|  |  |
| --- | --- |
|  | *Экономикалық реформа және өңірлік даму комитетінің төрағасы* ***Н.С.Сабильяновтың*** *2017 жылғы 20 қарашада ҚР Парламентінің Мәжілісінде өтетін «Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша «100 нақты қадам» Ұлт жоспарының іске асырылу барысы туралы» тақырыбындағы Үкімет сағатында сөйлейтін қосымша баяндамасы* |

**Құрметті Владимир Карпович!**

**Құрметті әріптестер!**

Мемлекет басшысы Нұрсұлтан Әбішұлы Назарбаев Қазақстан халқына «Қазақстанның үшінші жаңғыруы: жаһандық бәсекеге қабілеттілік» атты Жолдауында мемлекеттік қызметтер көрсету процесі барынша оңтайландырылған болуы тиіс екенін атап көрсетіп, оларды толығымен электрондық форматқа көшіру міндетін алға қойған болатын.

Бүгінгі таңда,шын мәнісінде, цифрлы технологиялардың ықпалымен күллі әлем өзгеріске ұшырауда және адамзат қызметі саласындаосы цифрлы технологияның араласпайтын саласы жоқ сияқты. Бизнес, саясат, дипломатия, мемлекеттік функциялар, шынайы әрі цифрлыәлем белгілі бір өзгерістер мен жаңғыруларды күтуде.

Ақпарат және коммуникациялар министрі өз баяндамасында ақпараттандыру және Мемлекеттік корпорацияның қызметін үйлестіру саласындағы уәкілетті органның жұмысын барынша егжей-тегжейлі баяндап берді.

Сондықтан оны қайталай бермей, мемлекеттік қызметтер көрсету саласының одан әрі дамуына теріс ықпал ететін бірнеше өзекті мәселені атап өткім келеді.

**Бірінші кезекте**, бұл - мемлекеттік қызмет көрсетуді автоматтандыру және оны электрондық форматқа көшіру жөніндегі қызмет тиімділігінің барынша төмен болуы. Тізілімге сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің жартысынан көбі толығымен не ішінара автоматтандырылған, яғни 746 көрсетілетін қызметтің ішінде шамамен 300-і қағаз форматта көрсетіледі. Алайда, Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің ақпараты бойынша 2016 жылы мемлекеттік органдар көрсеткен **142,8 млн.** мемлекеттік қызметтің **35%-ы ғана** (50,4 млн.) электрондық форматта берілген.

Мемлекеттік қызметтерді қағаз нысанда көрсететін «көшбасшылардың» қатарына мыналар жатады – **денсаулық сақтау** (2016 ж. – 45 млн., ағымдағы жылғы 8 айда – 19 млн.), **ауыл шаруашылығы** (2016 ж. – 5 млн., ағымдағы жылғы 8 айда – 2,5 млн.) **және ішкі істер органдары** (2016 ж. – 4 млн., ағымдағы жылғы 8 айда – 2,3 млн.). Бұл ретте, аталған ведомстволардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтері өздеріңіз білетіндей, мол сұранысқа ие.

Қазіргі уақытта, мемлекеттік қызметтер көрсету саласын жалпы үйлестіруді өз құзыреті шегінде Ұлттық экономика министрлігі мен Ақпарат және коммуникациялар министрлігі жүргізіп келеді. Бұл ретте екі министрлік те мемлекеттік қызметтер көрсету процесін оңтайландыру жұмысын жүргізеді, яғни өздеріңіз көріп отырғандай, оның тиімділігіне ықпал етпей, керісінше төмендетеді.

Бұл тұрғыдан уәкілетті органдардың нақты жауапкершілігін қамтамасыз ету қажеттілігі туындап отыр және заманауи бағыттарды ескере отырып, мемлекеттік қызметтер көрсету саласын үйлестіру мен дамыту мәселесі бір уәкілетті органның, нақты айтқанда Ақпараттандыру және коммуникациялар министрлігінің құзырына толықтай берілуге тиіс деп есептеймін.

**Екіншіден**, пайдаланылатын ақпараттық жүйелерді интеграциялау мәселелері мемлекеттік қызметтер көрсетуді автоматтандырумен тығыз байланысты. Мәселен, **интеграциялауға** бағытталған «электрондық үкіметті» қалыптастыру мен дамыту жөніндегі бағдарламаларды іске асыруға **19 млрд. теңгеден астам** сомаға бюджет қаражаты жұмсалды.

Алайда, Мемлекеттік корпорация көрсететін қызметтердің 65%-дан астамын, яғни шамамен 24 млн. көрсетілетін қызметті азаматтардың түрлі **мемлекеттік органдарға** беруі үшін алатын электрондық анықтамалар құрайды.

Яғни, ақпараттық жүйелердің интеграцияланбауы салдарынан азаматтар бір мемлекеттік көрсетілетін қызметті алуы үшін мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелеріндегі басқа да анықтамалар мен құжаттарды алуға жүгіруге мәжбүр болады.

Мұндай практиканы және қызметтер көрсету санын қолданкөбейтуді доғару қажет, сондай-ақавтоматтандырылған қызметтер көрсету санын емес, өмірлік жағдайдың онлайн-қызметтермен қаншалықты қамтылғанын өлшеу тәсілдері мен көрсеткіштерін өзгертетін кез келді деп ойлаймын.

«**Бір өтініш**» қағидатына көшу қажеттілігітуындап отыр. Әйтпесе, кәсіпкерге бизнес ашу үшін бір бөлігі қағаз жеткізгіштерде көрсетілетін немесе тек өтініш беру ғана автоматтандырылған бірнеше көрсетілетін қызметті алу қажет болатын автоматтандырудың мәнісі қандай. Автоматтандыруға қаражат бөлініп, игеріліп жатыр, ал бірақ азаматтың немесе кәсіпкердің мақсатына қол жеткізілді ме жоқ па, бұл ешкімді толғандырмайды ма сонда?!

**Үшіншіден**, **ақпараттық жүйелердің жеткілікті түрде толықтырылмауының** өткір проблемасын шешкен жөн. Бірқатар мемлекеттік органдарда электрондық архив мүлдем жоқ. Мәселе - мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде деректері пайдаланылатын, мемлекеттік органдардың қағаз архивтерін пайдалану мен цифрлынысанға көшіруге қатысты болып отыр.

Зейнетақы мен әлеуметтік төлемдер бойынша архивтерге қатысты жағдайға тоқталсақ: архивтер сақтау мерзімі 5 жылдан 75 жылға дейінгі істермен 98 %-ға толықтырылған, жыл сайын олар шамамен 394 мың «есептен шығарылған» істермен толтырылады. Оның үстіне, қызметтер көрсету процесі толықтай автоматтандырылғанымен, архивке жаңа бағыттар бойынша істер жиналады және қабылданған құжаттар электрондық архивке сканерден өткізіледі.

Осы бағыт бойынша істерді басып шығаруды, тігуді және сақтауды алып тастаудың өзі жылына шамамен 350 млн. теңгені үнемдеуге мүмкіндік берер еді. Бұл жүйелендіруге, көшірме жасауға және сұрау салулар бойынша мәліметтерді іздеу мен беруге байланысты әрекеттерге жұмсалатын шығындарды қоспағандағы сома. Оның өзі мемлекет үшін қомақты ақшаға түседі. Тура айтар болсам, бұл жердегі мәселе тек үнемдеу туралы емес, тау-тау қағаздардың салдарынан мамандардың отыратын жері де жоқ болып отыр.

Деректері қазақстандықтар үшін неғұрлым көп сұратылатын болып табылатын АХАЖ бен жылжымайтын мүлік архивтерін цифрландыру аяқталған жоқ. Цифрландыру және архивтерді сақтау қажеттігі мемлекеттік органдардың барлығы үшін өзекті мәселе екенін айта кету керек.

**Төртіншіден**, мемлекеттік қызметтер көрсету саласын дамыту жөніндегі жұмыс жүйелі түрде жүргізіліп жатыр деп айта алмаймын. Мемлекеттік органдар мемлекеттік қызметтер көрсету процесін құлықсыз өзгертуде, басқа ведомстволардың тәжірибесін ықылассыз пайдаланып жатыр, толыққанды талдамалық жұмыстар жүргізбейді.

Бүгінгі күні Тізілімдегі (*мемлекеттік көрсетілетін қызметтің 232 түрі)* мемлекетік көрсетілетін қызметтердің 32 пайызы онсыз да ақылы негізде көрсетіледі.

Алайда мұнда да кемшін тұстар бар. Мәселен, екінші деңгейдегі банктердегі операциялар үшін комиссия қызметтің өз құнынан бірнеше есе асып кететін жекелеген қызмет түрлері де бар.

Мысалы, азаматтар ветеринариялық сертификат үшін 70 теңге мемлекеттік баж төлейді, ал банктің комиссиясы мемлекеттік баждың өзінен үш есеге көп соманы құрайды (200 теңге). Егер банктер комиссияны төмендетуге мүдделі болмаса, Үкіметтің өзі мемлекеттік баждар мен алымдарды төлеу бойынша баламалы әдістерді неге қарастырмайды?

Бүгінгі таңда, орталық және жергілікті мемлекеттік органдардың өзіндегі сервис пен азаматтарға қызмет көрсету деңгейі мәз емес. Жаңа стандарттарға көшетін, консультациялар беретін және қызметтер көрсететін ашық аймақтар ұйымдастыратын кез келді.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің барлығын Мемлекеттік корпорацияға беру керек, ал мемлекеттік органдардың жанындағы орталықтарда адамдарды қабылдау және оларға консультациялар беру үшін жағдай жасау қажет. Азаматтар ғимараттың күзетшілерімен дауласып уақыттарын кетірмеуге, шенеуніктердің есігінің алдында тұрмауға тиіс. Бұл жұмыс нақты регламенттелуі керек.

Жер жерлерде мемлекеттік қызметтер көрсетуге байланысты мәселелерге **жеке** тоқталып өткім келеді.

**Байланыс арналарының өткізу қабілеті әлсіз болғандықтан**, ауылдық округтерде тұрғындарға арналған электрондық мемлекеттік қызметтер көрсету қолжетімсіз.

Мәселен, 2016 жылғы деректер бойынша мемлекеттік органдардың балансында тұрған 274 ақпараттық жүйені ішінде Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің ақпараттық жүйелері ғана ауылдық деңгейге дейін жеткізілген және орталық мемлекеттік органдардың 5 жүйесі (Ақпарат және коммуникациялар, Білім және ғылым, Ауыл шаруашылығы, Қаржы, Әділет министрліктерінің) аудандық деңгейге дейін енгізілген. Қалған жүйелерді енгізу шамасы, негізінен, орталық немесе облыстық деңгейлермен шектеледі.

Тіпті, «Азаматтарға арналған үкімет» Корпорациясының өзінде, 370 Халыққа қызмет көрсету орталығының барлығында Интернет болғанымен, Жер кадастры және жылжымайтын мүлікті техникалық зерттеу департаменттері тек 63 %-ға, Әлеуметтік төлемдерді ведомствоаралық есептеу орталығы небары 14 %-ға Интернетпен қамтамасыз етілген.

Тағы да бір сорақы факт. Үкімет сағатын әзірлеу барысында біз Ақтөбе, Қызылорда, Қостанай облыстарына барып, сол жердегі мемлекеттік органдардың қызметін зерделедік. Зерттеу барысында Мемлекеттік корпорация филиалдары қызметінің **шашыраңқы** екенін көрдік. Яғни, Корпорация филиалдарының ағымдағы құрылымы бойынша, Халыққа қызмет көрсету орталығы (ХҚКО), Әлеуметтік төлемдерді ведомствоаралық есептеу орталығы (ӘТВЕО), Жер кадастры және жылжымайтын мүлікті техникалық зерттеу (ЖКжЖТЗ) департаменті қайта ұйымдастырылған кәсіпорындары облыстық және аудандық деңгейлерде әрқайсысы өз бетінше жұмыс істейді. Сонда қандай тиімділік пен нәтиже туралы айтуға болады.

Жаңғырту жөніндегі ұлттық комиссия алға қойған мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы мәселелері бойынша жедел және салиқалы шешімдер қабылдауды қамтамасыз ете алатын икемді және орнықты біртұтас құрылым құру мәселесін Ақпарат және коммуникациялар министрлігі шешкен жоқ деп ойлаймын.

Құрметті әріптестер және шақырылған қонақтар!

Сөзімді қорыта келе, цифрлы технологиялардың - мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді дамыту саласында алға қойылған міндеттерге қол жеткізудің негізгі құралы әрі қозғаушы күші болып табылатынына тағы да баса назар аударғым келеді.

Сондықтан да, мемлекеттік органдардың барлығының бірлескен, мүдделі, нысаналы және жүйелі жұмыс істеуі халыққа мемлекеттік қызмет көрсетуді жетілдіруге мүмкіндік береді.

**Назар аударғандарыңызға рақмет!**