*Доклад Министра информации и коммуникаций*

*Республики Казахстан* ***Абаева Д.А.*** *на Правительственном часе в Мажилисе Парламента РК
20 ноября 2017 года на тему: «О ходе реализации Плана нации «100 конкретных шагов» по вопросам оказания государственных услуг»*

**Уважаемые депутаты!**

В соответствии с задачами, поставленными Главой государства на сегодняшний день Министерством информации и коммуникаций реализуются комплексные мероприятия задач по совершенствованию процессов оказания государственных услуг.

Прежде всего, речь идет о развитии и координации деятельности электронного правительства и Государственной корпорации «Правительство для граждан».

Отмечу, что на данное время из семисот сорока шести государственных услуг через «Правительство для граждан» граждане могут получить 621 услугу или более 83%.

 На сегодняшний день, единая структура «Правительства для граждан» объединяет порядка **трехсот сорока девяти фронт-офисов по всей стране**, в которых работают более **двадцати тысяч сотрудников** *(всего 21 788)*, ежегодно оказывая свыше **тридцати четырех миллионов услуг.**

Посредством инфраструктуры электронного правительства доступно 452 государственные услуги, оказано более 190 млн. электронных услуг.

Важное направление в работе «Правительства для граждан» - повышение доступности для жителей отдаленных населенных пунктов, маленьких аулов.

С этой целью по всему Казахстану работают 70 мобильных ЦОНов, которые совершают более 13 тысяч выездов в год.

Кроме того, совместно с «Казпочтой» реализуется проект **по предоставлению госуслуг в офисах национального почтового оператора**, сеть которых охватывает большую часть всех населенных пунктов страны.

Кроме того, совместно с министерством юстиции прорабатываются вопросы по передаче в Госкорпорацию функции по регистрации недвижимого имущества и актов гражданского состояния. Реализуется совместный пилотный проект (по недвижимости оказано – **31 702** услуг, по ЗАГС оказано – **26 237** услуг).

По прямому поручению Главы государства особое внимание уделяется **созданию безбарьерной среды и обеспечению комфорта для лиц с ограниченными возможностями здоровья.**

В этом году запущен сервис «онлайн-сурдоперевод для лиц с нарушениями слуха и речи».

Во фронт-офисах корпорации установлены пандусы и кнопки вызова для инвалидов-колясочников, информационные таблички с текстом Брайля, тактильные дорожки для слабовидящих.

Кроме того, инвалиды 1 и 2 групп могут получить услуги «Правительства для граждан», не выходя из дома. Для вызова мобильной группы на дом, гражданину необходимо позвонить в единый контакт-центр по номеру 1414.

Стоит отметить, что на разных позициях в госкорпорации **работает 475 человек с ограниченными возможностями,** и работа по дальнейшему трудоустройству инвалидов будет продолжена.

Важно отметить, что, несмотря на высокие показатели эффективности, «Правительство для граждан» регулярно внедряет новые подходы и инструменты, нацеленные **на повышение клиентоориентированности.**

Приведу лишь некоторые примеры.

Так, с начала года запущены такие сервисы, как sms-уведомление о готовности документа, telegram-бот, доставка готовых документов на дом, получение справок на портале электронного правительства без привязки к ЭЦП.

Кроме того, в настоящее время офисы госкорпорации работают по единому графику с 9:00 до 20:00, однако для удобства граждан, работающих в г. Астана, Алматы и Шымкент **запущены центры обслуживания населения с графиком работы до полуночи.**

Для получателей водительских удостоверений также реализуются большие облегчения в рамках пилотных проектов. Например, жители г.г. Астана и Алматы могут подать документы на замену водительского удостоверения и получить удостоверение в обычном ЦОН. Ранее это было возможно только в специализированном ЦОН.

Отдельно хотелось бы отметить, что с 1 июля т.г. на портале электронного правительства внедрена возможность получения 30 электронных услуг (адресная справка, справка об отсутствии (наличии) недвижимого имущества) без электронной цифровой подписи, на **основании одноразового SMS-пароля**.

Кроме того, активизирована работа по оптимизации государственных услуг:

**Во-первых.** На системной основе организована передача госуслуг в Госкорпорацию, а также их переводу в электронный формат. В этой связи, а также с учетом задач, поставленных Главой государства, увеличивается роль Межведомственной комиссии.

Практически еженедельно на данной площадке ведется работа со всеми госорганами. Госкорпорацией подготовлены предложения по 104 госуслугам, которые были поддержаны и приняты в работу заинтересованных госорганов. В настоящее время на стадии согласования и утверждения более 36 соответствующих Дорожных карт, при этом акцент поставлен на электронное оказание госуслуг.

В целом, в случае реализации заинтересованными государственными органами предложений по данным 104 государственным услугам будет сокращено истребование более 30 млн. различных копий документов, по 12 услугам будет отменена необходимость физического присутствия, сроки оказания сократятся в среднем на 11 дней.

**Во-вторых**, планируется реализация проактивного принципа оказания государственных услуг полностью в электронном формате, без обязательного физического присутствия.

Это позволит решить ряд проблемных вопросов в сфере оказания государственных услуг. Таких как:

-привязка к месту регистрации или месту жительства;

-обязательность физического присутствия в ЦОНе;

-необходимость посещения нескольких государственных органов для получения одной государственной услуги и т.д.

Для примера, после рождения ребенка его родителям автоматически будут поступать СМС-уведомления с предложениями указать ФИО ребенка для получения свидетельства о рождении, номер счета для оформления пособий и адресных данных для постановки в очередь в детский сад.

Заявителю будет необходимо только забрать результат государственной услуги в Госкорпорации или заказать доставку результата услуги на дом.

Так же, данный принцип планируется внедрить в сфере пенсионного обеспечения.

**В-третьих**, совместно с рядом государственных органов (МЮ, МВД, МТСЗН, ГП) планируется реализация проекта «Услуга без справок» (Paper free).

Данный проект направлен на исключение истребования наиболее востребованных электронных справок у граждан.

Так, анализ работы Государственной корпорации показал, что за 2016 год оказано более 37 млн. государственных услуг, из которых более 23 млн. или 65% составляют электронные справки.

При этом, наибольшее количество приходится на 5 справок *(более 95% всех электронных справок)*:

1. адресная справка –15 млн.
2. об отсутствии недвижимости – 2,6 млн.
3. о зарегистрированных правах – 2,5 млн.
4. о пенсионных отчислениях – 2 млн.
5. об отсутствии (наличии) судимости – 1,4 млн.

В этой связи, на веб-портале электронного правительства до конца текущего года будет реализован специальный механизм получение персональных данных третьими лицами (банки, организации и т.д.).

Обязательным условием будет получение посредством sms-уведомления разрешения гражданина на которого требуется справка. Кроме того, по проектам «Цифрового Казахстана» планируется реализовать мероприятия по интеграции информационных систем заинтересованных государственных органов.

Данные меры позволят оптимизировать перечень документов которые гражданам приходится постоянно заказывать.

 **В-четвертых,** принимаются меры по исключению альтернативности по услугам, оказываемым через Госкорпорацию либо веб-портал «электронного правительства».

На сегодняшний день сохранение альтернативного оказания государственных услуг, особенно местными исполнительными органами, снижает эффективность реализации принципа «одного окна», сохраняет коррупционные риски, вызванные наличием прямого контакта с услугополучателем.

Кроме того, в рамках продвижения электронных услуг будет сокращаться альтернатива между услугами оказываемыми через Госкорпорацию и веб-портал «электронного правительства» *(для граждан не имеющих доступа к сети Интернет доступ обеспечивается через сектора самообслуживания Госкорпорации)*.

Вместе с тем, есть госуслуги не подлежащие передаче в Госкорпорацию, из-за своей специфики либо ухудшения условий их получения для граждан *(к примеру, оказываются загранучреждениями, погранслужбой и т.д.)*

Например:

* регистрация актов гражданского состояния граждан Республики Казахстан за рубежом (МИД);
* Выдача листа о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь (МЗСР).

До конца т.г. по итогам работы МВК еще 48 услуг после внесения изменений в стандарты будут оказываться **на безальтернативной основе только через Госкорпорацию**.

В Послании народу Казахстана Глава государства поставил задачу по реализации третьей модернизации, отметив необходимость кардинальных реформ, в том числе в сфере государственных услуг.

Министерству совместно с заинтересованными государственными органами поручено провести **максимальную** оптимизацию процессов оказания государственных услуг, в том числе путем их перевода в электронный формат.

В рамках проекта Государственной программы «Цифровой Казахстан» одним из направлений реализации программы является «Переход на цифровое государство», нацеленный на кардинальные преобразования в сфере оказания госуслуг гражданам и бизнесу.

Цифровизация позволит госорганам повысить свою производительность.

Более того, устранение дублирования, упрощение и сокращение стадий при согласованиях и требований по бумажному сопровождению не только решит проблемы, связанные с недостаточным уровнем прозрачности и проактивности услуг, но и существенно снизит нагрузку на госслужащих.

Для реализации данной работы всем уполномоченным государственным органам необходимо внедрять в новые методы работы, которые могут иметь самый разный характер.

К примеру:

1. Прорабатываются вопросы создания информационной системы – **Единый кадастр недвижимости (ЕКН)** в виде многоцелевой информационной базы данных о земельном фонде РК и всех объектах недвижимости.

Это приведет к обеспечению целостности базы данных - полноты и достоверности, их оперативному обновлению, исключению коррупционных рисков, создаст условия для создания открытой карты для граждан и предпренимателей.

2. В ближайшее время в Астане планируется запустить **Digital**-ЦОН, где будет полностью автоматизированное получение государственных услуг без участия операторов ЦОН.

Открытие Цифрового ЦОН станет этапом перехода к новому формату предоставления государственных услуг, в котором граждане самостоятельно подают электронные заявки с помощью пунктов общественного доступа (ПОД), секторы самообслуживания (Connection point) и планшетов в специальных стенд - павильонах Госкорпорации.

3. Следует отметить перспективы реализации проекта по передаче в доверительное управление Госкорпорации информационных систем, что может позволить создать на базе Госкорпорации информационно-аналитического центры в сфере госуслуг.

В настоящее время уже передана в доверительное управление Интегрированная информационная система для центров обслуживания населения — ИИС ЦОН.

3. Для обеспечения высокого уровня сервиса ведется внедрение новых способов и подходов, технологичных решений по оказанию госуслуг. Так, планируется развитие Единого контакт-центра 1414, через который можно будет получить госуслуги по телефонной связи на примере работы Centerlink (Австралия).

**Благодарю за внимание!**