төрағасы**



Н. Көпешов