

«Келісіді»

«Азаматтарға арналған үкімет»
мемлекеттік корпорациясы» КЕ АҚ
Комплаенс бақылау қызметінің
басшысы

_____ Ә. Әлімбаев
« ____ » _____ 2024 ж.

«Бекітемін»

«Азаматтарға арналған үкімет»
мемлекеттік корпорациясы» КЕ АҚ
Басқарма төрағасы
_____ А. Кенжеғалиев

2024 ж. « ____ » _____

**«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ Халыққа қызмет көрсету бөлімдерінің қызметіндегі сыбайлас
жемқорлық пен алаяқтыққа жүргізілген ішкі талдаудың қорытындылары бойынша түзету іс-әрекеттерінің
ЖОСПАРЫ**

| № п/п | Комплаенс бақылау қызметінің талдамалық анықтамасына сәйкес ұсынымдардың нөмірі мен мазмұны | Ұсынымдарды орындау іс-шаралары | Аяқтау нысаны | Белгіленген жою/енгізу мерзімдері / Жауапты орындаушылар |
|------------------|--|---|--------------------------|---|
| 1 | 8.1.1-т. Жұмыскерлерді оқытуды бақылауды күшейтуді және клиенттермен қарым-қатынасты жақсартуды қоса алғанда, төменде көрсетілген ұсынымдарды ескере отырып, кешенді стратегияны әзірлеп, енгізу | Мемлекеттік қызмет көрсету саласында біліктілікті арттыруға бағытталған оқытудың өткізілуін ұйымдастыру. | Оқу жоспары, оқыту есебі | Ай сайын ХҚКОДД |
| 2 | 8.1.2-т. Құжаттарға қойылатын міндетті талаптарды қоса алғанда, қызмет көрсетудің барлық кезеңдерінде әдістемелік ұсынымдар мен рәсімдерді әзірлеу | Қадамдық нұсқаулықтар, азаматтармен жұмыс жөніндегі ұсынымдар және нормативтік құжаттарды қолдану жөніндегі түсіндірмелер қамтылатын әдістемелік материалдарды әзірлеу және жаңарту | Орындау туралы есеп | 2025 жылғы наурыз ХҚКОДД |
| 3 | 8.1.3-т. Медиа-жоспарға жарияланымдар енгізу, соның негізінде Байланыс қызметі ХҚКБ қызметі, мемлекеттік қызметтер көрсетудің бизнес-процестеріндегі қол | Жобалар мен сервистердің іске асырылуына қарай Байланыс қызметіне бұқаралық ақпарат құралдарында | БАҚ-тағы ақпарат | 2025 жылғы қаңтар СБД АО ХҚКОДД |

| | | | | |
|---|--|---|--|-------------------------------------|
| | жеткізілген нәтижелер мен жаңашылдықтар туралы жағымды материалдарды үнемі жариялайтын болады | жарияланымдар үшін материалдар жіберіледі | | |
| 4 | 8.1.4-т. Қызмет көрсетуді жүзеге асыратын Мемлекеттік корпорацияның халыққа қызмет көрсету бөлімдерінің барлық қызметкерлері үшін Персоналды басқару департаментімен бірлесіп, Іскерлік әдеп кодексін, қызмет көрсетудің заңнамасы мен тәртібін білуге, сондай-ақ қағидалар, рәсімдер және этикалық стандарттар туралы хабардар болуды растау үшін тестілеуді тұрақты негізде оқытуды ұйымдастыру (кестені, оқыту және тестілеу хаттамасын бекіту) | Оқыту мен тестілеуді өткізуді ұйымдастыру | Оқыту хаттамалары, тестілеу нәтижелері | Тоқсан сайын ХҚКОДД ПБД |
| 5 | 8.1.5-т. Уәкілетті органмен электрондық цифрлық қолтаңбаны тек электрондық форматта беру мүмкіндігі туралы мәселені пысықтау | 2024 жылғы 14 қазандағы Мемлекеттік қызметтер мәселелері жөніндегі ведомствоаралық комиссияның отырысы шеңберінде мемлекеттік қызметті алу тәсілдерінен Мемлекеттік корпорацияға жүгінуді алып тастау мәселесі қарауға шығарылған. Сонымен қатар ҚР ЦДИАӨМ вице-министрінің тапсырмасына сәйкес 2025 жылғы 01 қаңтардан бастап фронт-офистер жұмыскерлерінің кілттерді генерациялауға тыйым салу бөлігінде ЭЦҚ беруін шектеу де қолданылатын болады. Жұмыскерлерге ҚР ҰКО сайты (pki.gov.kz) арқылы берілген өтінімді растау функциясы ғана қолжетімді болады. | Орындау туралы есеп | 2025 жылғы желтоқсан ХҚКОДД СЖҚМҚЖД |
| 6 | 8.1.6-т. ХҚКБ қызметінде сыбайлас жемқорлық пен алаяқтық тәуекелдерін | ХҚКО интеграцияланған ақпараттық жүйесі (ХҚКО ИАЖ 1.0) арқылы | Орындау туралы есеп / демонстрация хаттамасы | 2025 жылғы қаңтар ХҚКОДД |

| | | | | |
|----|--|--|--|---|
| | митигациялауға қажетті шаралар кешенін қабылдау | мемлекеттік қызметтерді көрсетуде дербес деректерді пайдалануға келісім алу шеңберінде дербес деректерге қолжетімділікті бақылау (бұдан әрі - ДДҚБ) мемлекеттік сервисіне қосылу іске асырылды. Дербес деректерді (бұдан әрі – ДД) пайдалануға келісім көрсетілетін қызметті алушыға СМС келісім жіберу не оның биометриялық сәйкестендіруден өтуі арқылы алынады. | | АТД |
| 7 | 8.2.1-т. Қызметтер көрсетуге және оларды құжаттандыруға қойылатын барлық талаптарды нақты жаза отырып, ішкі нормативтік құжаттарды жаңарту, сондай-ақ қызмет көрсету мерзімдері мен стандарттарының сақталуын бақылау жүйесін және олардың бұзылуына ден қою механизмін белгілеу | Сапаны бақылау департаменті Мемлекеттік қызметтер көрсету рейтингінің әдістемесін әзірледі. Бағалау тиімділік деңгейін бере отырып, балдық жүйе негізінде жүргізіледі, бұл филиалдар жұмысының күшті және әлсіз жақтарын анықтауға және мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасын жақсартуға ұсынымдар әзірлеуге мүмкіндік береді. | Тоқсан сайынғы негізде филиалдар бойынша қорытынды рейтинг | Тоқсан сайын есепті кезеңнен кейінгі 15-ші күні СБД |
| 8 | 8.2.2-т. Проблемаларды анықтау қызмет көрсету сапасын арттыру үшін көрсетілетін қызметті алушылар арасында үнемі сауалнама жүргізу | Автоматтандырылған кері байланыс жүйесі негізінде интервьюермен тікелей байланыссыз 1144-тен онлайн-сілтеме бойынша әлеуметтік сауалнама жүргізу. | Талдамалық анықтама | 2025 жылғы 1 және 2-жартыжылдық СБД |
| 9 | 9.3.1-т. Жұмыскерлер жұмысының тиімділігін бағалау және олардың нәтижелері негізінде ынталандыру жүйесін енгізу | «Мемлекеттік корпорация жұмыскерлеріне сыйақы беру (ынталандыру)» бойынша ІНҚ-ні өзектендіру бойынша іс-шаралар өткізу | Басқарманың ІНҚ бекіту туралы шешімі | 2025 жылғы 2-тоқсан ПБД (HR блок) |
| 10 | 8.3.2-т. Бұзушылықтардың салдарларын қоса алғанда, лауазымдық міндеттерді орындау үшін жауапкершіліктің нақты өлшемшарттарын белгілеу | Мемлекеттік корпорация жұмыскерлерінің халыққа қызмет көрсету желісі бойынша лауазымдық нұсқаулықтарын өзектендіру іс-шараларын өткізу | Бекітілген лауазымдық нұсқаулықтар | 2025 жылғы 2-тоқсан Филиалдар |
| 11 | 8.3.3-т. Сыбайлас жемқорлық тәуекелдері бар бұзушылықтар үшін бірнеше рет тәртіптік жауапкершілікке тартылған жұмыскерлерге қатысты атқаратын лауазымына сәйкестігі және ықтимал | Мемлекеттік корпорацияның жұмыскерлеріне 2024 жылға халыққа қызмет көрсету желісі бойынша тәртіптік жаза қолдану себептері бойынша талдау жүргізу | Тәртіптік іс жүргізу бойынша талдамалық анықтама | 2025 жылғы 1 тоқсан ПБД (кадр блогы) |

| | | | | |
|----|--|--|------------------------------------|-----------------------------------|
| | сыбайлас жемқорлық құрамдас бөлігін ескере отырып жасалған теріс қылық тұрғысынан негізделген шешімді қолдану | | Басқарма төрағасының атына хат | |
| 12 | 8.3.4-т. Мемлекеттік корпорация жұмыскерлерінің назарына 2025 жылғы 01 қаңтардан бастап «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының Заңына және Қазақстан Республикасының Қылмыстық кодексіне енгізілген өзгерістердің заңды күшіне енгенін жеткізу | Заңға және қылмыстық кодекске қатысты ақпараттық хат дайындап, танысуға жолдау | Таныстыру парағы | 2024 жылғы желтоқсан Филиалдар |
| | | Мемлекеттік корпорация жұмыскерлерімен «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының Заңына және Қазақстан Республикасының Қылмыстық кодексіне енгізілген өзгерістер туралы коммуникациялық әңгімелер өткізу және ұйымдастыру. | Өткізілген іс-шаралар бойынша есеп | 2025 жылғы 1-тоқсан Филиалдар |
| 13 | 8.4.1-т. Мемлекеттік корпорация көрсететін барлық мемлекеттік қызметтерді көрсетілетін қызметті алушылардың жеке басын биометриялық сәйкестендіруге қосу мүмкіндігін қарастыру | 1.0 ХҚКО ИАЖ-да барлық ММ бойынша биометриялық сәйкестендіру іске асырылған, 2.0 ХҚКО ИАЖ-да ағымдағы жылдың соңына дейін іске асырылатын болады. | Демонстрация хаттамасы | 2024 жылдың соңына дейін, АТД |
| 14 | 8.4.2-т. Процестерді автоматтандыруды жүзеге асыру: қызмет көрсету сапасын жақсарту және өтініштерді есепке алу үшін 2.0 ХҚКО АЖ базасында цифрлық бақылау құралдарын енгізу. | 2.0 ХҚКО ИАЖ-да өтінімдер тізілімі іске асырылған (ЖСН бойынша, өтінім нөмірі бойынша саралау-іздеу қойылған), өтінімдерді шығарып алу мүмкіндігі іске асырылған. 2.0 ХҚКО ИАЖ-да жүйе пайдаланушыларының есептік жазбаларына түгендеу жүргізілгенін қосымша хабарлаймыз. Сонымен қатар 2.0 ХҚКО ИАЖ пайдаланушыларын тұрақты өзектендіру және олардың Мемлекеттік корпорацияның кадр құрамындағы жай-күйін растау мақсатында, 2.0 ХҚКО ИАЖ және Мемлекеттік корпорацияның ВРМ жүйесі арасында интеграциялық өзара іс-қимыл іске асырылды. | Демонстрация хаттамасы | Орындалды АТД |

| | | | | |
|----|---|--|--|-------------------------------|
| 15 | 8.6.1-т. Филиалдардың медиативтік келісімдер жасасуының негізділігін қоса алғанда, Мемлекеттік корпорацияға қанағаттандырылған талап-арыздар және жалпы Мемлекеттік корпорацияның талап-арыздары бойынша бас тартуларға қатысты Мемлекеттік корпорация қызметінің әрбір бағыты бойынша сот практикасын жинақтау және талдау бойынша жыл сайынғы негізде жұмыс жүргізу | Мемлекеттік корпорацияға қанағаттандырылған талап-арыздар және жалпы Мемлекеттік корпорацияның талап-арыздары бойынша, оның ішінде филиалдардың медиативтік келісімдер жасасуының негізділігі бойынша бас тартуларға қатысты сот практикасын қорытындылау. | Жалпылау қорытындылары туралы анықтама | Жыл сайын 1 ақпанға дейін ЗЖД |
|----|---|--|--|-------------------------------|