

УДК 364
МРНТИ 15.31.31**НОВЫЙ ФОРМАТ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН (НА ПРИМЕРЕ НАО «ГОСУДАРСТВЕННАЯ
КОРПОРАЦИЯ» ПРАВИТЕЛЬСТВО ДЛЯ ГРАЖДАН)****Копылова О.В.¹, Кирющенко Е.В.¹**¹СКГУ им. М. Козыбаева, Петропавловск, Казахстан**Аннотация**

Тема оказания государственных услуг сегодня актуальна как никогда. Мы часто сталкиваемся с этим феноменом в повседневной жизни, порой не осознавая, с чего все начиналось и куда мы движемся...

Последние несколько лет в сфере оказания государственных услуг произошли колоссальные изменения. Были приняты социально значимые нормативные правовые акты, произошел кардинальный сдвиг в устройстве государственного аппарата, своего рода «перезагрузка» деятельности государственных органов, приоритетной целью которых стало качественное оказание государственных услуг.

Впервые государственные органы начинают функционировать на основе принципов: сотрудничество и партнерство, подотчетность и прозрачность, вовлечение граждан, клиентоориентированность, высокий профессионализм в оказании государственных услуг.

Пандемия внесла свои коррективы и в деятельность НАО, после окончания режима ЧП в мае 2020 года. Полностью была изменена концепция оказания государственных услуг населению.

Ключевые слова: государственные услуги, Государственная корпорация, Правительство для граждан, «одно окно», новая концепция оказания услуг.

**АЗАМАТТАРҒА АРНАЛҒАН ҮКІМЕТ «МЕМЛЕКЕТТІК КОРПОРАЦИЯСЫ»
КЕАҚ ҮЛГІСІНДЕ ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДА МЕМЛЕКЕТТІК
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ ЖАҢА ФОРМАТЫ****О.В. Копылова¹, Е.В. Кирющенко¹**¹М. Қозыбаев атындағы СҚМУ, Петропавл, Қазақстан**Аңдатпа**

Мемлекеттік қызметтер тақырыбы бүгінде бұрынғыдан да өзекті. Біз бұл құбылысты күнделікті өмірде жиі кездестіреміз, кейде ол неден басталып, қайда қозғалатынымызды білмейміз ...

Соңғы бірнеше жыл ішінде мемлекеттік қызметтер көрсету саласында үлкен өзгерістер болды. Әлеуметтік маңызы бар нормативтік құқықтық актілер қабылданды, мемлекеттік аппараттың құрылымында түбегейлі өзгеріс болды, мемлекеттік органдардың қызметін «қалпына келтіру» іспеттес құбылыс орын алды, оның мақсаты мемлекеттік қызметтерді сапалы ұсыну болды.

Алғаш рет мемлекеттік органдар келесі қағидаттардың негізінде жұмыс істей бастайды: ынтымақтастық және серіктестік, есептілік пен ашықтық, азаматтарды тарту, тұтынушылардың назары, мемлекеттік қызметтерді көрсетудегі жоғары кәсібилік.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ тарапынан пандемияны айналып өтпеді), ТЖ аяқталғаннан кейін Мемлекеттік қызметтер көрсету тұжырымдамасы түбегейлі өзгерді.

Түйінді сөздер: мемлекеттік қызметтер, Мемлекеттік корпорация, азаматтарға арналған үкімет, «бір терезе».

NEW FORMAT OF PUBLIC SERVICES PROVISION IN THE REPUBLIC
OF KAZAKHSTAN (ON THE EXAMPLE OF NJSC «STATE CORPORATION»
GOVERNMENT FOR CITIZENS)

O.V. Kopylova¹, E.V. Kiryushchenko¹

¹NKSU named after M. Kozybaev, Petropavlovsk, Kazakhstan

Abstract

The topic of public services today is more relevant than ever. We often face this phenomenon in everyday life, sometimes without realizing where everything began and where we are moving...

For the past few years we can see considerable changes in the delivery of public services. Socially significant normative legal acts were adopted, there was a fundamental shift in the structure of the state apparatus and «reset» of the activities of state bodies, the priority purpose of which was the public services quality provision.

For the first time state bodies begin to operate on the basis of the principles of cooperation and partnership, accountability and transparency, citizen involvement, client orientation, high professionalism in the provision of public services.

The pandemic made its adjustments to the activities of the NJSC «State Corporation» Government for citizens» after the end of the national emergency regime in May 2020. The concept of providing public services to the population has been completely changed.

Key words: state services, State corporation, Government for citizens, «one window».

Введение

Понятие государственной услуги закреплено в Законе Республике Казахстан «О государственных услугах», под которым понимается одна из форм реализации отдельных государственных функций, осуществляемых в индивидуальном порядке по обращению услугополучателей и направленных на реализацию их прав, свобод и законных интересов, предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ.

Государственные услуги оказываются на основе следующих основных принципов: равного доступа услугополучателям без какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам; недопустимости проявлений бюрократизма и волокиты при оказании государственных услуг; подотчетности и прозрачности в сфере оказания государственных услуг; качества и доступности государственных услуг; постоянного совершенствования процесса оказания государственных услуг; экономичности и эффективности при оказании государственных услуг.

Все полномочия и виды деятельности, предусмотренные Законом, иными законами Республики Казахстан, актами Президента Республики Казахстан и Правительства Республики Казахстан в сфере государственных услуг осуществляет Некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан».

Порядок предоставления государственных услуг Государственной корпорацией определяется стандартами и регламентами государственных услуг, утверждаемыми уполномоченными государственными органами в соответствии с Законом.

Методы исследования

В нашем исследовании мы рассмотрели понятие «государственная услуга», историю создания и назначение Некоммерческого акционерного общества

«Государственная корпорация «Правительство для граждан», а так же рассмотрим новую концепцию оказания государственных услуг НАО населению, используя методы анализа и синтеза.

7 апреля 2016 года на основании этого постановления Правительства Республики Казахстан путем реорганизации указанных государственных предприятий было создано некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан», которое в установленном законодательством порядке было зарегистрировано в Департаменте юстиции города Астана.

Некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан» создано по поручению Главы государства в рамках реализации Плана нации «100 конкретных шагов».

Некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан» является единым провайдером, осуществляющим деятельность в сфере оказания государственных услуг физическим и (или) юридическим лицам по принципу «одного окна» (функции ЦОН), регистрации залогов движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации физических и юридических лиц, технического обследования зданий, сооружений и (или) их составляющих, ведения государственного земельного кадастра (функции ЗКиТОН), пенсионного и социального обеспечения (функции МРЦСВ).

Концепция оказания государственных услуг по принципу «одно окно» уже успела приобрести актуальность как в развитых, так и в развивающихся странах. Если ранее основной акцент электронизации государственных услуг основывался на ведомственном подходе, то в настоящее время все большее значение приобретает целостный подход к формированию электронного правительства, подразумевающий тесную интеграцию ведомственных систем и централизованное оказание государственных услуг («whole of government»).

Всего в реестре – 694 гос.услуги (ранее было 742). Из них сегодня посредством портала «электронного правительства» возможно получить более 80% услуг (559 госуслуг) и 75 – исключительно через услугодателя (ранее 108).

Пандемия по COVID 19 объявленная ВОЗ в марте 2020 года затронула все сферы отраслей во всём мире. НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» так же вернулась к работе после окончания режима ЧП уже совершенно с новой концепцией оказания государственных услуг населению. С мая 2020 года НАО работает по омниканальному подходу предоставления услуг (т.е. обслуживание по предварительному бронированию). А также поменялась сама концепция оказания государственных услуг по 559 госуслугам доступным на портале электронного правительства, услугополучатель сможет их получить самостоятельно с помощью видео ассистента на Egov.

Кроме того, для граждан, у которых отсутствуют компьютеры и смартфоны предлагается получение электронных услуг в уголках самообслуживания торговых-развлекательных центров, учреждений местных исполнительных органов, образовательных и медицинских организаций. Дополнительно электронные услуги будут доступны в 17 цифровых ЦОН, 227 районных и сельских ЦОН.

2-ой подход – получения 78 госуслуг через Госкорпорацию посредством предварительного бронирования либо оформления предварительной заявки на Egov.

Хотелось бы более подробно остановиться на втором подходе, по предварительному бронированию посещения Госкорпорации.

В настоящее время в Республики Казахстан уже существует подобная практика, в медицинских организациях и Жилстройсбербанке. Более того, как показывает положительный международный опыт, указанный подход успешно применяется в Южной Корее и Германии в ходе предоставления госуслуг населению.

Преимущество данного подхода заключается в экономии времени услугополучателей за счет предварительной консультации по телефону и соответственно отсутствия скопления очередей.

На следующем слайде предлагается более детально рассмотреть бизнес-процесс предоставления услуг по предварительному бронированию посещения Госкорпорации.

Услугополучатель имеет возможность бронировать посещение двумя способами, самостоятельно посредством telegram, egov, EgovMobile, а также через ЕКЦ «1414».

Действие услугополучателя будут зависеть от его статуса и категории госуслуги.

По электронным госуслугам доступных на ПЭП будет осуществляется консультация видео операторов (*работник ЦОН с возможностью удаленной регистрации в БМГ*) или предоставляться видео материалы по самостоятельному получению данных услуг.

По госуслугам оказываемых в бумажном формате будет произведена консультация и бронирование посещения Госкорпорации.

Хотелось бы отметить, что для социально уязвимых слоев населения будут действовать «льготное окно» в котором услугополучатель сможет получить все виды госуслуг, в том числе и электронные.

Для успешной реализации данных подходов необходимо содействие государственных органов и Акиматов, а именно:

- Акиматам оказать содействие в предоставлении помещений для организации точек доступа к электронным услугам (на примере Западно-Казахстанской, Павлодарской и Карагандинской областей);
- Управление здравоохранения, образования, ВУЗы обеспечить уголки самообслуживания в образовательных и медицинских организациях;
- Управление внутренней политики организовать масштабное информирование по работе ЦОН согласно новой концепции.

Далее согласно новой концепции фронт – офисы при оказании услуг в центрах обслуживания населения республиканского и областного значения осуществляют следующую работу:

1) Входная зона ЦОН с фасада здания ограждается металлическими турникетами для ограничения входа посетителей. Прилегающая площадка отмечается специальными разметками с расстоянием в 1,5 метров между каждой. По согласованию с ДВД обеспечивается дежурство наряда полиции.

2) Вход посетителей в здание ЦОН для подачи документов осуществляется только после проверки наличия СМС-уведомления о бронировании очереди в указанный ЦОН согласно указанному времени. Проверка осуществляется работником ЦОН.

3) Выдача готовых документов услугополучателей осуществляется без электронной очереди с другого входа (при наличии инфраструктурного решения).

4) При отсутствии предварительной записи посетителя, работник ЦОН у входа в здание разъясняет о возможности телефонного обращения на номер 1414 либо самостоятельного бронирования через портал электронного правительства. По

возможности обеспечивается дежурный мобильный/телефонный аппарат для звонка на 1414.

5) При обращении граждан за услугой, доступной на портале электронного правительства, за исключением льготных категорий, работник ЦОН у входа в здание разъясняет о необходимости самостоятельного обращения на портал электронного правительства, и ближайших местах расположения Connection Point (ТРИЦ, БВУ, МИО и др.).

6) Для входа в здание, услугополучатель должен иметь защитную маску для лица и продезинфицировать руки антисептическим средством.

7) После входа в здание, услугополучатель должен предъявить удостоверение личности работнику ЦОН на первой линии/ресепшн. Работник ЦОН сканирует ИИН услугополучателя посредством киоска единой электронной очереди, выбирает в киоске линию электронной очереди согласно брони в СМС (операционный зал/льготное окно/оптовое окно/документирование) и сообщает номер талона электронной очереди (без распечатки) услугополучателю.

8) При наличии свободного времени до забронированного времени очереди, услугополучатель ожидает в комфортной обстановке в здании ЦОН (мягкая мебель, кофейня, аромат, музыка, развлекательные игры, сервис-менеджмент). Услугополучателю должно быть визуально доступно функционирование контакт центра 1414 или видео операторов (при наличии инфраструктурного решения). Вызов услугополучателя отображается на табло электронной очереди.

9) Прием документов обеспечивается работниками ЦОН в секторах операционный зал, льготное окно, оптовое окно, документирование.

10) Работник операционного зала ЦОН обеспечивается персональным компьютером с доступом в системы ИИС ЦОН, РПДРН (при наличии соответствующего канала связи в отделе). Доступ в систему Е-макет при необходимости может обеспечиваться в едином месте для всех работников операционного зала. Обслуживание услугополучателя осуществляется в течение не более 30 минут, прием документов согласно времени регламентированным стандартом оказания услуги.

11) Работник льготного окна ЦОН обеспечивается двумя персональными компьютерами с доступом в системы ИИС ЦОН, РПДРН (при наличии соответствующего канала связи в отделе) и на портал электронного правительства. Доступ в систему Е-макет при необходимости может обеспечиваться в едином месте для всех работников операционного зала. Обслуживание услугополучателя (пенсионер, инвалид, многодетная мать) в льготном окне осуществляется в течение не более 30 минут, прием документов согласно времени регламентированным стандартом оказания услуги.

12) Работник оптового окна ЦОН обеспечивается персональным компьютером с доступом в систему ИИС ЦОН. Обслуживание услугополучателя (представитель юридического лица, физическое лицо при обращении от 3-х и более услуг) осуществляется в течение не более 60 минут, прием документов согласно времени регламентированным стандартом оказания услуги.

13) Работник сектора документирования обеспечивается персональным компьютером с доступом в систему РПДРН, фотоаппаратом, планшетом для сканирования подписи. Обслуживание услугополучателя осуществляется в течение не

более 30 минут, прием документов согласно времени регламентированным стандартом оказания услуги.

14) Работник Контакт центра 1414 обеспечивается персональным компьютером с доступом на портал электронного правительства, базу знаний и help desk, SIP-аппаратом для приема телефонных звонков, соответствующей гарнитурой для ведения телефонной беседы. Работник Контакт центра 1414 обеспечивает консультирование по деятельности ЦОН и бронирование очереди с разъяснением перечня и требований согласно стандарту оказываемой услуги. При необходимости прохождения медицинского осмотра для получения водительского удостоверения, работник Контакт центра сообщает о необходимости прибытия за 30 минут до забронированного времени.

15) Видео оператор ЦОН обеспечивается персональным компьютером с доступом на портал электронного правительства, базу знаний и help desk, вэб-камерой и соответствующей гарнитурой для ведения видео переговоров. Видео оператор обеспечивает консультирование по услугам и сервисам портала электронного правительства, регистрирует граждан в базе мобильных граждан.

16) При возникновении внештатных ситуаций (технический сбой системы, неполадки с компьютерной техникой, форс-мажор, ухудшение состояния здоровья и др.) и несвоевременном предоставлении услуги, руководитель отдела разрешает проблемные обстоятельства путем применения дополнительных окон и отдельной линии в киоске электронной очереди «иные услуги». Наличие технических проблем не должно влиять на время следующего в очереди услугополучателя.

Результаты исследования

За почти 4 года своей деятельности Государственной корпорацией было оказано более 140 миллионов государственных услуг. Услуги населению оказываются в 328 фронт-офисах Государственной корпорации в областях, и в городах Нур-Султан, Алматы и Шымкент.

Число услуг, оказываемых через Государственную корпорацию с каждым годом растет. Так, если через центры обслуживания населения (ЦОН) в 2012 году оказывалось лишь 113 видов государственных услуг, то сегодня эта цифра выросла почти в 7 раз.

Еще рано подводить итоги оказания государственных услуг по новой концепции, так как прошло мало времени. Полагаю, что представленный подход существенно облегчит процесс получения государственных услуг в ЦОН и внесет лепту в повышение цифровой грамотности населения в целом.

Заключение

Таким образом Государственная корпорация ориентируется на устойчивое, долгосрочное развитие, надёжность и стабильность работы при оказании государственных услуг. А также намерена повысить доступность и эффективность оказания государственных услуг, используя передовые цифровые технологии.

Государственная корпорация стремится консолидировать предоставление государственных услуг в одном месте и стать примером успеха на международной арене.

Литература:

1. Стратегия развития некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан» на 2018-2022 гг., Астана, 2017 г.

2. Годовой отчет о деятельности Госкорпорации по итогам работы за 2018 г.
3. Устав некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан», Астана, 2016 г.
4. Кодекс корпоративной этики НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» «SANA», Нур-Султан, 2019 г.