



26.02.2018-ҒЫ № 17-17/267 ШЫҒЫС ХАТЫ

**Қазақстан Республикасы Парламенті  
Мәжілісінің депутаттары  
К.И. Мұсырманға,  
М.А. Айсинаға**

2018 жылғы 31 қаңтардағы  
№ ДС-26

**Құрметті депутаттар!**

Сіздердің мемлекеттік қызметтерді көрсету жүйесін жетілдіруге қатысты депутаттық сауалыңызға сәйкес мынаны хабарлаймыз.

Бүгінгі күні мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саласындағы бірыңғай провайдер «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕ АҚ (бұдан әрі – Мемлекеттік корпорация) шамамен 621 мемлекеттік қызмет немесе Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер жалпы тізілімінің жалпы 83%-ын көрсетеді, бұл ретте «электрондық үкімет» веб-порталында халыққа 630-дан астам электрондық қызметтер мен сервистер қолжетімді.

2017 жылдың қорытындысы бойынша Мемлекеттік корпорация азаматтарға 38 млн. астам, соның ішінде электрондық форматта 24,7 млн. немесе жалпы санынан 65 % қызмет көрсетті.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде жеңілдетілген және белсенді тәсілдер қағидаттарын енгізу мақсатында, электрондық-цифрлық қолтаңбаны пайдаланбай, 30 көрсетілетін қызметті алу мүмкіндігі іске асырылды, СМС-хабарлама арқылы бала туу бойынша белсенді қызмет (*тууды тіркеу, туу бойынша жәрдемақы алу және баланы балабақшаға кезекке қою бойынша рәсімдерді қамтиды*) іске қосылды.

Мекенжай анықтамасы, жылжымайтын мүлкінің болмауы (болуы) туралы, жылжымайтын мүлікке тіркелген құқықтары туралы және сотталғандығының болуы (болмауы) туралы анықтамалар сияқты талап етілетін көрсетілетін қызметтер бойынша СМС-хабарлама арқылы өтініш беруші растаған кезде оларды үшінші тұлғалардың алуы бойынша электрондық сервистер қолжетімді.

Сонымен қатар, жергілікті атқарушы органдардың өңірлік деңгейде мемлекеттік қызметтерді көрсетуі орталық уәкілетті органдар бекіткен мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының негізінде жүзеге асырылатынын атап өтеміз. Жалпы Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімінен 452 мемлекеттік

қызмет электрондық түрде көрсетуге жатады олар жергілікті атқарушы органдар мен Мемлекеттік корпорацияның өңірлердегі бөлімшелеріне іске асыру үшін жеткізілген тиісті стандарттарда көрсетілген.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді одан әрі оңтайландыру және автоматтандыру үшін Үкіметте Мемлекеттік корпорация арқылы беруге жататын мемлекеттік қызметтерді іріктеу жөніндегі ведомствоаралық комиссияның (бұдан әрі – ВАК) отырыстары апта сайынғы негізде өткізіледі.

Осылайша, 2017 жылғы қыркүйек айынан бастап ВАК 20 отырысының қорытындысы бойынша барлық Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміндегі 746 қызметтің ішінен 319 мемлекеттік қызметті оңтайландыру және автоматтандыру, сонымен қатар «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы баламасыз негізде көрсетуге 127 мемлекеттік қызметті қолдады. Ағымдағы жылғы сәуір айының соңына дейін қалған мемлекеттік қызметтерді қарау жоспарлануда.

***Халықтың компьютерлік сауаттылығын арттыру, сондай-ақ «электрондық үкімет» веб-порталымен жұмыс істеу дағдыларына оқыту мәселелеріне қатысты***

Мемлекеттік қызметтерді көрсету саласын кезең-кезеңмен цифрландыру мақсатында Мемлекеттік корпорацияның барлық фронт-офистерінде «Connection Point» өзіне-өзі қызмет көрсету секторлары жұмыс істейді, онда азаматтар Мемлекеттік корпорация жұмыскерлерінен нақты кеңес және Портал арқылы мемлекеттік көрсетілетін қызметті өз бетінше ала алады.

Ағымдағы жылғы қаңтарда Астана қаласында алғашқы «Цифрлық халыққа қызмет көрсету орталығы» ашылды, оның қызметі Порталды танымал етуге, азаматтардың цифрлық сауаттылығын арттыруға және оқыту семинарларын өткізуге бағытталған. Барлық облыс орталықтарында осындай орталықтарды кезең-кезеңмен ашу жоспарлануда.

Сондай-ақ «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасында цифрлық сауаттылықты арттыру бойынша кешенді шаралар және 2022 жылға қарай халықтың цифрлық сауаттылығының деңгейін 83%-ға дейін арттыру белгіленген, сонымен қатар, жергілікті атқарушы органдар базалық цифрлық дағдыларға оқыту курстарын және кадрларды қайта даярлау курстарын өткізу шараларын жүзеге асыруды жоспарлайды.

***Мемлекеттік органдардың мемлекеттік қызметтерді көрсету функцияларын орталықсыздандыруға қатысты***

Мемлекеттік қызметтерді орталықсыздандыру мақсатында оларды барынша мемлекеттік органдардан Мемлекеттік корпорацияға беру, сондай-ақ электрондық форматқа өткізу іс-шаралары жүргізілуде. Осындай орталықсыздандырудың нәтижесінде азаматқа мемлекеттік қызметті көрсететін мемлекеттік органға барудың қажеті жоқ.

Осылайша, мысалы, 2017 жылдың қорытындысы бойынша Мемлекеттік корпорацияға 71 мемлекеттік қызмет, соның ішінде талап етілетін әлеуметтік сипаттағы қызметтер (*мүгедектерді протездік-ортопедиялық көмекпен, сурдо-тифлотехникалық және міндетті гигиеналық құралдармен, кресло-қол арбамен және т.б. қамтамасыз ету*).

Қазіргі уақытта, Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімінде

орталықсыздандыруға қажетті тағы да 42 мемлекеттік қызмет нормативтік түрде бекітілген, оларды сондай-ақ орталықсыздандыру қажет.

Олардың ішінен ВАК-та 22 мемлекеттік қызмет қаралды. Қорытындылар бойынша Мемлекеттік корпорацияға 2 мемлекеттік қызметті және «электрондық үкімет» веб-порталына 2 мемлекеттік қызметті беру жөнінде шешім қабылданды. Қалған мемлекеттік қызметтер тағы ВАК-та қаралатын болады, өйткені олар бойынша қосымша пысықтау жөнінде тапсырма берілді.

Сондай-ақ, шалғай орналасқан елді мекендердің және кішігірім ауылдардың тұрғындары үшін мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз ету үшін Мемлекеттік корпорация бірқатар жобаларды іске асыруда. Өткен жылдан бастап «Қазпочта» АҚ арқылы 66 мемлекеттік қызметтер бойынша құжаттарды қабылдау және нәтижелерін беру жүзеге асырылуда, бұл 1656 почта байланысы бөлімшелерін қамту және 6 мыңнан астам қызметтер көрсету мүмкіндігін берді. Бұдан басқа, өткен жылдың қорытындысы бойынша 70 мобильдік ХҚКО 546 мыңнан астам қызметтер көрсетті.

***Жергілікті деңгейде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің біркелкілігінің болмауына қатысты***

Мемлекеттік қызметтерді көрсету процесінде алшақтықтардың туындауын болдырмау және оларды регламенттеу кезінде біркелкілікке келтіру мақсатында, қажетті рәсімдердің қадаммен баяндала және олардың орындалу мерзімі белгілене отырып, жаңа үлгілік регламент әзірленуде.

Іс жүзінде жергілікті деңгейде әкімшілік-аумақтық бірліктерді басқару схемасында өңірлік ерекшеліктеріне байланысты алшақтануы мүмкін, бұл мемлекеттік қызметтерді көрсету процесінде алшақтықтарға едәуір әсер етуі мүмкін.

Көрсетілген үлгілік регламент жақын мерзімде орталық және жергілікті атқарушы органдармен бірлесіп пысықталатын болады.

***Мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері жөніндегі басқармалар құруға қатысты***

Қазіргі уақытта мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді ішкі бақылау және мониторингтеуге жауапты құрылымдық бөлімшелер Қызылорда облысының әкімдігін қоспағанда (*жауапкершілік қолданыстағы құрылымдық бөлімшеге бекітілген*), барлық жергілікті атқарушы органдарда құрылған.

Аталған құрылымдық бөлімшелердің ВАК жұмысы шеңберіндегі жүктемелілігін төмендету мақсатында жергілікті атқарушы органдар көрсететін мемлекеттік қызметтерді Мемлекеттік корпорацияның жүргізуіне жоспарлы беру жұмысы жалғастырылатын болады.

Сонымен бірге, ақпараттық-коммуникациялық технологияларды (бұдан әрі – АКТ) қолдану саласындағы негізгі проблемалар мен қауіпсіздікке қауіп-қатерлер және оларды еңсеру бойынша шаралар «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасында көрініс тапты.

Осы шараларды іске асыруды уәкілетті органдар жүзеге асырады және олар ақпараттық жүйелердің істен шығуына қарсы тұруын арттыруға, АКТ саласындағы контурды қорғауды қамтамасыз етуге және техникалық құралдардан бастап, ортақ қолжетімді жүйелерде азаматтардың қауіпсіз мінез-құлық мәдениетін қалыптастыруға дейін ақпараттық қауіпсіздікті жалпы арттыруға бағытталған.

***Мемлекеттік қызметшілердің мемлекеттік қызметтерді тек электрондық форматта алуына қатысты***

Қазіргі уақытта Оңтүстік Қазақстан облысы әкімдігінің оң тәжірибесін тарату мақсатында, уәкілетті орган, Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдарға мемлекеттік қызметшілердің және ведомстволық бағынысты ұйымдары жұмыскерлерінің мемлекеттік қызметтерді Портал арқылы электрондық форматта алуын қамтамасыз ету жөніндегі ұсынымдарын жолдады.

Жалпы, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер механизмін жетілдіру және азаматтардың қызметтерді сапалы көрсетілуіне қанағаттану деңгейін арттыруға бағытталған кешенді шараларды іске асыру Мемлекет басшысының мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді барынша оңтайландыру және электрондық форматқа көшіру бойынша тапсырмасы шеңберінде жалғастырылатын болады.

**А. Жұмағалиев**