**«Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша**

**«100 нақты қадам» Ұлт жоспарының іске асырылу барысы туралы» тақырыбында Қазақстан Республикасы Парламентінің Мәжілісінде 2017 жылғы 20 қарашада болған үкімет сағатының нәтижелері бойынша**

**ҰСЫНЫСТАР**

**Қазақстан Республикасының Үкіметі**:

1. Экономиканың бәсекеге қабілеттілігін арттыру жөніндегі міндеттерді іске асыру және халықтың өмір сүру сапасын жақсарту мақсатында «Цифрлы Қазақстан» Мемлекеттік бағдарламасын қабылдау жөніндегі жұмысты жеделдетсін.

2. Мемлекеттік қызметтер көрсету саласын жетілдіру жөніндегі заңнамалық бастамалар топтамасын әзірлеуді қамтамасыз етсін, сондай-ақ уәкілетті мемлекеттік органдардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтерін оңтайландыру және автоматтандыру бойынша Жол карталарын бекіту жөніндегі жұмысты жандандырсын.

3. Барлық мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бірыңғай провайдері ретінде «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы арқылы ұсынуды ұйымдастыру жөніндегі және Ұлт жоспарының 100-ші қадамын одан әрі іске асыру және сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайту мақсатында мемлекеттік органдардың оларды баламалы көрсетуін болғызбау жөніндегі жұмысты жалғастырсын.

4. 2017 жылдың соңына дейін уәкілетті органның мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы функцияларын мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді электрондық форматқа ауыстыру жөніндегі жұмыстың тиімділігін арттыру және жеделдету үшін ақпараттандыру саласындағы уәкілетті органға беру мәселесін қарастырсын.

5. Азаматтардың қажеттіліктеріне қарай кешенді мемлекеттік қызметтер көрсетуді іске асыру мақсатында «бір терезе» қағидатынан «бір өтініш» қағидаты арқылы мемлекеттік қызметтер көрсетуді дамыту жөнінде шаралар қабылдасын.

6. Мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде процесті оңайлату және кері байланыс алу мақсатында, халықтың және кәсіпкерлердің шағымдарды, ұсынымдарды, ұсыныстарды беруінің және оларды қараудың баламалы тетіктерін әзірлесін.

7. Қағаз архивтерді цифрландыру жөніндегі шаралар қабылдасын, орталық және жергілікті мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерін интеграциялауды қамтамасыз етсін, мемлекеттік органдардың қызметін цифрландыру жөніндегі жұмыс шеңберінде іске асырудың нақты мерзімдерін айқындай отырып,
іс-шаралар жоспарын әзірлесін.

8. Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімін, атап айтқанда мемлекеттік органдар қызметінің жеделдігін арттыру үшін заңды тұлғаларға көрсетілетін қызметтердің мерзімін ақылы түрде жеделдету мүмкіндігі туралы мәселені қарастырсын.

9. Жұмыскерлердің ықыласын арттыру және сапалы кадрлық құраммен қамтамасыз ету үшін «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясының фронт-офистеріндегі жұмыскерлердің жалақысын көтеру мәселесін қарастырсын.

10. Халықтың төлемдерді жүргізгені үшін банктердің комиссиясы мөлшерлерін азайту және ретке келтіру мақсатында мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде мемлекеттік баждар мен алымдарды төлеу мәселесін пысықтасын.

**Қазақстан Республикасының Ақпарат және коммуникациялар министрлігі:**

1. Ауылдық елді мекендерді Интернет желісіне кең жолақты қол жеткізумен қамтамасыз ету, сондай-ақ мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің ауыл тұрғындарына қолжетімділігін арттыру үшін ауылдардың, кенттердің және ауылдық округтердің әкімдіктерін мемлекеттік органдардың бірыңғай желісіне қосу жөніндегі жұмысты жалғастырсын.

2. Мемлекеттік органдармен бірлесіп мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын:

- құжаттарды қабылдау рәсімін оңайлату және нәтижелерін көрсетілетін қызметтерді алушыға беру;

 - азаматтар мен көрсетілетін қызметтерді берушінің байланысын «электрондық үкімет» порталы арқылы барынша азайту;

- электрондық форматтағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің санын, сондай-ақ оларды ұсынудың техникалық мүмкіндіктерін ұлғайту;

- қызметтерді ұсыну кезінде клиентке бағдарлану арқылы жүйелі негізде арттырсын.

3. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге қолжетімділікті арттыру шеңберінде бір реттік қхқ-парольдер арқылы берілетін электрондық көрсетілетін қызметтер тізбесін ұлғайту жөнінде шаралар қабылдасын.

4. Композиттік, проактивтік көрсетілетін қызметтер тізбесін кеңейту, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңайлатуға және оңтайландыруға арналған озық технологияларды енгізу арқылы мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде қайталайтын және артық рәсімдерді болғызбау жөнінде жұмыс жүргізсін.

5. Мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде азаматтардың дербес деректерін қорғауды қамтамасыз етсін. Мемлекеттік ақпараттық жүйелердегі мәліметтерді үшінші тұлғаларға негізсіз бергені үшін Мемлекеттік корпорацияның лауазымды адамдарының, сондай-ақ жұмыскерлерінің жауапкершілігін күшейту жөнінде шаралар қабылдасын.

**Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика министрлігі:**

1. 2017 жылдың соңына дейін жергілікті атқарушы органдардың мемлекеттік қызметтер көрсету саласын нормативтік реттеуіне талдау жүргізсін. Қорытындылары бойынша жергілікті атқарушы органдардың мемлекеттік қызметтер көрсету жөніндегі қызметін оңтайландыру жөнінде шаралар қабылдасын.

2. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне өзгерістер мен толықтырулар енгізген кезде мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді тек қана электрондық нысанда ұсыну мүмкіндігі мәселесін пысықтасын.

**Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі** жаңадан тағайындалған зейнетақылар мен әлеуметтік төлемдер жөніндегі істердің электрондық форматын қалыптастыруды жеделдету мәселесін 2017 жылдың соңына дейін қайта қарасын.

**Қазақстан Республикасының Ішкі істер министрлігі:**

1. Ақпарат және коммуникациялар министрлігімен бірлесіп халыққа құжат беру және тіркеу жөніндегі мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде азаматтардың жиналып қалуын болғызбау, сондай-ақ жеке басты куәландыратын құжаттарды беру мерзімдерін одан әрі қысқарту тетігін пысықтасын.

2. Азаматтарға қызмет көрсетуге кететін уақыт пен шығындарды азайту үшін көлік құралын тіркеу туралы куәліктерді дайындау процесіне заманауи технологияларды енгізу туралы мәселені пысықтасын.

3. Көлік құралдарын тіркеу жөніндегі халыққа мамандандырылған қызмет көрсету орталығының жұмысына тартылған криминалист мамандардың санын көбейту не осы функцияны бәсекелестік ортаға беру мәселесін пысықтасын.

**Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі:**

Мемлекеттік қызметтер көрсетудің айқындығын қамтамасыз ету және мемлекеттік органдардың қызметін бағалау үшін мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін бағалауға «Жасырын көрсетілетін қызметтерді анықтау» өлшемшартын қосу туралы мәселені қарастырсын.

**Министрліктер, ведомстволар және облыстардың, Астана мен Алматы қалаларының әкімдері:**

1. Мәліметтері мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелері мен дерекқорларында қамтылатын жеке және заңды тұлғалардан анықтамалар мен құжаттарды құрылымдық аумақтық бөлімшелердің, сондай-ақ ведомстволық бағынысты ұйымдардың талап етуін болғызбау жөнінде шаралар қабылдасын.

2. Халықтың хабардар болуын арттыру мақсаттарында мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу процестерін оңайлату және оларды электрондық форматқа ауыстыру жөнінде қабылданған шаралар туралы халыққа тұрақты және жедел хабар беруді ұйымдастырсын, электрондық мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді кеңінен танымал ету, жаңа сервистер арқылы оларды алу тәртібі жөніндегі түсіндіру жұмыстарын жандандырсын.

**Облыстардың, Астана және Алматы қалаларының әкімдері:**

1. Азаматтарға арналған қызметтің айқындығы мен ашықтығын арттыру, сондай-ақ мемлекеттік органдардың құзыретіне кіретін мәселелер бойынша халыққа консультациялық көмек көрсету мақсаттарында Бас прокуратурадағы, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының әкімдіктеріндегі сияқты азаматтармен жұмыс жөніндегі секторларды (ашық аймақтарды) барлық деңгейдегі әкімдіктерде құрсын.

2. Мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде халықты, ең алдымен, мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін қолайлы жағдай, заманауи инфрақұрылым көзделетін сапалы сервиспен қамтамасыз ету мақсаттарында 2018 жылдың бірінші жартыжылдығының соңына дейін тиісті үй-жайларда «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясының фронт-офистерін орналастыру жөнінде шаралар қабылдасын.

**Ақмола, Атырау, Шығыс Қазақстан және Батыс Қазақстан облыстарының әкімдері:**

Ақпарат және коммуникациялар министрлігімен бірлесіп, көлік құралдарын тіркеу және жүргізуші куәліктерін беру бойынша халыққа мамандандырылған қызмет көрсету орталықтарын ашу мәселесін жеделдетсін.

**«Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы:**

1. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді оңтайландыру жөнінде ұсыныстар әзірлеу бойынша жұмысты жалғастырсын және оларды «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілуге жататын мемлекеттік қызметтерді іріктеу жөніндегі ведомствоаралық комиссияның қарауына жүйелі түрде енгізуді қамтамасыз етсін.

2. Мүмкіндіктері шектеулі адамдар, сондай-ақ жалғыз тұратын зейнеткерлер үшін «қолайлы орта» жасау, оның ішінде үйге мемлекеттік қызметтер көрсету арқылы жасау жөніндегі жұмысты жалғастырсын.

3. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің ауылдар, кенттер, ауылдық округтер, оның ішінде шалғайдағы елді мекендер тұрғындарына қолжетімді болуын қамтамасыз ету мақсатында «Қазпошта» АҚ-мен тығыз өзара іс-қимыл жасауды дамыту жөніндегі жұмысты жалғастырсын.

4. 2018 жылдың бірінші тоқсанының соңына дейін облыстардың, Астана және Алматы қалаларының: «Халыққа қызмет көрсету орталығы», «Әлеуметтік төлемдерді ведомствоаралық есептеу орталығы», «Жер кадастры және жылжымайтын мүлікті техникалық тексеру» департаменттерін-филиалдарын біріктіру арқылы Мемлекеттік корпорацияның құрылымын оңтайландырсын.

5. Мемлекеттік корпорация жұмыскерлерінің біліктілігін үнемі арттыруды, оның ішінде Канададағы Мемлекеттік қызметтер көрсету институтының тәжірибесін ескере отырып арттыруды қамтамасыз етсін.