АЗАМАТТАРҒА АРНАЛҒАН ҮКІМЕТ

ПРАВИТЕЛЬСТВО ДЛЯ ГРАЖДАН

5 жыл халықпен бірге
5 лет вместе

2016
ТРАНСФОРМАЦИЯ
ТРАНСФОРМАЦИЯ, ЕДИНЫЙ СТАНДАРТ И ГЕРБАРНЫЙ ФОНД

2017
ПРОАКТИВ ЖӘНЕ КОМПОЗИТ
КОМПОЗИТНЫЕ И ПРОАКТИВНЫЕ УСЛУГИ, ПЕРВЫЙ ТЕЛЕГРАМ-БОТ

2018
ХҚО-НЫ ЦИФРЛАНДЫРУ
DIGITAL-ЦЕНТРЫ, МИГРАЦИОННЫЙ ЦОН И УСЛУГИ БЕЗ СПРАВОК

2019
КОРПОРАТИВТІК МӘДЕНИЕТ
КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ И ОТМЕНА АДРЕСНЫХ СПРАВОК

2020
#БІЗБІРГЕМІЗ
ПАНДЕМИЯ, СОЦИАЛЬНЫЕ ВЫПЛАТЫ И БЛОКЧЕЙН

КОРПОРАЦИЯНЫҢ ҚҰРМЕТТІ КЛИЕНТТЕРІ МЕН ӘРІПТЕСТЕРІМ!

Биыл – біздің ұжым үшін мерейтойлық жыл. Корпорациямыздың құрылғанына 5 жыл.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы 2016 жылы сәуірде «ҚР Тұңғыш Президенті – Елбасы Н. Назарбаевтың бес институционалдық реформаны жүзеге асыру жөніндегі 100 нақты қадам» Ұлт жоспарын орындау мақсатында құрылды.

Қазір Қазақстан бойынша 22 мыңнан астам қызметкеріміз мемлекеттік қызмет көрсету саласында еңбектеніп жатыр. Бес жыл ішінде біз 150 млн астам қызмет көрсеттік, сондай-ақ бірқатар инновациялық жобаларды енгізіп, жаңашылдықтарды жүзеге асырдық. Соның ішінде қызметтерді проактивті және композитті түрде ұсыну, электрондық виза, биометриялық аутентификация, Paperfree, мекенжайға онлайн тіркелу, автокөлікті онлайн тіркеу және тағы басқа жобалар бар.

Еліміз бойынша 339 халыққа қызмет көрсету орталығы (фронт-офис), 442 бэк-офис, 21 цифрлық қызмет көрсету орталығы, 32 мамандандырылған ХҚО және 69 мобильді ХҚО бар.

Біз бес жыл бұрын бекітілген Даму стратегиясын іске асырып, енді жаңа Стратегияны жасап, негізгі міндет-мақсаттарды межелеу жұмыстарымен айналысып жатырмыз.

Қазіргі күн тәртібімізде бірқатар әлеуметтік қызметтерді оңтайландырып, автоматтандыру, жылжымайтын мүлік пен жер кадастры бойынша күрделі жағдайлардың күрмеуін шешу, ХҚО-дағы сервис сапасын көтеріп, қызмет көрсетудің жаңа форматын енгізу, автоХҚО-ларды трансформациялау, клиенттердің өтінім-шағымдарына шұғыл реакция танытып, сараптама жасай алатын Support-қызметін іске қосу мәселелері бар.

Жалпы айтқанда, Мемлекеттік корпорация жарап тұр.

Корпорацияның бес жылдық тарихындағы елеулі оқиғалар мен алдағы маңызды өзгерістер туралы журнал беттерінен толығырақ біле аласыздар.

Құрметпен, Әділ Қожықов,
«Азаматтарға арналған үкімет»
мемлекеттік корпорациясының
Басқарма төрағасы

УВАЖАЕМЫЕ КЛИЕНТЫ И СОТРУДНИКИ ГОСКОРПОРАЦИИ!

Нынешний год для нас юбилейный. Нам исполнилось пять лет.

Государственная корпорация «Правительство для граждан» была создана в апреле 2016 года во исполнение Плана нации «100 конкретных шагов по реализации пяти институциональных реформ Первого Президента РК – Елбасы Н. Назарбаева».

Сейчас по всему Казахстану в сфере оказания государственных услуг трудятся 22 тысячи наших сотрудников. За прошедшие пять лет нами было оказано более 150 млн услуг, внедрен ряд инновационных проектов, благодаря которым мы развивались. Это проактивные и композитные услуги, электронная виза, биометрическая аутентификация, технология Paperfree, онлайн-регистрация места жительства, регистрация автомобиля и многое другое.

По всей стране функционируют 339 Центров обслуживания населения, 442 бэк-офиса, 21 Центр цифрового обслуживания, 32 специализированных и 69 мобильных ЦОНов.

Сегодня мы практически полностью реализовали принятую пять лет назад Стратегию развития и приступили к разработке новой. Ее основные цели и задачи – сосредоточиться на каждом отдельном направлении нашей работы.

В рамках этой стратегии планируется автоматизировать процессы, связанные с недвижимостью и земельным кадастром, повысить качество сервиса ЦОНов, внедрить новые форматы обслуживания, трансформировать работу спецЦОНов, создать полноценную Support-службу, которая будет оперативно реагировать на жалобы клиентов.

В общем, Госкорпорация состоялась.

О наших достижениях за прошедшие пять лет и важных изменениях, которые ждут впереди на страницах этого журнала вам расскажут мои коллеги.

С уважением, Адил КОЖИХОВ,
Председатель Правления НАО
«Государственная корпорация
«Правительство для граждан»

DEAR CUSTOMERS AND COLLEAGUES OF THE STATE CORPORATION!

It is five years since our State Corporation «Government for Citizens» was established. Thereby this year we celebrate the 5th anniversary of our Corporation.

It was established in April, 2016 in accordance with the program by the National Leader Nursultan Nazarbayev «The Nation's Plan - 100 specific steps

to implement five institutional reforms." Nowadays more than 22 000 employees from all over Kazakhstan work to further develop the public services. Over the past five years, it has been provided more than 150 million services, as well as implemented a number of innovative projects, which contributed to develop. These include proactive and composite services, e-visa, biometric authentication, Paper-free technology, online address registration, online car registration and etc.

There are 339 customer service centers, 442 back offices, and 21 digital service centers, 32 specialized and 69 mobile CSCs in the country.

For today we have implemented the Development Strategy approved five years ago, and now we are working on a new one. Its general objects and targets are to focus on each separate work streams.

As a part of this strategy, it is planned to automate the processes related to real estate and land cadastre, improve the quality of service for public service centers, introduce new service formats, transform the work of special centers, and create a full-fledged Support-service that will promptly respond to customer complaints.

In general, the State Corporation has been set up.

My colleagues will introduce you to our record of achievement and major changes over the past five years on the pages of this magazine.

Best regards,
Adil KOZHYKHOV,
Chairman of the board,
State Corporation «Government for Citizens»

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ БІРЫҢҒАЙ ПРОВАЙДЕРІ

Естеріңізде ме, бұрын бір анықтаманы алу үшін бірнеше бума құжат жинап, бірталай мекеменің табалдырығын тоздырушы едік қой. Таң атпай ұзынсонар кезекке тұрып, кешке дейін сол шаруаның соңынан жүріп, әркімге жәутеңдеген кездерді ұмытпаған шығарсыздар.

Осындай келеңсіз мәселені шешіп, халықтың өмірін жеңілдету мақсатында осыдан бес жыл бұрын төрт ірі мекеме – «Халыққа қызмет көрсету орталығы», «Зейнетақы төлеу жөніндегі мемлекеттік орталық», «Жылжымайтын мүлік орталығы» мен «Жер кадастры ғылыми-өндірістік орталығы» біріктіріліп, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы құрылған болатын.

Содан бері Корпорация ұжымы мемлекеттік қызмет көрсету саласын жетілдіру және цифрландыру жолында үздіксіз жұмыс істеп, озық технологияларды енгізіп, мемлекеттік қызметтерді алу кезінде әкімшілік кедергілерді барынша азайтып, «бір терезе» қағидатынан «бір өтініш» қағидатына көшіріп, клиенттерге ыңғайлы және тиімді жағдай жасауға күш салуда.

5 жыл ішінде мамандарымыз 800-ден астам мемлекеттік қызметтерді талқылаған ведомствоаралық комиссияның 67 кездесуіне қатысып, қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру бойынша 633 жол картасын жасауға ат салысты. 370 нормативтік-құқықтық актілердің жобасын қарастырып, өзгерту және толықтыру бойынша бірқатар ұсыныстар енгізді.

2016-2020 жылдар аралығында «Азаматтарға арналған үкімет» арқылы 150 млн-ға жуық мемлекеттік қызмет көрсетілді, соның ішінде 75 млн дәстүрлі түрде, 73 млн электрондық нұсқада ұсынылған.

Қызметтердің дені 339 халыққа қызмет көрсету орталықтары, яғни фронт-офистер арқылы көрсетіледі. 442 бэк-офис жылжымайтын мүліктің техникалық сипаттамасы мен жер кадастрын жүргізеді, жердің топырағы мен агрохимиялық зерттеуін жасайды, зейнетақылар мен жәрдемақыларды есептейді. 32 мамандандырылған ХҚО автокөліктерді тіркеу және жүргізуші куәлігін беруге бағытталған.

Сонымен қатар мемлекеттік қызмет көрсету бойынша 1414 және әлеуметтік мәселелер бойынша 1411 бірыңғай байланыс орталықтары азаматтарға консультациялық көмек береді. Ал мүмкіндігі шектеулі жандардың үйіне және шалғай елдімекендердің тұрғындарына баратын Мобильді ХҚО арқылы 5 жыл ішінде 2 млнға жуық қызмет көрсетілді.

ЕДИНЫЙ ПРОВАЙДЕР ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ. НАЧАЛО

В 2021-м году Государственная корпорация «Правительство для граждан» отмечает свой первый юбилей. За пять лет была проделана большая работа, плоды которой видны невооруженным глазом. Казалось, еще недавно мы с вами стояли в огромных очередях за адресными справками и другими важными документами, носили папки с кучей разных бумажек, в которых к концу дня легко можно было запутаться. Походы в различные госучреждения, может и не были «хождением по мукам», но квест был еще тот.

С учетом внедрения прорывных технологий, стало ясно, что дальше так продолжаться не может. Да и собирательство бумажек в сознании казахстанцев стало символом бюрократизма и неповоротливости всей системы предоставления государственных услуг. Понимая это, Елбасы Нурсултан Назарбаев в 2015-м году представил План нации «100 конкретных шагов по реализации пяти институциональных реформ», где уделялось внимание и процессу цифровизации.

Результатом реализации этого Плана стало создание Государственной корпорации «Правительство для граждан» в апреле 2016 года. В начале корпорация объединила Центры обслуживания населения, Государственный центр по выплате пенсий, Центр по недвижимости и Научно-производственный центр по земельному кадастру. Это было только начало.

Объединить четыре важных организации по предоставлению госуслуг дело

одно. Дальше предстояло самое сложное – внедрить передовые технологии, подготовить правовую базу, в конце концов менять законы. За пять лет наши специалисты провели 67 встреч с представителями межведомственных комиссий, по итогам которых были составлены 633 дорожные карты по автоматизации и оптимизации госуслуг. Были внесены предложения по поправкам, изменениям и дополнениям в 370 нормативно-правовых актов.

В 2016-2020 годах по всей стране были открыты фронт-офисы, специализированные и мобильные ЦОНы, заработал контакт-центр 1414. Один из самых главных результатов этой огромной работы налицо. Сейчас любой казахстанец может получить все необходимые справки, не выходя из дома, со своего компьютера или смартфона. Их получение займет всего несколько минут. И на этом корпорация останавливаться не собирается.

В нашем журнале, посвященном пятилетию корпорации, мы совершим небольшое путешествие во времени и подробно расскажем о каждом годе становления Единого провайдера государственных услуг.

INTEGRATED PROVIDER OF PUBLIC SERVICES

As far as you remember, in the past, we used to collect several packages of documents to get one certificate and break the threshold of many institutions. You probably remember the long queues from the early morning till evening, how much complicated was to put out documents in order.

Therefore, in order to solve this problem and make people's life easier, five years ago the state corporation "Government for Citizens" was created, amalgamating four major institutions as "Citizen Service Center", "State Center for Pension Payments", "Real Estate Center" and "Research and Production Center for Land Cadastre".

Since then, the Corporation's staff has been constantly working to improve and digitize public services, introduce advanced technologies, minimize administrative boundaries to accessing public services, move from a «one-window» to a "one statement" concepts and create a comfortable and efficient environment for customers.

Over five years, our specialists participated in 67 meetings of the interdepartmental commission, which discussed more than 800 public services, and participated in the development of 633 roadmaps for the optimization and automation of services. Considered 370 regulations and made a number of proposals for transformations and additions.

Between 2016 and 2020, the Government for Citizens provided about 150

million public services, including 75 million in traditional and 73 million in electronic form.

Most of the services are provided through 339 customer service centers, i.e. front offices. 442 back-offices maintain technical characteristics and land cadastre of real estate, conduct soil and agrochemical surveys, calculate pensions and benefits. 32 specialized CSCs are aimed at vehicle registration and issuance of driver's licenses.

In addition, the Unified Call Centers 1414 for public services and 1411 for social issues provide consulting assistance to citizens. About 2 million services have been provided over the past 5 years through the Mobile CSC, which goes to the homes of people with disabilities and residents of remote areas.

АЗАМАТТАРҒА АРНАЛҒАН ҮКІМЕТ
ПРАВИТЕЛЬСТВО ДЛЯ ГРАЖДАН

Көрсетілетін мемлекеттік қызметтер	96,5%	государственных услуг
Бес жыл ішінде ұсынылған мемқызмет	150 млн	оказанных госуслуг за пять лет
Қызметкерлер саны	>22 000	работников
Халыққа қызмет көрсету орталықтары	339	центров по обслуживанию населения
Бэк-офистер	442	бэк-офисов
Digital ХҚО	21	digital ЦОНов
Мамандандырылған ХҚО	32	специализированных ЦОНов
Мобильді ХҚО	69	мобильных ЦОНов

2016: ТРАНСФОРМАЦИЯ

Сіз неофобия деген түсінік туралы естідіңіз бе? Бұл - жаңашылдықтан қорқу сезімін сипаттайтын ұғым. Мемлекеттік қызмет көрсету саласын трансформациялау мақсатында 2016 жылы «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы құрылғанда, мұндай жаңашылдыққа кейбіреулер күдікпен және үреймен қарағандары рас.

Қоғам үшін аса маңызды мекемелер - зейнетақы төлеу, жылжымайтын мүлік, жер кадастры және халыққа қызмет көрсету сияқты ірі орталықтар біріктіріліп, қайта құру үрдісінен өткенше, қаншама жұмыс тұралап қалатындай көрінген еді. Алайда қайта ұйымдастырудың күрделі процесі мен жұмыс жүктемесінің бірнеше есеге артқанына қарамастан, біздің мамандарымыз мемлекеттік қызмет көрсету үрдісін бір мезетке де тоқтатқан емес, құрылымдық бөлімшелер де штаттық тәртіпте жұмыс істеді.

Егер бұған дейін фронт-офистер арқылы 212 қызмет көрсетілсе, «Азаматтарға арналған үкімет» құрылғаннан кейін бұл көрсеткіш 522-ге дейін өсті. Барлық бизнес-үрдістерді оңтайландыру және автоматтандыру ісі қолға алынып, мемлекеттік қызмет көрсетудің бірыңғай стандарттары енгізіле бастады. Соның ішінде тосқауылсыз қызмет көрсету, кезекті брондау сервисі, СМС-хабарлама, қызмет көрсету сапасын бағалау және мониторинг жасаудың жаңа құралдары да бар.

Корпорация көрсететін қызметтер санының елеулі артуына байланысты фронт-офис мамандарын оқыту және біліктілігін көтеру жұмыстары жүргізілді. Қызмет көрсету уақыты сенбіні қоса қанда, сағат 9.00-ден 20.00-ге дейін ұзартылды. Инфрастуктура дамыту бағытында бірнеше елді мекенде ХҚО, автоХҚО және секторлар ашылып, еліміздегі фронт-офистерді клиенттерге ыңғайлы етіп трансформациялау жұмысы да жанданды.

2016 жылы 35,8 млн мемлекеттік қызмет көрсетілді, соның ішінде дәстүрлі түрде – 11,3 млн, электронды түрде – 24,5 млн. Азаматтарға 3,6 млн электронды-цифрлық қолтаңба, 8,5 ақпараттық-кеңес берілді. Әлеуметтік қамсыздандыру бойынша – 1,4 млн, жер кадастры - 421 мың, жылжымайтын мүлікті техтексеру – 355,8 мың, мобилді ХҚО – 498,8 мың қызмет ұсынылды.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету тиімділігін арттыру мақсатында бірқатар жобалар, соның ішінде жылжымайтын мүлікті техникалық тексеру рәсімдерін жеңілдету, жер учаскелерінің кадастрлық құнын айқындау мен көлікке техникалық паспорт алу уақытын қысқарту, бала тууға байланысты төрт бірдей қызметті перзентханада рәсімдеу сияқты пилоттық жобалар енгізілді.

Сондай-ақ «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясында еліміздің өсімдіктер әлемін зерттейтін Бірыңғай гербарий қоры құрылды. Қазір онда жапырақтардың 10 мың түрі және өсімдіктердің 3 мың түрі, сондай-ақ мекеменің көрме залында 60 жылдан астам уақыт бойы жинақталған мұрағаттар сақталуда.

2016: ТРАНСФОРМАЦИЯ, ЕДИНЫЙ СТАНДАРТ И ГЕРБАРНЫЙ ФОНД

После появления госкорпорации «Правительство для граждан» начался неизбежный процесс трансформации всей сферы предоставления государственных услуг. И процесс этот не был радикальным, чего боялись многие люди. Менять всю систему на корню и махать шашками руководство корпорации не стало и это, как показало время, было правильным решением.

Ведь процесс трансформации, само это понятие не означает резкие перемены. Наоборот – это постепенные изменения, направленные на улучшение работы уже существующей системы. Не было сокращений, шла поэтапная реорганизация, и что важно, ни один рабочий процесс не останавливался. Госуслуги люди получали в штатном и привычном пока для них режиме. Но в это же время стали внедряться единые стандарты оказания госуслуг. Появились сервис бронирования очереди, безбарьерное обслуживание, СМС-уведомления и новые инструменты для мониторинга и оценки качества обслуживания.

На сотрудников корпорации значительно возросла нагрузка – помимо своих обязанностей они еще и повышали квалификацию. Время предоставления услуг было продлено до 20:00 часов, были открыты дополнительные ЦОНы и автоцоны.

Благодаря автоматизации для казахстанцев упростили процедуры определения кадастровой стоимости земель, оценки

имущества, получения техпаспорта, а в роддомах запустили пилотные проекты, связанные с упрощением процедур, связанных с рождением ребенка.

Также «Правительством для граждан» в октябре 2016 года был создан Единый гербарный фонд. Он содержит три тысячи растений и больше 10 тысяч различных листов.

В целом, первый год деятельности госкорпорации прошел спокойно и продуктивно. Были опасения, что нововведения связанные с трансформацией всей сферы, примут не все сотрудники. Зачастую в устоявшихся компаниях и коллективах новые идеи принимаются в штыки, но нам этого удалось избежать. Всем сотрудникам объяснили, что все происходящие изменения направлены на улучшение сферы и предоставления более качественных и оперативных услуг населению, что и является основной задачей госкорпорации.

В 2016 году населению было оказано 35,8 млн услуг из них 11,3 традиционным способом, а 24,5 млн – электронным. 3,6 млн казахстанцев получили госуслуги через ЭЦП, 8,5 млн – через консультации. По вопросам соцобеспечения оказано 1,4 млн услуг, земельному кадастру – 421 тыс, технической проверке недвижимости –355,8 тыс. Мобильные ЦОНы оказали услуги 498,8 тыс. гражданам.

2016: TRANSFORMATION

Have you heard of the concept of neophobia? This is a concept that characterizes the fear of innovation. It is a fact that when the state corporation "Government for Citizens" was established in 2016 to transform the public service, some people were skeptical and afraid of such innovation.

It seemed that a lot of work would be stagnant until the most important institutions for society of pensions, real estate, land cadastral and public services - were merged and reorganized. However, despite the complex process of reorganization and the increase in workload several times, our specialists did not stop the process of providing public services, and the structural units worked as usual.

Earlier front offices provided 212 services, after the establishment of the "Government for Citizens" this figure increased to 522. Work has begun to optimize and automate all business processes and put into uniform standards of public services. These include unstintingly service, regular booking service, SMS notification, new way for assessing and monitoring the quality of service.

Due to a significant increase in the number of services provided by the Corporation, front office specialists received training and advanced training. Service time has been extended from 9.00 to 20.00, including Saturdays. In the direction of

infrastructure development, CSCs, auto CSCs and sectors have been opened in several settlements, and the work on transformation of front offices in the country for the convenience of customers has been intensified.

In order to improve the efficiency of public services, a number of projects have been implemented, including simplification of procedures for technical inspection of real estate, determination of the cadastral value of land and reduction of the time required for obtaining a technical passport for transport, registration of four kinds of services for pregnancy and childbirth.

Also, the State Corporation "Government for Citizens" has established a Unified Herbarium Fund for the researching of flora of the country. Today it houses 10,000 species of leaves and 3,000 species of plants, as well as archives collected in the exhibition hall of the institution for more than 60 years.

In 2016, 35.8 million public services were provided, including traditionally - 11.3 million, in electronic form - 24.5 million. 3.6 million digital signatures and 8.5 information consultations were provided to citizens. On social security - 1.4 million, land cadastral – 421 thousand, real estate technical inspection - 355.8 thousand, mobile CSC - 498.8 thousand services.

2017 ЖЫЛ: ПРОАКТИВ ПЕН КОМПОЗИТ

Бұрын сіз түрлі кабинеттерді аралап, толып жатқан құжаттар жинап, мезі боп жүргенде, мемлекеттік қызмет көрсету саласына «бір терезе» қағидаты енгізіліп, өміріңіз біраз жеңілдеп қалған еді. «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы сіздердің уақыттарыңыз бен қаржыларыңызды одан сайын үнемдеу үшін 2017 жылы «бір өтініш» қағидатына қадам басып, клиенттерді одан сайын қуантты.

Бұл тұрғыда, ең алдымен бірнеше қызметті бірден алу, яғни композиттік қызметтерді енгізу қарқыны күшейді. Мәселен, жер учаскесіне қатысты төрт түрлі қызмет «Мемлекеттік жер кадастрының мәліметтерін беру» деген атаумен бір мемлекеттік электрондық қызметке тоғыстырылды.

Тағы бір мысал, бұрын мүгедектікті белгілеуге байланысты қызметтерді алу үшін адамдар түрлі мекемені аралап, 67 (!) құжат жинақтап, жүйкесін тоздырып, қаншама уақыты мен ақшасын шығындаушы еді. Қазір бұл қызметтер композитті түрде көрсетілетіндіктен, клиенттер екі органға бармай-ақ, 67 құжаттың орнына 7 құжатты ғана тапсыратын болды. Бұл қызметтің экономикалық тиімділігі жылына 74,5 млн теңгені құрайды.

2017 жылдың тағы бір басты жаңалығы – мемлекеттік қызметтердің проактивті түрде ұсынылуы. Азаматтардың қажеттілігін алдын ала болжап, уақыттарын үнемдейтін аса қолайлы проактивті принципті ТМД елдері бойынша Қазақстан алғашқы болып енгізді. Бұл орайда, бала туу бойынша мемлекеттік қызметтер кешенін проактивті тәсілмен ұсыну жобасына тоқталайық. Жаңа босанған анаға туу туралы куәлік алу үшін баланың аты-жөнін, жәрдемақыларды тағайындау үшін шот нөмірін және балабақшаға кезекке қою үшін мекенжайын көрсету ұсынысымен автоматты түрде SMS-хабарлама келеді. Нәтижесінде, ұялы телефон арқылы қызмет алған клиент ХҚО-ға дайын құжаттарды алып кету үшін ғана келеді немесе үйге жеткізу қызметіне тапсырыс бере алады.

2017 жылы 38 млн мемлекеттік қызмет көрсетілді, соның ішінде дәстүрлі түрде – 13,3 млн, электронды түрде – 24,7 млн. Азаматтарға 2,6 млн электронды-цифрлық қолтаңба берілді. Жер кадастры бойынша 447 мың, жылжымайтын мүлікті техтексеру – 330,8 мың, мобилді ХҚО – 546,3 мың қызмет ұсынылды.

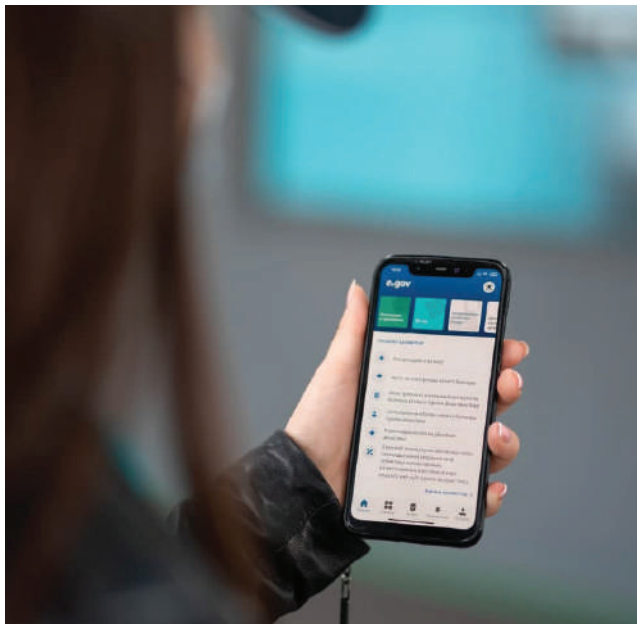
Сонымен қатар азаматтарға кеңес беруге арналған телеграмм-бот, нәтиженің дайындығы туралы SMS-хабарлама, ЭЦҚ-сыз 30 электрондық мемлекеттік қызмет алу, сөйлеу және есту қабілеті бұзылған азаматтарға арналған сурдоаударма, дайын болған жүргізуші куәлігін кез-келген фронт-офистен алу, зейнетақы төлемдерін алдын-ала есептеу сияқты бірқатар сервистер іске қосылды.

Бала туу, некені бұзу, қайтыс болу сияқты азаматтық хал актілерін тіркеу қызметтерін жеделдетілген тәртіп бойынша беру сияқты пилоттық жобаның арқасында азаматтар бірнеше күн ресімделетін құжаттарды біздің фронт-офиске келіп, 3 сағаттың ішінде алу мүмкіндігіне ие болды.

2017: КОМПОЗИТНЫЕ И ПРОАКТИВНЫЕ УСЛУГИ, ПЕРВЫЙ ТЕЛЕГРАМ-БОТ

На второй год своей деятельности корпорация продолжила активную работу по внедрению принципа «одного окна». И следующим важным шагом в этом направлении стало появление композитной услуги. Благодаря ей люди могут получить сразу несколько государственных услуг в электронной форме на основе одного заявления.

Композит не только сэкономил время и ресурсы, но и бюджетные деньги. Самый показательный пример – это оформление инвалидности. Раньше для того, чтобы ее оформить нужно было обойти несколько государственных органов и собрать 67 (!) различных документов. Сейчас же благодаря композиту, нужно всего одно заявление в два органа, а вместо 67-ми всего семь документов. Такая оптимизация позволила сэкономить 74,5 млн тенге.



Еще одно важное нововведение года – предоставление проактивных услуг. Казахстан одним из первых в СНГ ввел такую услугу. Пилотным стал проект по оказанию в проактивном формате услуг по рождению ребенка. Благодаря интеграции различных информационных систем, после рождения ребенка родители сразу получат СМС-сообщение с предложением получить госуслугу по регистрации рождения ребенка. Через СМС также можно будет оформить пособие и встать на очередь в детский сад. После чего, можно будет забрать уже готовые документы или заказать их доставку на дом. Это заметно облегчает жизнь родителям.

В этом году появился и первый телеграмм-бот для консультаций граждан и сурдоперевод для людей с нарушением слуха. Стали рассылаться СМС уведомления о готовности документов, а 30 госуслуг стали доступны без использования ЭЦП. Запущен ряд сервисов по расчету пенсионных выплат.

Также запустили пилотный проект по ускоренной регистрации актов гражданского состояния. В ЦОНах стало возможным оформить рождение ребенка, расторжение брака, свидетельство о смерти в течение трех часов.

2017: PROACTIVE AND COMPOSITE PUBLIC SERVICES

Before when you visited different institutions, executing documents, the field of public services introduced “one window” principle which made your life easier. In order to save your time and money, the State Corporation "Government for Citizens" in 2017 followed the principle of "one statement" and made customers happier.

In this regard, first of all, the rate of obtaining several services at once increased, that is, the introduction of composite services. For example, four different land-related services have been integrated into one e-government service called State Land Registry Data Provision.

Another example is that in the past, people used to go to different institutions, drawing up of essential documents, get nervous, and spend a lot of time and money to get services related to the determination of disability. Now these services are provided in a composite form, so customers can submit only 7 documents instead of 67 without visiting any other institutions. The economic efficiency of this service is 74.5 million tenge per year.

Another major innovation of 2017 is the proactive provision of public services. Kazakhstan was the first in the CIS to introduce the most convenient proactive principle, which predicts the needs of citizens and saves time. Due to the fact, let's focus on the project of a proactive approach to the provision of public services for

childbirth. In order to get a birth certificate, a new mother will automatically receive an SMS with an offer to specify the name of the child, the account number for benefits and the address for kindergarten queuing. Consequently, a customer who receives services via mobile phone can come to the PSC only to pick up the executed documents or order the home delivery service. There is also a telegram-bot for consulting citizens, SMS-notification on the readiness of the results, 30 e-government services without digital signature, sign language translation for citizens with speech and hearing impairments, obtaining a ready-made driver's license at any front office, preliminary calculation of pension payments.

Thanks to a pilot project such as the accelerated provision of civil registration services such as childbirth, divorce, death, citizens were able to come to our front office and receive documents in 3 hours instead of several days.

In 2017, 38 million public services were provided, including traditionally - 13.3 million, in electronic form - 24.7 million. 2.6 million digital signatures were issued to citizens. According to the land cadastral it was 447 thousand, technical inspection of real estate - 330.8 thousand, mobile PSC - 546.3 thousand services.

2018 ЖЫЛ: ХҚО-ны ЦИФРЛАНДЫРУ

Азаматтарға арналған үкімет «Цифрлық Қазақстан» бағдарламасы аясында қарқынды жұмыс атқарып, мемлекеттік қызмет көрсету саласын цифрландыру бойынша бірқатар бастамаларын жүзеге асырды. Әсіресе, бұл жыл еліміздің барлық аймақтарында Digital орталықтардың ашылуымен есте қалғаны сөзсіз. Алдымен еліміздің мегаполистері – Астана, Алматы және Шымкент қалаларында, сосын жыл аяғына дейін барлық облыс орталықтарында ашылған Цифрлық ХҚО-да мемлекеттік қызметтер толықтай автоматты түрде ұсынылып, бұл процеске операторлар қатыспайтын болды.

2018 жылы 31,8 млн мемлекеттік қызмет көрсетілді, соның ішінде дәстүрлі түрде – 15,8 млн, электронды түрде – 16 млн. Еліміз бойынша 16 цифрлық, 12 миграциялық орталық ашылды. 12 млн клиент қызметтерді өз бетінше алып, 8 млн адам egov.kz. порталын пайдалануды үйренді. Халықтың цифрлық сауаттылық деңгейі – 77%.

Сондай-ақ цифрлық заманға сай қызмет көрсету және клиенттердің цифрлық дағдысын қалыптастыру мақсатында дәстүрлі фронт-офистерді 60/40 қағидасы бойынша трансформациялау қолға алынды. Нәтижесінде қазіргі таңда еліміздегі ХҚО-ларда қызметтің 60% - «Connection Point» өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы, ал 40% операциялық зал арқылы жүзеге асырылады.

Елімізде Миграциялық ХҚО-лардың ашылуы да елеулі жаңалықтардың бірі болды. Бұл орталықтарда көші-қонға байланысты мемлекеттік қызметтерді

шетелдік азаматтар «бір терезе» принципі бойынша регламентке сай бизнес үрдіс және электрондық кезек арқылы арнайы жабдықталған жұмыс орындарында ала бастады.

Мемлекеттік қызмет көрсету саласын цифрландыру бағытында бірқатар сервистер енгізілді. Соның ішінде озық цифрлық технологияларды қолдану шеңберінде азаматтың биометриялық деректері арқылы мемлекеттік қызметтерді көрсету пилоттық жобасы іске қосылды. «Анықтамасыз қызмет» (Paper free), телеграм-бот, видеоқоңырау сервистері де еліміздің инновациялық және цифрлық әлеуетін арттыра түскені сөзсіз.

Сонымен қатар мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру және бақылауды күшейту үшін Ахуалдық орталықты дамыту шеңберінде жасанды интеллект пен «Chat-bot» виртуалды кеңесшілері енгізілді. Мемлекеттік корпорация «Big data» деректерінің ауқымды көлемін жинап, оларды өңдеу және талдау арқылы мемлекеттік қызметтер мен оларды көрсету процестерін одан әрі жетілдіру мәселелеріне басымдық берді.

2018: DIGITAL-ЦЕНТРЫ, МИГРАЦИОННЫЙ ЦОН И УСЛУГИ БЕЗ СПРАВОК

В 2018-м году Госкорпорация «Правительство для граждан» уже активно работает над реализацией программы «Цифровой Казахстан» и охватывает цифровизацией все больше государственных услуг. Одним из самых ярких событий в этом году стало открытие Digital-центров во всех регионах страны. Сначала они появились в мегаполисах – Алматы, Нур-Султане и Шымкенте, а к концу года – во всех уголках Казахстана. Их главная особенность состояла в том, что все услуги предоставлялись автоматически, без участия операторов.

В целях формирования у населения цифровой грамотности и навыков самообслуживания началась трансформация работы ЦОНов по принципу 60 на 40. Появился специальный сектор по самообслуживанию «ConnectionPoint», благодаря которому 60% всех операций проходило в этом секторе, а 40% – в операционном зале.

Еще одно значимое событие в этом году – появление миграционных ЦОНов. В этих центрах все государственные услуги оказывались по принципу «одного окна» с применением стандартов Центров обслуживания населения: электронной очереди, большого количества специалистов по приему заявлений, удобному графику работы.

Традиционно были внедрены и различные новые сервисы в сфере оказания государственных услуг. Был запущен пилотный проект по оказанию госуслуг через биометрические данные человека. Еще один «пилот» - проект «Услуги без справок» (Paperfree). Росло количество услуг оказанных через Telegram-бот и видеовызовы. Чтобы усилить контроль и повысить качество оказания госуслуг и развивать искусственный интеллект в Chat-бот были внесены виртуальные консультанты. А на основе сбора больших объемов данных государственная корпорация «Bigdata» провела свой анализ и определила приоритеты для дальнейшего совершенствования процессов оказания госуслуг.

В 2018-м году казахстанцам было оказано 31,8 млн государственных услуг. Из них – 15,8 млн традиционным способом, а 16 млн – в электронном. В стране появилось 16 цифровых ЦОНов и 12 миграционных. 12 млн госуслуг казахстанцы получили самостоятельно, 8 млн через портал Egov. kz. Уровень цифровой грамотности населения достиг 77%.

2018: DIGITALIZATION OF PSCS

The Government for Citizens has worked intensively on the Digital Kazakhstan program and implemented a number of initiatives to digitize public services. Undoubtedly, this year was marked by the opening of Digital Centers in all regions of the country. First, in the megacities of the country - Astana, Almaty and Shymkent, and then in the Digital PSCs, which will be opened by the end of the year in all regional centers, public services will be provided fully automatically, without participation of operators.

Also, the transformation of traditional front offices on the principle of 60/40 was started in order to provide the modern digital services and develop digital skills. As a result, currently 60% of services in CSCs in the country are provided through the self-service zone "Connection Point", and 40% through the operating room.

The opening of Migration CSCs in the country was also a significant innovation. In these centers, foreign citizens began to receive public services related to migration by «one window» principle in specially equipped workplaces through business processes and electronic queues in accordance with the regulations.

A number of services have been introduced in the field of digitization of

public services. In particular, a pilot project for the provision of public services was launched in use of advanced digital technologies. Certainly, the "Paper free", telegram-bot, video call services have also increased the innovative and digital potential of the country.

In addition, artificial intelligence and “Chat-bot” virtual consultants were introduced as part of the development of the Situation Center to improve the quality of public services and strengthen control. The state corporation paid priority attention to further improving public services and the processes of their provision through the gathering, processing and analysis of large amounts of “Big Data”.

In 2018, 31.8 million public services were provided, including traditionally - 15.8 million, electronically - 16 million. 16 digital and 12 migration centers have been opened. 12 million clients get services independently, 8 million people visit egov.kz. learned to use the portal. The level of digital literacy of the population is 77%.

ОНЛАЙН РЕГИСТРАЦИЯ ГРАЖДАН

Было:
Обязательное посещение ЦОН

Госкорпорация

Сейчас:
Регистрация онлайн не выходя из дома

Оказано более
2,4 млн услуг

ИСКЛЮЧЕНИЕ АДРЕСНОЙ СПРАВКИ

Было:
Бумажные документы

Домовая книга

Адресная справка

Сейчас:

- Электронная домовая книга
- Исключение **адресной справки**

Исключение
10 млн
справок
в год

2019 ЖЫЛ: КОРПОРАТИВТІК МӘДЕНИЕТ

Азаматтарға арналған үкіметтің даму стратегиясындағы басты басымдық – адами капиталды дамытып, корпоративтік мәдениетті қалыптастыру. Ұжымның бірлігі мен корпоративтік рухының арқасында Корпорация халықаралық стандарт талаптарына сай екендігін дәлелдейтін ISO 9001:2015 сертификатына қол жеткізді.

«Біз цифрлық мәдениетті қалыптастырамыз» атты жиын - Town hall барысында мемлекеттік корпорацияның «Sana» цифрлық мәдениет коды таныстырылып, корпоративтік кодекс бекітілді. Саналы қызмет көрсету арқылы сапалы нәтижеге қол жеткізу көзделген кодта мекеменің бағдарын айқындайтын төрт бағыты тоғыстырылды: Senim, Ashyqtyq, Natije, Abyroi.

Мемлекеттік корпорацияның 8,5 мыңға жуық маманы корпоративті мәдениетті қалыптастыруды қолдай отырып, осы қағидаттарға дауыс берді. Қызметкерлердің бастамаларын қолдап, құндылықтарды дәріптеу – инновациялық цифрлық мәдениеттің қалыптасуына жол ашқаны анық. Корпорацияның барлық филиалдарын қамтыған Town hall-дан бөлек тағы да 40-тан астам корпоративтік іс-шаралар өткізілді. Сондай-ақ Жастар ісі жөніндегі кеңес, Ардагерлер кеңесі, футбол клубы, барлық филиалдарда ұйымдастыру комитеттері құрылды.

Бірқатар цифрлық жаңашылдықтар енгізілді: жылжымайтын мүліктің электронды техникалық паспортын онлайн рәсімдеу мүмкіндігі, SMS хабарлама арқылы зейнеткерлікке шығу және көп балалы аналарға жәрдемақы тағайындау проактивті қызметтері іске қосылды. Сондай-ақ түрлі мемлекеттік органдардың құзырындағы бірнеше қызмет бойынша функцияларды Азаматтарға арналған үкімет атқара бастады: заңды тұлғаларды мемлекеттік тіркеу және коммерциялық ұйымдардың филиалдары мен өкілдіктерін есептік тіркеу; азаматтарды тұрғылықты жері бойынша тіркеу; жылжымайтын мүлікке құқықтарды тіркеу.

2019 жылы 27,2 млн мемлекеттік қызмет көрсетілді, соның ішінде дәстүрлі түрде – 19 млн, электронды түрде – 8,2 млн. Мобилді азаматтар базасына 7,6 млн адам тіркеліп, 7,8 млн электронды-цифрлық қолтаңба берілді. 73,6 мың семинар өткізіліп, электрондық қызметтерді алу дағдысын қалыптастыру бойынша 1,3 млн сертификат берілді.

2019 жылдың жағымды жаңалығы, мемлекеттік қызмет көрсету тарихындағы елеулі оқиғалардың бірі – мекенжай анықтамасының жойылуы. Жыл сайын ХҚО-лар арқылы 20 миллионнан астам анықтама берілсе, соның жартысы мекенжайға қатысты еді. 1 қарашадан бастап бұл анықтама келмеске кетіп, қазақстандықтар біраз күйбеңнен құтылды. Осы орайда айта кетсек, Корпорация азаматтардың уақыты мен бюджетті үнемдеу үшін анықтамалардың тағы 28 түрін қысқартуды ұсынды.

2019: КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ И ОТМЕНА АДРЕСНЫХ СПРАВОК

Одним из главных приоритетов в стратегии «Правительства для граждан» в 2019-м году стало развитие человеческого капитала и формирование корпоративной культуры. Была внедрена система менеджмента качества по международному стандарту ISO 9001:2015. Эта система обеспечивает достижение целей и задач компании, реализации ее политики в области качества. Она базируется на восьми основных принципах, среди которых – ориентация на клиента, лидерство, вовлечение сотрудников и другое.

В апреле 2019 в столице прошел первый Townhall корпорации на котором было решено «формировать цифровую культуру», а позже был принят корпоративный кодекс. Townhall – это неофициальная встреча руководителей с сотрудниками, на которой обсуждаются важные вопросы по запуску корпоративных ценностей. Принятый Корпорацией кодекс основан на четырех направлениях: доверии (Senim), открытости (Ashyqtyq), результате (Natije) и репутации (Abyroi).

Эти принципы поддержали 8,5 тысяч сотрудников госкорпорации. Встречи руководителей филиалов со своими сотрудниками прошли во всех регионах Казахстана – их результатом стали более 40 корпоративных мероприятий. Во всех филиалах были созданы оргкомитеты, появились Совет по делам молодежи и Совет ветеранов, футбольный клуб.

В 2019 году были внедрены и новые сервисы: появилась возможность оформления техпаспорта на недвижимость онлайн, клиентам рассылались

SMS-оповещения о выходе на пенсию и назначении пособий многодетным матерям, оформление их проактивным способом. Несколько функций, за исполнение которых отвечали другие госорганы перешли к Госкорпорации «Правительство для граждан». Это услуги по регистрации юридических лиц, филиалов и представительств коммерческих организаций, регистрация граждан по месту жительства и регистрация прав на недвижимое имущество.

Еще одной приятной новостью и даже историческим событием стала отмена адресной справки. До этого ежегодно почти половина всех запросов граждан касались получения адресных справок. В целях экономии бюджета и времени Госкорпорация предложила отменить еще 28 различных видов справок.

В 2019-м году казахстанцам было оказано 27,2 млн госуслуг. 19 млн традиционным способом, 8,2 – электронным. В мобильной базе граждан было зарегистрировано 7,6 млн человек, ЭЦП получили 7,8 млн лиц. Было проведено 73,6 тыс обучающих семинаров по формированию навыков получения электронных услуг, 1,3 млн людей получили соответствующие сертификаты.

2019: AN INTERNAL CULTURE

The main priority of the government's growth strategy for citizens is the development of human capital and the formation of internal culture.

Thanks to the solidarity and company spirit of the team, the Corporation got the ISO 9001: 2015 certificate, confirming its compliance with the requirements of international standards.

During the meeting "We create a digital culture" - Town hall, the digital code of the state corporation "Sana" was presented and the corporate code was approved. The code, which provides for the achievement of quality results through intelligent service, combines four areas that determine the direction of the institution: Senim, Ashyqtyq, Result, Abyroi.

About 8.5 thousand specialists of the state corporation voted for these principles, supporting the formation of internal culture. It is clear that supporting the initiatives of employees and promoting values has paved the way for the formation of an innovative digital culture.

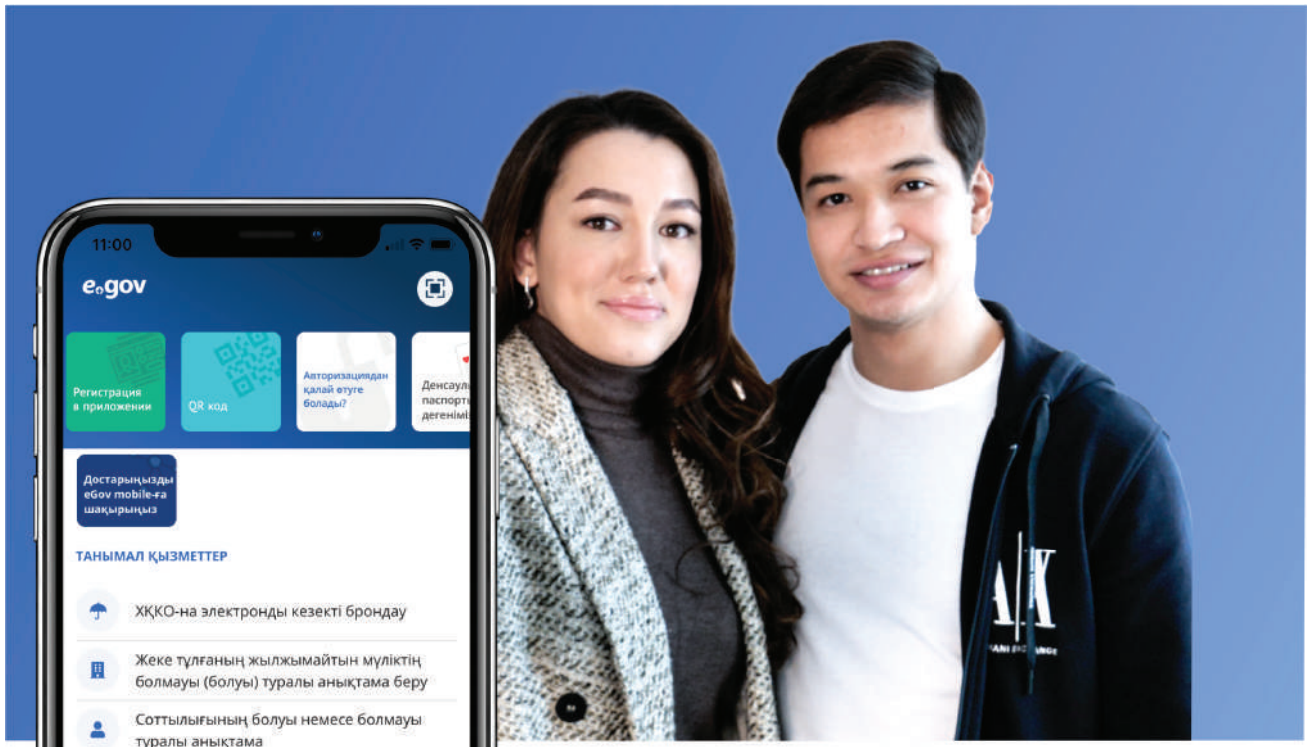
Complementary to the Town Hall, which covered all branches of the Corporation, more than 40 other corporate events were held. In addition, the Council for Youth Affairs, the Council for Veterans, a football club, and organizing committees were established in all branches.

A number of digital innovations have been introduced: the possibility of online registration of electronic technical passports of real estate, the launch of

proactive services for retirement via SMS and benefits for mothers of multiple children. The Government for Citizens has also begun to perform a number of functions under the jurisdiction of various government agencies: state registration of legal entities and registration of branches and representative offices of commercial organizations; registration of citizens at the place of residence; registration of rights to real estate.

2019 was also significant with the abolition of address information. Every year, more than 20 million certificates are issued through CSCs, half of which were related to the address. From the 1st of November, this certificate was not issued, and Kazakhstan got rid of unnecessary fuss. In this regard, the Corporation has proposed to reduce 28 more types of certificates to save time and budget of citizens.

In 2019, 27.2 million public services were provided, including traditionally - 19 million, electronically - 8.2 million. 7.6 million people were registered in the mobile database and 7.8 million digital signatures were issued. 73.6 thousand seminars were held and 1.3 million certificates for the formation of skills in obtaining electronic services were issued.



eGov mobile

Биометрия арқылы бірнеше минут ішінде тіркелу

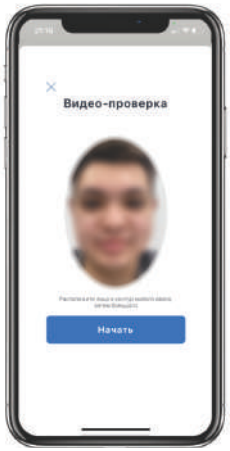
Ең қажетті мемлекеттік қызметтер мен сервистер

Цифрлық құжаттар

EXPLORE IT ON AppGallery

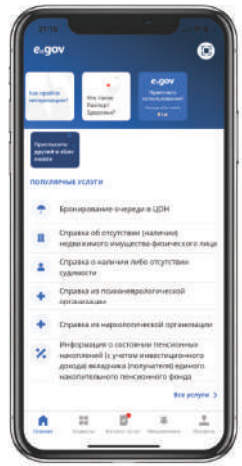
Download on the App Store

Google play



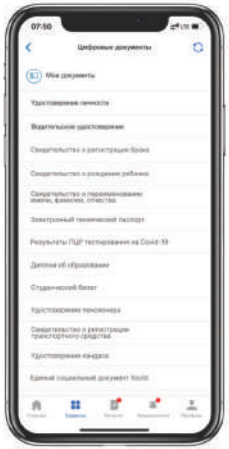
Регистрация

- введите номер своего телефона;
- пройдите биометрическую идентификацию;
- ответьте на проверочные вопросы (дата рождения и номер уд.л)



Услуги

- Выберите услугу
- Заполните необходимые поля
- Подпишите услугу



цифровые документы

поделиться своим документом

открыть доступ третьему лицу

2020 ЖЫЛ: #БІЗБІРГЕМІЗ

Бүкіл әлемге үлкен сынақ ала келген COVID-19 коронавирустық инфекциясы салдарынан ХҚО-лар кезекті алдын ала брондау арқылы қабылдап, тек қана «қағаз» жүзіндегі қызметтер көрсетіле бастады.

Қажетті гаджеті мен интернеті болса да, қызметтерді ХҚО-дан ғана алуды қалайтын қарапайым халық алғашқы уақытта абдырап қалғаны рас. Оларға кеңес беріп, көмек көрсету үшін 2 мыңға жуық оператор қайта даярлаудан өтіп, 1414 байланыс орталығында жұмыс істей бастады, ал 250 маман порталда виртуалды кеңесші қызметін атқарды. Нәтижесінде, 2020 жылы біздің мамандар 13,9 млн аудиоқоңырау және 8,8 млн видеоқоңырау қабылдап, тұрғындарға қызметтерді онлайн алу бойынша қолдау көрсетті.

Сонымен қатар электрондық қызметтерді алу жолдарын түсіндіріп, портал мен мобильді қосымшаларды насихаттау үшін арнайы топтар да құрылды. Халықтың цифрлық сауаттылығын көтеруге бағытталған қарқынды іс-шаралар нәтижесінде былтыр Мобилді азаматтар базасына - 9,5 млн, EGOV Mobile қосымшасына 1,1 млн адам тіркелді. ХҚО-дағы өзіне өзі қызмет көрсету секторларында 16 млн кісі онлайн қызметтер бойынша кеңес алып, порталды қолдануға машықтанды. Цифрлық орталықтардағы арнайы сыныптарда 800 мыңнан астам адам дәріс алды.

Халықтың қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында барлық фронт-офистерде санитайзерлер орнатылып, маска кию және әлеуметтік ара-қашықтықты сақтау талап етіліп, басқа да іс-шаралар қолға алынды.

Корпорацияның әлеуметтік блогының да жүктемесі еселене түсті. Бұл бағытта былтыр 1,6 млн қызмет көрсетілсе, 1411 байланыс орталығы арқылы 1,2 млн ақпараттық-кеңес жұмысы атқарылды. Қатаң карантин кезінде тағайындалған 42500 жәрдемақысына қатысты макет құру жұмысы ұйымдастырылды – 12,3 млн төлем; зейнетақы мен жәрдемақылар қайта есептелді – 6,2 млн төлем. Сондай-ақ проактивті түрде – 162 мың, композитті – 115 мың, «электрондық үкімет» порталы арқылы 224 мың төлем тағайындалды. Жалпы бұл саладағы қаржы ағыны 5 787,3 млрд теңгені құрады.

Індет салған сергелдеңге қарамастан, бірқатар жобалар іске қосылды: жер қатынастарына байланысты мемлекеттік қызметтердің онлайн режимге ауыстырылуы; Blockchain технологиясының мемлекеттік қызметтерді көрсету үрдісіне енгізілуі; Бірыңғай мемлекеттік жылжымайтын мүлік кадастры пилоттық жобасы аясында жер учаскесінің алғаш рет онлайн сатылуы және т.б. Сонымен қатар көліктің техникалық паспорты мен мемлекеттік тіркеу нөмірі белгісін үйге жеткізу, жеке

2020 жылы 41 млн қызмет көрсетілді, соның ішінде ХҚО арқылы - 16,3 млн қызмет, қабылданған аудио/видеоқоңыраулар – 23,9 млн, 1411 байланыс орталығы арқылы – 1,2 млн. Әлеуметтік қамсыздандыру бойынша 1,6 млн, жер кадастры бойынша 379 мың, жылжымайтын мүлік бойынша 2,5 млн қызмет ұсынылды.

менеджер қызметін пайдалану, QR-код арқылы төлем жасау сервистері жүзеге асырылды.

Пандемия салдарынан халықтың жабырқап қалған көңілін көтеру және корпорация қызметкерлерінің корпоративті құндылықтарын қалыптастыру мақсатында «Бақытты клиент» тұжырымдамасы іске қосылды. «Біз жылу сыйлаймыз» ұранымен ХҚО қызметкерлері баласының туу туралы куәлігін, жеке басын куәландыратын құжатты немесе жүргізуші куәлігін алғаш алған, зейнетке шығып жатқан келушілерді өміріндегі ұмытылмас сәттерімен құттықтап, жылы лебіздерін арнауды дәстүрге айналдырды.

2020: ПАНДЕМИЯ, СОЦИАЛЬНЫЕ ВЫПЛАТЫ И БЛОКЧЕЙН

Прошлый год стал настоящим испытанием для всего человечества - пандемия вызванная COVID-19 наложила отпечаток на наш привычный образ жизни. Вот и работа ЦОНов также претерпела ряд изменений. Появилась предварительная бронь для посещения, а услуги стали активно переводить в онлайн, чтобы клиент мог получить необходимые услуги, не выходя из дома, не подвергая себя и своих близких риску заражения.

Из-за пандемии, в первые месяцы клиентам было сложно адаптироваться под новые условия. Поэтому работу ЦОНов пришлось оперативно перестраивать. Около 2 тысяч работников корпорации прошли переподготовку, по-новому заработал контакт-центр 1414, а на портале Egov.kz появились виртуальный консультант, аудио и видеоподдержка онлайн. В результате, в 2020 году наши сотрудники приняли 13,9 млн аудио и 8,8 млн видеозвонков от клиентов.

Для повышения цифровой грамотности населения и более широкого его охвата, было создано несколько мобильных групп, которые объясняли, как получать услуги, не выходя из дома - через приложение или сайт eGov. В результате интенсивных мероприятий количество людей, зарегистрированных в мобильной базе данных выросло до 9,5 млн человек.

16 млн человек воспользовались секторами самообслуживания онлайн. А в специальных классах цифровых центров обучались 800 тыс человек.

В новых условиях усилилась нагрузка на социальный блок. В 2020-м году в данном направлении сотрудники корпорации оказали 1,6 млн услуг, а через контакт-центр 1411 консультации получили 1,2 млн человек.

С января на портале Egov был запущен Портал социальных услуг, через который также проходили выплаты пособий 42 500 тенге и перерасчет пенсионных пособий. В проактивном виде было оказано 162 тыс услуг, композитном – 115 тыс. Финансовый поток составил 5 787,3 млрд тенге.

Несмотря на сложный год, было запущено несколько новых сервисов. Государственные услуги, связанные с земельными отношениями, были переведены в режим онлайн, внедрена технология блокчейна, вопросы по земельному кадастру также перешли в электронный формат. В рамках пилотного проекта номерные знаки на автомобиль стали доставлять на дом, появилась возможность оплачивать услуги через QR-код.

В целях формирования корпоративных ценностей была запущена акция «Счастливый клиент». Сотрудники корпорации при первой выдаче свидетельства о рождении, водительских прав или удостоверения личности в рамках слогана «Мы дарим тепло» поздравляли клиентов.

Для обеспечения безопасности населения при посещении ЦОНа во всех фронт-офисах были установлены санитайзеры, введено обязательное ношение масок и соблюдение социальной дистанции.

В 2020 году было оказано 41 млн государственных услуг, из них 16,3 млн через ЦОН, 23,9 млн услуг оказано через аудио и видеозвонки, 1,2 млн – через контакт-центр 1411. По вопросам социального обеспечения – 1,6 млн услуг, по земельному кадастру – 379 тыс, по недвижимости – 2,5 млн.

2020: TOGETHER WE WILL OVERCOME

Due to the infection with the coronavirus COVID-19, which has examined the whole world for its strength, PSC began to accept only pre-booked services and provide only "paper" services.

It is a fact that ordinary people with the necessary for nowadays gadgets and the Internet, who wanted to get services only from the CSC, for the first time, were confused. To advise and assist them about 2000 operators have been retrained and started working in 1414 call centers, and 250 specialists have worked as virtual consultants on the portal. As a result in 2020 our specialists received 13.9 million audio and 8.8 million video calls and

provided support to the population for online services.

Special groups have also been set up to explain how to access e-services and promote portals and mobile applications. As a consequence of intensive measures aimed at improving the digital literacy of the population, 9.5 million people were registered last year in the Mobile Citizen Database and 1.1 million in the EGOV Mobile application. In the self-service sectors of the CSC 16 million people got advice on online services and trained to use the portal. More than 800 thousand people studied in special classes in digital centers.

In order to ensure the safety of the population, sanitizers were installed in all front offices, masks and social distance were required, and other measures were taken.

The workload of the corporation's social block has also doubled. Last year 1.6 million services were provided in this direction, 1.2 million information and consulting services were provided through 1411 call centers. The layout of 42,500 benefits assigned under strict quarantine was organized - 12.3 million payments; pensions and benefits were recalculated - 6.2 million payments. Also, proactively: 162 thousand, composite: 115 thousand, 224 thousand payments were made through the "e-government" portal. In general, the cash flow in this area amounted to 5,787.3 billion tenge.

Despite the epidemic, a number of projects have been launched: the transfer of public services related to land relations to the online mode; Introduction of block-chain technology in the process of providing public services; for the first time online sale of land plots within the pilot project of the Unified State Real Estate Cadastre, etc. Apart from that, home delivery of the technical passport of the vehicle and the state registration number plate, the use of the services of a personal manager, payment services by QR-code were provided.

The concept of "Happy Client" was launched in order to entertain the people affected by the pandemic and to form the corporate values of the corporation's employees. Under the motto "We gift warmth", PSC staff first received a child's birth certificate, identity card and driver's license,

It has become a tradition to congratulate retired visitors on unforgettable moments in their lives and to pay tribute to them.

In 2020, 41 million services were provided, including 16.3 million services through CSCs, 23.9 million received audio / video calls, 1.2 million through 1411 call centers. 1.6 million services were provided on social security, 379 thousand on land cadastral, 2.5 million on real estate.

РЕАЛИЗОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ В 2020 ГОДУ

Передача функций по документированию граждан операторам ЦОН

Передача функций по изготовлению ВУ, СРТС и ГРНЗ в ведение РГП ИПЦ

Доставка ГРНЗ и СРТС Госкорпорацией

Корректировка ошибочных сведений в ГБД РН на портале Egov

Пилотный проект Единый государственный кадастр недвижимости (г.Актобе)

Упрощение процесса регистрации залога (Блокчейн)

Электронный технический паспорт на недвижимость

Реализация государственных программ Пособие 42500 (4,5 млн.получателям)

ВУ – *водительское удостоверение*
ГРНЗ – *государственные регистрационные номерные знаки*
СРТС – *свидетельство о регистрации транспортного средства*
РГП ИПЦ – *республиканское государственное предприятие «Информационно-производственный центр»*
ГБД РН – *государственная база данных «Регистр недвижимости»*

ЕРЕКШЕ ҚАЖЕТТІЛІГІ БАР ЖАНДАРДЫ ҚОЛДАУ

Азаматтарға арналған үкімет ерекше қажеттілігі бар жандар үшін мемлекеттік қызметтер қолжетімді және ыңғайлы болуын қадағалап, осы бағытта барынша жағдай жасап келеді.

Қазіргі таңда еліміздегі халыққа қызмет көрсету орталықтарында пандустар, шақыру тетіктері, тактильді жолдар, жеңілдік терезелері мен брайль тақтайшалары ұйымдастырылған. Сондай-ақ фронт-офистерде ерекше қажеттіліктері бар кісілерге қызмет көрсететін арнайы «жеңілдік терезелері» бар. Ал 1,2 - топтағы мүгедектігі бар тұлғалар 1414 нөміріне қоңырау шалып немесе gov4c.kz сайтында өтініш қалдырып, қызметкерлерді үйіне шақырта алады. Соңғы бес жыл ішінде 206 092 мемлекеттік қызмет мұқтаж адамдардың үйіне барып көрсетілген.

Корпорация мұқтаж жандарға қолайлы жағдай жасап қана қоймай, оларды жұмысқа алу мәселесіне де үлкен мән береді. Қазіргі таңда корпорацияда ерекше қажеттілігі бар 831 адам жұмыс істейді. Олар өздерін еңбекқор, жауапты және сауатты маман ретінде танытуда.

«Бағымды сынап, тест тапсырып көргенмін, бәрі оңынан болып, жұмысқа орналастым. Бұл да бір менің тағдырымның қиын тұстарында, мүгедектікпен күресудің бірден-бір жолы ретінде, ортамен араласуға үлкен бір мотивация болғандай қатты қуандым. Әрине, басында қызық сияқты көрінді, кейіннен қиыншылықтарын да байқадым. Бірақ еңсемді көтеріп, қолдау білдіретін ұжымдастарым бар», – дейді Азаматтарға арналған үкіметтің Атырау облыстық филиалында жұмыс істейтін Жәнібек Бегежанұлы.

Сондай-ақ 1411 әлеуметтік-ақпараттық орталығы да мұқтаж кісілерге кеңес беріп, моральдық тұрғыда қолдау жасап, мүгедек балаларды тәрбиелеп отырған адамдарға онлайн-психологиялық консультация беруге өтінімдерді қабылдайды. Операторлардың айтуынша, ерекше қажеттілігі бар жандар көбіне мемлекеттік қызметтер бойынша кеңес алу үшін ғана емес, сырласып, мұңын шағуға да хабарласады екен. «Ондай кезде біз барлық әңгімесін байыппен тыңдап, шерін тарқатуға мүмкіндік береміз. Жандарына жылу сыйлар сөздер айтып, моральдық қолдау көрсетуге тырысамыз», - дейді мамандар.

ПОДДЕРЖКА ЛЮДЕЙ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ

Повышенное внимание в госкорпорации уделяют созданию максимально комфортных условий для людей с особыми потребностями. В этом направлении постоянно идет процесс оптимизации и автоматизации государственных услуг и инфраструктурных решений.

Раньше, для оформления инвалидности нужно было собрать 67 различных справок, то сейчас этот процесс значительно упрощен. Информация о прохождении медобследования появляется на портале Egov, после - присваивается инвалидность и назначается соцпособие. Информация также доводится и до местных исполнительных органов, которые при необходимости должны предоставить инвалидные коляски.

«В нашей корпорации работают около 1000 человек с особыми потребностями. Они проявляют себя как ответственные, трудолюбивые и грамотные специалисты» - сказал Председатель Правления НАО «Правительство для граждан» Адил Кожихов.

Именно наша Госкорпорация одной из первых из других госорганов стала активно принимать на работу людей с особыми потребностями.

«Хотел проверить свои силы, сдал все тесты и меня взяли на работу. Это стало мотивацией для меня. Было непросто, но я быстро освоился благодаря поддержке своих коллег» – делится Жанибек Бегежанов, сотрудник Атырауского филиала НАО «Правительство для граждан».

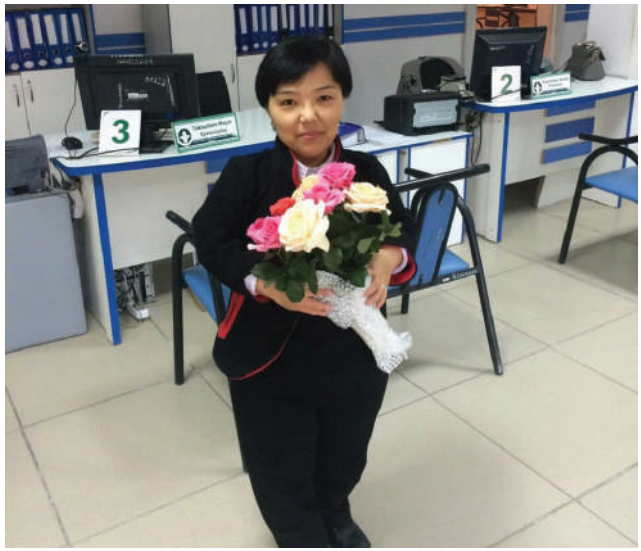
Сейчас в ЦОНах созданы комфортные условия для людей с особыми потребностями: оборудованы пандусы с тактильной дорожкой, открыты специальные окна и предоставляются доски для чтения шрифта Брайля. Клиенты с 1 и 2 группами инвалидности через контакт-центр 1414 могут оставить заявку и вызвать сотрудников ЦОНа на дом. За пять лет этой услугой воспользовались 206 092 человек.

Для людей с нарушениями слуха и речи создан сервис сурдоперевода.

Госкорпорация отвечает за услуги по предоставлению пенсионных и соцвыплат – это 44 выплаты по 15 различным категориям. К ним относятся и пособия по инвалидности. За 2016-2020 года по этой категории выплачено 1 трлн 187 млрд тенге.

Информационный контакт-центр 1411 оказывает как консультационную, так и психологическую помощь.

SUPPORT FOR PEOPLE WITH SPECIAL NEEDS



The government has made every effort to ensure that public services are accessible and convenient for people with special needs. At the same time, special attention is paid to the optimization and automation of public services, especially for those in need.

For example, in the past, citizens had to visit two institutions and execute 67 documents in order to get service for disabled people, but now the decision of the medical and social examination is immediately posted on the e-government portal, according to which the state corporation provides with wheelchairs, etc.

Up to date ramps, call mechanisms, tactile tracks, discount windows and Braille boards are organized in the public service centers of the country. There are also special «discount windows» in the front offices that serve people with special needs. Persons with disabilities of groups 1, 2 can call 1414 or leave an application on the website gov4c.kz and invite employees to their homes. Over the last five years 206 092 public services have been provided to people in need.

«We not only create favorable conditions for the needy, but also pay attention to their employment. Currently, the corporation employs 831 people with special needs. Despite their physical disabilities, these colleagues are proving to be hard-working, responsible and competent professionals," – said Adil Kozhykov, Chairman of the Government for Citizens.

In fact, the state corporation is one of the leading institutions in the country for the employment of people with disabilities. «I tried my luck, passed the test, everything turned out well and I got a job. I was very happy that this was a great motivation to interact with the environment, as the only way to deal with disability in difficult times of my destiny. Of course, it seemed interesting at first, but then I noticed the difficulties. But I have colleagues who can lift my spirits and support me," said Zhanibek Begezhanovich, who works in the Atyrau regional branch of the government for citizens.

The 1411 Socio-Information Center also accepts applications for online psychological counseling for people in need, moral support and raising children with disabilities. According to the operators, people with special needs are mostly government employees.

ЦИФРЛЫҚ САУАТТЫЛЫҚ – БАСТЫ БАСЫМДЫҚ

«Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасының негізгі индикаторларының бірі – 2018-2022 жылдар арасында халықтың цифрлық сауаттылығын 77%-тен 83%-ке арттыру. Алайда 2020 жылы қазақстандықтардың цифрлық сауаттылық деңгейі 83 проценттен асып үлгерді.

Бұл қарқынды қазіргі ақпараттық заман талабымен түсіндіруге болады. Қазір мемқызметтердің 90 процентін үйден шықпай-ақ, кез-келген гаджеттің көмегімен электрондық нұсқада онлайн алуға болады.

Азаматтарға арналған үкіметтің қызметіндегі басты басымдықтардың бірі – халықтың цифрлық сауаттылығын арттырып, мемлекеттік қызметтерді онлайн алу дағдыларын дамыту. Осы мақсатта түрлі оқыту жобаларын ұсынып, фронт-офистерімізді трансформациялап, еліміздің мегаполистері мен облыс орталықтарында Цифрлық орталықтар аштық. Арнайы жұмыс топтарын құрып, ауқымды акциялар мен кең көлемде ақпараттық-түсіндіру жұмыстарын жүргізіп жатырмыз.

Жалпы, мемлекеттік корпорация азаматтардың цифрлық сауаттылығын арттыруға бағытталған «Электрондық үкімет және электрондық мемлекеттік қызметтер» оқу бағдарламасын дайындап, соның негізінде 3 мыңнан астам тренер оқытылды. Содан бері олар жылына 500 мыңнан астам адамды мемлекеттік қызметтерді өз бетінше алуға үйретуде.

Сондай-ақ корпорацияның мектептің оқу бағдарламасына электрондық үкімет порталын пайдалану бойынша қосымша сабақ енгізу туралы бастамасын ҚР Білім және ғылым министрлігі қолдап, «Информатика» пәнінің бағдарламасына «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба» және «Электрондық үкімет порталы» бөлімдері енгізілетін болды.

Онлайн сервистердің тиімділігін арттыру, қағаз құжат айналымын қысқарту, «электрондық үкімет» порталының қызметтерін насихаттау және цифрлық мәдениетті дамыту мақсатында ашылған Цифрлық орталықтарда электрондық үкімет порталының мүмкіндіктерімен танысып, арнайы курстан өткен 800 мыңнан астам адамға оқу сертификаттары берілді. Ал түрлі қоғамдық және оқу орындарына барып, цифрлық оқулар жүргізетін жұмыс тобының арқасында Мобильді азаматтар базасына - 9,5 млн, EGOV Mobile қосымшасына 1,1 млн адам тіркелді.

ГЛАВНЫЙ ПРИОРИТЕТ – ЦИФРОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ

90% госуслуг в Казахстане можно получить онлайн не выходя из дома, с помощью своего гаджета. Системные мероприятия по повышению цифровой грамотности тоже дали свои плоды.

Повышение цифровой грамотности и развитие навыков получения государственных услуг онлайн является главным приоритетом НАО «Правительства для граждан». С этой целью реализуется ряд проектов: трансформация фронт-офисов, открытие во всех городах и мегаполисах Цифровых центров. Создаются специальные рабочие группы, проводятся масштабные акции, информационно-разъяснительная работа. Подготовлены специальные учебные программы, по которым было выпущено три тысячи тренеров. Ежегодно они обучают до 500 тысяч человек навыкам получения государственных услуг.

Была достигнута договоренность с Министерством образования РК о внесении в программу предмета «Информатика» разделов об электронном документе, ЭЦП и электронном Правительстве.

Внедрение различных онлайн-сервисов позволило сократить бумажный документооборот, что повысило эффективность работы госорганов. Как уже говорилось выше, создание Digital-центров позволило повысить цифровую культуру населения. В учебных центрах обучение прошли 800 тыс человек, а количество зарегистрированных граждан

в мобильной базе Egov выросло до 9,5 млн человек.

Из-за наступившей пандемии Госкорпорации и гражданам пришлось адаптироваться к новым условиям. И это удалось – увеличилось количество платформ, через которые стало возможным получить госуслуги. Сейчас это не только портал, но и социальные сети, аудио и видеовызовы.

В 2020-м году уровень цифровой грамотности населения составил 83%. С учетом нововведений корпорация поставила себе новую задачу – к 2022 году повысить уровень цифровой грамотности населения до 87%. Это можно объяснить требованиями времени – оптимизированы процессы в сфере государственных услуг, появляются новые инновационные проекты.

DIGITAL LITERACY IS A MAIN PRIORITY

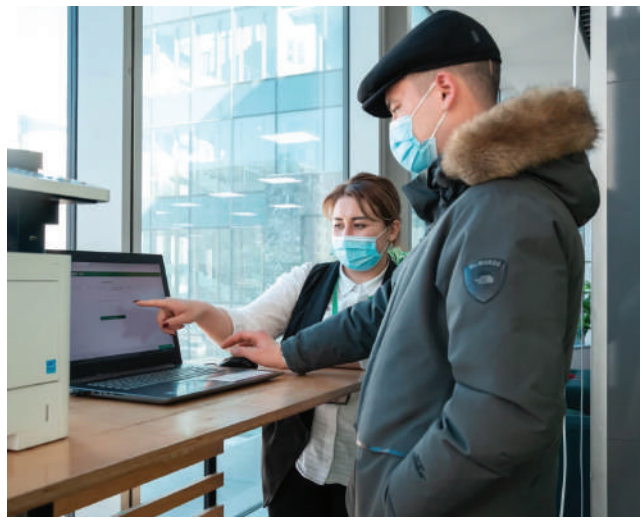
One of the main indicators of the state program «Digital Kazakhstan» is to increase the digital literacy of the population from 77% to 83% between 2018 and 2022. However, in 2020 the level of digital literacy in Kazakhstan will exceed 83 percent.

This dynamic can be explained by the requirements of the modern media age. For example, services are being automated and optimized, and various innovative and digital projects are being implemented in the field of public services. For today 90 percent of government services can be accessed online in electronic form with the help of any gadget without leaving home. Moreover, large-scale systematic actions in the country gain traction.

One of the main priorities of the government action for citizens is to increase the digital literacy of the population and develop the skills of accessing public services online. Therefore we have proposed different training projects, transformed our front offices and opened digital centers in the metropolises and regional centers of the country. We create special working groups, conducting large-scale campaigns and large-scale advocacy work.

In general, the state corporation has developed a training program «e-Government and e-government services» aimed at improving the digital literacy of citizens, on the basis of which more than 3 000 instructors were trained. Since then, during the year they have trained more than 500 000 self-employed workers.

Also, the corporation's initiative to introduce additional lessons on using the e-government portal into the school curriculum was supported by the Ministry of Education and Science of the Republic of Kazakhstan. Digital Centers have been established in every region of the country in order to increase the efficiency of online services, reduce paperwork, promote the services of the «e-government» portal and the development of digital culture. More than 800 thousand people, who got acquainted with the capabilities of the e-government portal and passed a special course, were awarded certificates. Thanks to the working group, which visits various public and educational institutions and conducts digital training, 9.5 million people are registered in the Mobile Citizen Database and 1.1 million in the EGOV Mobile application.



ЭЦҚ-НЫ ҚАШЫҚТАН АЛУ

Электрондық қызметтердің басым бөлігін алу үшін электронды цифрлық қолтаңба (ЭЦҚ) қажет. ЭЦҚ-ны ХҚО-ға бармай-ақ, қашықтан алуға болады:

1. Egov.kz порталына кіріңіз;
2. Басты беттегі ЭЦҚ-ны қашықтан алу батырмасына басыңыз да, қызметке онлайн тапсырыс беріңіз;
3. Порталға бейнекамераны қосуға рұқсат етіңіз;
4. ЭЦҚ түрін таңдаңыз да ЖСН нөміріңізді теріп, қызметке тапсырыс беріңіз;
5. Жеке басыңызды растайтын құжат түрін таңдаңыз;
6. Телефоныңыздың нөмірі мен SMS кодты теріңіз;
7. Бейне сәйкестендіру сілтемесіне өтіңіз де, камераға қараңыз;
8. Жеке кабинетіңізге жасырын сөз ойлап тауып, құжаттар батырмасына өтіңіз;
9. Жеке басыңызды растайтын құжатты «файлды жүктеу» немесе «суретке түсіру» арқылы порталға енгізіңіз;
10. Құжат жүтелген соң, жеке кабинетіңіз үшін енгізген жасырын сөзді теріп, оған кіріңіз;
11. Өтініштің электронды нұсқасына электронды мекенжайыңызды қосыңыз;
12. Кілтті сақтау орнын таңдап, оның орналасқан жолын көрсетіп өтінішті жіберіңіз;
13. Соңғы беттен өтініштің статусын көре аласыз;
14. Кілт дайын болған кезде оған құпия сөз ойлап тауып енгізіңіз;
15. Сертификатты жүктеңіз.

КАК ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ В БМГ ОНЛАЙН

Услугополучатели, зарегистрированные в базе мобильных граждан, могут не только пользоваться всеми услугами и сервисами портала egov.kz, например, получить ЭЦП или справки с помощью мобильных приложений Telegram бот EgovKzBot2.0 и egov mobile, но и воспользоваться проактивными услугами. Есть два способа онлайн регистрации в базе мобильных граждан:

1

Через Виртуальный ассистент **Kenes**:

- нажать на Виртуальный ассистент Kenes, расположенного в правом нижнем углу страницы egov.kz и выбрать предпочитаемый язык;

- нажать на иконку в нижней панели ассистента и на кнопку «Видеозвонок» под текстом «Регистрация в Базе мобильных граждан»;

- после приема видеозвонка оператором показать свое удостоверение личности, продиктовать ИИН, номер телефона и одноразовый пароль.

2

Через **«Личный кабинет»** портала **egov.kz**:

- зайти в «Личный кабинет» портала egov.kz, в графе «телефон» указать номер мобильного телефона и подписать запрос ЭЦП.

БІЗДІҢ БАТЫРЛАР

«Азаматтарға арналған үкіметтің» қызметкерлері еліміздің мемлекеттік қызмет көрсету саласында еңбектеніп қана қоймай, әлеуметтік-қоғамдық өмірде де өздерін белсенді және жауапты, тіпті ержүрек адам ретінде танытып келеді. Біздің ұжымда өзгелерді құтқару үшін өз жанын қатерге тіге алатын батыр әріптестеріміз жетерлік.

Мәселен, биылғы жылдың басында мемлекеттік корпорацияның Түркістан облыстық филиалының қызметкері Талғат Камилов поезд өткеліндегі көпірден секірмек болған жас жігітті өлімнен арашалап қалды. «Мен үйге қарай келе жатқанмын, бір кезде адамдардың «секірме» деп жатқандарын естідім. Солай қарай жүгірдім, ойлануға уақыт болмады, ортамызда бір тосқауыл бордюр бар, бірден әлгі жігітке қарай секірдім. Алғашында қолымнан тайып кетті, сосын қайта ұстап үлгердім», - дейді ол.

Ал былтыр 2020 жылы тағы бір әріптесіміз - Алматы қалалық филиалында жұмыс істейтін Ержан Әбдіразақовтың ерлігі жайлы еліміздің барлық БАҚ-тары жазған болатын. Ол жұмысқа бара жатқан жолда көше бойындағы кәріз құдығына құлап, ес-түссіз жатқан екі адамды өлім аузынан құтқарды.

2018 жылы Қостанай облыстық филиалында жұмыс істеген Айдар Мұстафин де осындай ерлік жасаған болатын. Ол бірнеше адамды өлімнен құтқару үшін жалындап жатқан үйге енді. «Өртеніп жатқан үйдің балконынан жас бала мен жеткіншек жылап тұрды. Мен темір торлар арқылы екінші қабатқа өрмелеп шығып, оларды көтеріп алдым да, төменде тұрған әріптестеріме табыстадым», - деп оқиғаны еске алды Айдар.

Алматылық әріптесіміз Динара Тұрғалиева да адамдардың өмірін құтқаруды өзінің ұстанымына айналдырған. Он жылдан бері тұрақты түрде қан тапсырып келе жатқан ол «Сенімді донор» деген атаққа ие. «Біз шұғыл жағдайларда тромбоциттерге мұқтаж боламыз. Оны кез-келген адам тапсыра алмайды. Осындай кезде Динара бізге үнемі көмекке келеді. Соңғы он жыл ішінде ол 25 литр қан тапсырды», - дейді республикалық қан орталығының маманы Гүлсара Хабиқызы.

НАШИ ГЕРОИ

В этом выпуске мы хотим рассказать о тех сотрудниках «Правительства для граждан», которые не только ответственно выполняют свою работу, но и проявляют активную гражданскую позицию. Некоторые из них стали примером смелости и самоотверженности для своих коллег. Они настоящие герои, хотя сами таковыми себя не считают.

Один из них - работник Туркестанского филиала «Правительства для граждан» Талгат Камилов. В феврале 2021, возвращаясь с работы домой, он спас молодого парня, который пытался спрыгнуть с моста. Талгат не растерялся в этой ситуации – заговорил с парнем, а потом резко схватил его и не дал прыгнуть.

«Времени у меня не было, в центре был барьер, и я тут же прыгнул к мужчине. Сначала он выскользнул из рук, а потом я успел снова схватить его и крикнул «Держите!». Я не считаю это подвигом, это гражданский долг каждого из нас», - сказал Талгат Камилов. В Госкорпорации Талгат работает с 2009 года.

В 2020-м году сотрудник уже алматинского филиала Ержан Абдразаков спас двух мужчин в канализационном люке. Они проводили ремонтные работы, но из-за ядовитых паров, потеряли сознание. Ержан не стал ждать пока приедет помощь и вместе с другим прохожим спустился в люк и вытащил мужчин.

В 2018-м году сотрудники костанайского филиала «Правительства для граждан» спасли маленьких детей из пожара.

Загорелась одна из квартир и послышался детский плач. Айдар Мустафин по балкону взобрался в квартиру и передал двух детей своим коллегам. Затем помог в соседней квартире пожилым пенсионерам, которые могли задохнуться в дыму.

«Не думаю, что совершил что-то героическое. Я просто сделал то, что должен сделать каждый, кто столкнется с подобным», – сказал Айдар Мустафин.

А вот специалист алматинского филиала Динара Тургалиева помогает людям тем, что уже 10 лет подряд сдает свою кровь. За это время она сдала уже 25 литров, за что получила почетное звание «Надежный донор».

«Мы гордимся, что Динара является донором нашего центра», - рассказала специалист Республиканского центра крови Гульсара Хабикызы.

Вот такие люди работают в «Правительстве для граждан»!

OUR HEROES

Coming up in this edition we intend to tell you about those employees of the «Government for Citizens» who complementary to responsible attitude to complying with duties, take an active part in civic-mindedness. Some of them have become examples of courage and dedication to their colleagues. They are real heroes, although they do not consider themselves to be such.

One of them is Talgat Kamilov, an officer of Turkestan Subsidiary of the "Government for Citizens". In February 2021, coming back home from work, he rescued a young man who was trying to jump off a bridge. Talgat put a bold face on this situation - he spoke to the young man, and then abruptly grabbed him and did not let him jump off.

"I didn't have time, there was a barrier in the middle, and I immediately jumped to the man. First he slipped out of my hands, and then I managed to grab him again and shouted «Hold it!». I do not consider this is a feat, it is a civic duty of each of us,"said Talgat Kamilov. Talgat has been working in State Corporation since 2009.

In 2020, an officer of Almaty Subsidiary, Yerzhan Abdrazakov, rescued two men in a sewer manhole. They carried out repair work, but because of the poisonous fumes, they lost consciousness. Yerzhan did not wait for help to arrive and together with another passer-by went down the hatch and pulled out the men.

In 2018, officers of Kostanay Subsidiary of the "Government for Citizens" rescued small children from a fire. One of the apartments caught fire and a there was the child's cry. Aydar Mustafin climbed into the apartment on the balcony and handed two children over to his colleagues. Then he helped elderly pensioners who could choke on smoke in a neighboring apartment.

"I don't think that I did heroic action. I just did what everyone who comes across such cases should do", said Aydar Mustafin.

But the specialist of the Almaty Subsidiary Dinara Turgalieva helps people by blood donation for 10 years in a row. During this time, she has already donated 25 liters, for which she received the honorary title of «Reliable Donor».

"We are proud that Dinara is a donor of our center," said Gulsara Habikyzy, a specialist of the Republican Blood Center.

What a wonderful people work in the «Government for Citizens»!

МЫҚТЫ КАДРДЫҢ МЕРЕЙІ ҮСТЕМ

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының әрі қарай дамудағы басты бағыттарының бірі – кадр мәселесі. Расымен, «кадр бәрін шешеді» деген ұран ешқашан өзектілігін жоғалтпайтынын мойындауымыз керек.

Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрі Бағдат Мусин мемлекет басшысымен кездескенде, «Азаматтарға арналған үкімет» аясында кадрлық резерв жасақтау туралы әңгіме қозғаған болатын. Нәтижесінде, кәсіпқой мамандардан құралған мықты команда жасақтау мақсатында 1 наурызда мемлекеттік корпорация «Дарындылар пулына» байқау жариялады.

Осы резервке арнайы жасалған talent.gov4c.kz сайтында онлайн түрде өткен іріктеуге тек біздің қызметкерлер ғана емес, жоғары білімі және кемінде 5 жыл жұмыс өтілі бар кез-келген азамат қатысу мүмкіндігіне ие болды. Сөйтіп, мемкорпорацияның кадр резервіне қатысуға 1873 қазақстандық өтінім беріп, үш кезеңнен тұратын іріктеудің алғашқысында логикалық тестілеуден 1067 адам сүрінбей өтті.

Іріктеудің екінші кезеңінде үміткерлердің Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша білімі тексерілді. Олар ҚР Конституциясы, «Мемлекеттік қызметтер туралы», «Дербес деректер туралы», «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы», «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштері туралы» және «Акционерлік қоғамдар туралы» заңдар

бойынша 1,5 сағат ішінде 90 сұраққа жауап беруі тиіс еді.

Қорытынды кезеңде мемлекеттік және қоғам қайраткерлерінен, HR сарапшыларынан және мемлекеттік корпорацияның басқарма мүшелерінен тұратын сарапшы кеңеспен әңгімелесу ұйымдастырылды.

Байқау қорытындысына сәйкес жоғары балл жинаған және әңгімелесу кезеңінен өткен 353 саңлақ болашақта басшылық бос лауазымдарға тағайындау мақсатында «Азаматтарға арналған үкіметтің» кадр резервіне қабылданды.

«ПУЛ ТАЛАНТОВ»: КАДРЫ РЕШАЮТ ВСЕ

В «Правительстве для граждан» большое внимание уделяется развитию собственных кадров. Разбрасываться хорошими кадрами у нас не принято, да и методы их подбора давно изменились. Времена, когда человека брали для того, чтобы он просто был – прошли.

В январе, на встрече с Главой государства министр цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Багдат Мусин рассказал о формировании кадрового резерва «Правительства для граждан» по примеру Президентского молодежного кадрового резерва. Президент поддержал эту инициативу, отметив, что формирование такого резерва должно проходить максимально прозрачно и честно.

С 1 марта был объявлен набор в «Пул талантов» Госкорпорации. Заявки подавались через портал talent.gov4c.kz, участие в конкурсе могли принять не только сотрудники, но и любой желающий, имеющий стаж работы не меньше пяти лет. На первом этапе поступило 1873 заявки. После первого тестирования дальше прошли 1067 человек.

На втором этапе претенденты сдавали тест на знание Конституции РК и различных законов страны. Среди них – «Закон об акционерных обществах», «Закон о государственной службе», «Закон о порядке рассмотрения обращений граждан» и другие.

На заключительном этапе претендентам предстояло пройти собеседование с экспертной комиссией, в состав которой вошли известные общественные деятели, депутаты Парламента РК, члены Правления и HR-отдела Госкорпорации.

В итоге 353 участника, набравшие максимальное количество баллов по итогам трех этапов были зачислены в «Пул талантов». При появлении свободных вакансий именно специалисты из кадрового резерва будут назначаться на вакантные руководящие должности.

«Пул талантов» стал четвертым страновым проектом по формированию кадрового резерва после Президентского молодежного кадрового резерва, Отраслевых менеджеров по управлению изменениями Академии Елбасы (для Правительства РК) и «Жас Оркен» (для АО «ФНБ «Самрук-Казына»).

«TALENT POOL»: HUMAN RESOURCES ARE KEY

«Government for Citizens» places greater focus on its own staff development. This is very important for us to provide and keep working environment, the recruitment and selection methods have also changed long ago. Nowadays we choose professionals of their craft, self-empowered personnel.

In January, at a meeting with the President, Minister of Digital Development, Innovation and Aerospace Industry Bagdat Musin spoke about the formation of a talent pool «Government for Citizens» following the example of the President's youth talent pool. The President endorsed initiative, noting that the creation of such a reserve should be as transparent and honest as possible.

Starting from the 1st of March, recruitment for the «Talent pool» of the State Corporation was announced. Applications were submitted through the talent.gov4c.kz portal. Participants in the competition could be accepted not only by employees, but also by anyone with at least five years of work experience. At the first stage there were received 1873 applications. After the first test 1067 people passed on.

At the second stage applicants passed the test for knowledge of the Constitution of the Republic of Kazakhstan and various countries. Among them are the «Law on Joint Stock Companies», «Law on Civil Service», «Law on Consideration of the Procedure for Citizens' Appeals» and others.

At the final stage, the applicants had to go through an interview with an expert commission, which included well-known public figures, deputies of the Parliament of the Republic of Kazakhstan, members of the Board and HR department of the State Corporation.

As a result 353 participants who scored the maximum number of points based on the results of three stages were enrolled in the «Talent Pool». When jobs become available, particularly specialists from the personnel reserve will be appointed to the vacant leadership positions.

"Talent Pool" became the fourth country project to form a personnel reserve after the President's youth talent pool, Industry Change Management of the National Leader Academy (for the Government of the Republic of Kazakhstan) and Zhas Orken (for NWF Samruk-Kazyna JSC).

ДАМУ ПЕРСПЕКТИВАСЫ

«Сырт көз сыншы» демекші, шетелдік сарапшылар «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының жұмысына оң баға беріп, елдің мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы прогресі жоғары екенін айтуда. Бұл бағытта қыруар жұмыс атқарылғаны рас, бірақ алда бұдан да биік мақсаттар мен міндеттер күтіп тұр.

Бұл тұрғыда, Корпорацияның әрі қарай даму перспективасының жаңа стратегиясы айқындалды. Ең алдымен халық тарапынан корпорацияға деген сенімді орнату және нығайту мақсатында Президент Қ.Тоқаевтың «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасы негізінде дамуға күш салынуда.

Қазіргі таңда біз мемлекеттік қызмет көрсетудің бірыңғай провайдері болу бағытындағы мақсатымызға қол жеткізсек, енді алда мемқызмет көрсету мен халықтың өтінімдерін қабылдайтын «бірыңғай терезеге», кейін қоғамның әлеуметтік көңіл-күйін қадағалайтын «бірыңғай мемлекеттік фронт-офиске» айналу жоспары тұр. Бұл орайда Корпорация негізінде «е-өтініш» өтініштерді қабылдау бірыңғай орталығы пилоттық тәртіпте іске қосылды. Бұл жоба азаматтардың мемлекеттік мекемелерге жолдаған өтінімдерін сапалы және жылдам қарастыруға мүмкіндік береді.

2020 жылы азаматтар тарапынан Корпорацияға түрлі байланыс көздері арқылы 300 мыңға жуық өтінім-сауал түсті. Біздің мамандар жылдам әрі уақтылы жауап беріп, клиенттердің мәселелерін шешуге күш салды. Бұл бағыттағы жұмыстарды жүйеге келтіру үшін жуырда халықтың өтінім-арыздарымен жұмыс істейтін арнайы Support-қызметін ұйымдастырдық.

Әлеуметтік желілердегі ресми аккаунттарды жандандырып, gov4c.kz порталында онлайн кеңестер мен кері байланыс жасау мүмкіндіктерін қарастырып жатырмыз. Сондай-ақ азаматтардың проблемалық мәселелерін – күрделі кейстерді шешумен айналысатын Troubleshooting room – өтінімдерді шұғыл басқару орталығы жұмыс істейтін болады.

Қызмет көрсету процесін жетілдіру, фронт-офистер мен мамандандырылған ХҚО желілерін жүйеге келтіріп, реформалауды, кадрлық құрамның сапасын арттыру іс-шараларын қолға алдық. Сонымен қатар мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру қарқыны да бәсеңдеген

жоқ. Соның ішінде әлеуметтік проактивті қызметтерді дамытып, жылжымайтын мүлік пен заңды тұлғаны тіркеу үрдісін оңайландырып, азаматтардың коммуналдық қызметтермен шарт жасасу процесін оңтайландыру ойда бар.

«Цифрлық Қазақстан» бағдарламасы аясында жасалып жатқан ірі жоба - жылжымайтын мүліктің бірыңғай мемлекеттік кадастры ақпараттық жүйесін құру және енгізу бойынша да қыруар жұмыстар атқарылып жатыр. Сәтін салса, биыл іске қосылатын бұл база жер учаскелері мен ғимараттар, құрылыстар мен жылжымайтын мүлік объектілері бойынша қолжетімді және қолайлы ақпараттық жүйеге айналып, мемлекеттік қызмет көрсету саласын дамытудағы зор қадам болмақ.

НОВАЯ СТРАТЕГИЯ

Несмотря на успехи, останавливаться на достигнутом Госкорпорация не собирается. Для решения новых задач необходимо время. Те, что стояли перед корпорацией в первые пять лет - были выполнены. Впереди следующий цикл и новые вызовы.

Среди них, целый ряд задач, направленных на создание полноценной инфраструктуры для реализации концепции «Слышащего государства» и появление единого универсального окна государства по взаимодействию с гражданами.

В 2021 году Госкорпорация сосредоточится на разработке новой стратегии, внедрении новой структуры и кадровой перезагрузке. Эти изменения необходимы для повышения качества работы ЦОНов, управления сетью и полноценным охватом населения проактивными услугами.

Уже сейчас 96,5% государственных услуг в Казахстане доступны онлайн. А в ноябре 2020 был запущен пилотный проект «е-өтініш» - единое окно по оказанию услуг и приему обращений.

Реализация новой стратегии должна привести к объединению каналов взаимодействия с казахстанцами, а «Правительство для граждан» станет единым фронт-офисом государства.

В 2020-м году через разные каналы связи было обработано 300 тысяч

запросов граждан. Наши сотрудники оказывали качественную и оперативную помощь. Для систематизации работы был создан специальный Support-центр.

Для обратной связи доступны аккаунты Госкорпорации в социальных сетях. А для оперативного решения сложных проблем и кейсов создан центр Troubleshooting room. В нем эксперты совместно с представителями госорганов будут оперативно решать нестандартные проблемы граждан.

Для кадровой перезагрузки корпорацией объявлен конкурс на формирование кадрового резерва. В «Пул талантов» были отобраны 353 человека. Цель отбора: найти сотрудников с новым мышлением, что позволит внедрить культуру меритократии.

А для того чтобы эффективно управлять сетью ЦОНов, планируется ввести систему метрик, которая будет оценивать плотность населения, нагрузку и количество обращений в разных районах страны. Это позволит определить потребность в открытии или закрытии ЦОНа в определенном регионе.

Госкорпорация также планирует в ближайшее время внедрить новые подходы обслуживания, трансформировать специализированные ЦОНы, обеспечить проактивные услуги в социальной сфере и многое другое.

В рамках реализации программы «Цифровой Казахстан» была проделана огромная работа по созданию и внедрению Единой государственной информационной системы кадастра недвижимости.

Появление такой системы позволило сделать большой шаг в развитии данной сферы и облегчило многие процессы.

NEW STRATEGY

Despite the success, the State Corporation is not going to be satisfied with what has already been achieved. It takes definite time to meet new challenges. Those that assigned before by corporation in the first five years were successfully fulfilled. The next cycle and new challenges lie ahead.

These include a number of tasks aimed at creating a full-fledged infrastructure for the implementation of the concept of «Hearing State» and the emergence of a single universal window of the state for interaction with citizens.

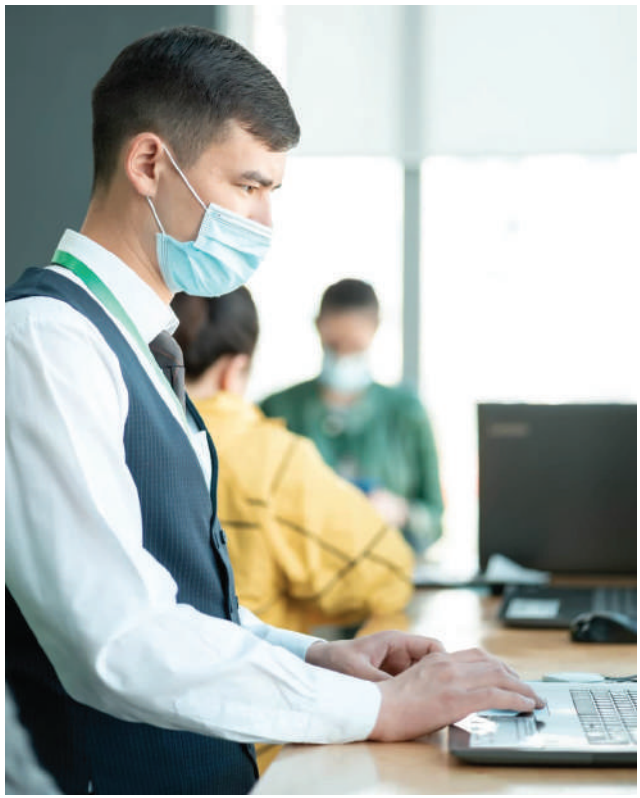
In 2021 the State Corporation will focus on developing a new strategy introducing a new structure and “reloading” personnel. These changes are necessary to improve the quality of work of public service centers, network management and full coverage of the population with proactive services.

Already 96.5% of public services in Kazakhstan are online available. And a pilot project named «Natizhe» was launched in November 2020 - a one window for the provision of services and receiving applications.

The implementation of the new strategy should lead to the unification of channels of interaction with Kazakhstan people, and the «Government for Citizens» will become an integrated front office of the state.

In 2020 there were 300 thousand requests of citizens processed through various communication channels. Our employees provided high-quality and prompt assistance. There is a special Support Center was created to systematize the work.

Accounts of the State Corporation in social networks are available for feedback.



And the Troubleshooting room center was created for the prompt solution of complex problems and cases. Inside of it experts in association with the representatives of government agencies will promptly solve non-standard problems of citizens.

To “reload” the personnel, the corporation announced a competition for the formation of the personnel reserve. There were selected 353 people for the “Pool Talent”. Purpose of selection is to find employees with a new mindset, new ways of thinking which will allow introducing a culture of meritocracy.

So in order to effectively manage the network of public service centers, it is planned to introduce a system of metrics that will assess the population density, workload and the number of calls in different regions of the country. This will give an opportunity to determine the need to open or close a public service center in a certain region.

In the nearest future the state corporation also plans to introduce new service approaches, transform specialized public service centers, provide proactive services in the social sphere and so on and so forth.

As part of the implementation of the Digital Kazakhstan program a huge amount of work has been done to create and implement the Unified State Information System of the Real Estate Cadastre.

The emergence of such a system made it possible to make a big step in the development of this area and facilitated many processes.

gov4c.kz

MAMYR

2021