



**АЗАМАТТАРҒА
АРНАЛҒАН ҮКІМЕТ**
ПРАВИТЕЛЬСТВО ДЛЯ ГРАЖДАН



ЦИФРЛЫҚ ХҚО:

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ
ЖАҢА ФОРМАТЫ

«ЦИФРОВАЯ ИПОТЕКА»

КУПИТЬ КВАРТИРУ ЗА 15 МИНУТ

**МЕЖДУНАРОДНОЕ
ПРИЗНАНИЕ ОТ ООН**

«ХҚО» ҚОСЫМШАСЫ

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР ҰЯЛЫ ТЕЛЕФОНДА



ҚҰРМЕТТІ ДОСТАР!

Баршаңызды келіп жеткен Жаңа 2022 жылмен құттықтағым келеді! Өткен 2021 жыл мемлекеттік корпорация үшін жақсы оқиғаларға толы болды. Елдегі эпидемиологиялық ахуалдың өзгеруіне қарамастан, біздің қызметкерлер қазақстандықтарға мемлекеттік қызметтерді алу кезінде көмек көрсете отырып, өз жұмыстарын адал орындады. Сонымен қатар, біз бірқатар инновациялық жобаларды жүзеге асырдық, бірнеше сервистерді енгіздік, кейбір қызметтерді алу процестерін жеңілдеттік.

Мәселен, көктемде дайын құжаттарды есікке дейін жеткізу қызметі іске қосылды, клиенттеріміз QR-кодтың көмегімен бірнеше қызметті төлеу мүмкіндігіне ие болды. Ал «Цифрлық ипотека» сияқты ауқымды жобаның арқасында қазақстандықтар енді тұрғын үй сатып алғанда барлық құжаттарды онлайн рәсімдей алады.

Тағы бір жаңашылдықтардың бірі - көлікті банктік қосымшасы арқылы қайта рәсімдеу мүмкіндігі. 2021 жылы екінші деңгейлі банктермен бірлесіп жүзеге асырылған жобалар саны артты.

Мемлекеттік корпорация мемлекеттік қызметтер мен сервистерді тек eGov электронды порталында ғана емес, басқа да платформаларда алу мүмкіндігін қарастырды. Енді банк қосымшалары арқылы сіз автомобильдерді қайта рәсімдеп қана қоймай, әлеуметтік жәрдемақының бірнеше түрін алуға өтініш бере аласыз.

Сондай-ақ, біз ХҚО мобильді қосымшасын жасап шығардық. Бұл мемлекеттік қызметтер көрсетудегі жаңа формат. Енді клиенттер ХҚО операторына бейне байланыс арқылы қоңырау шалып, қажетті қызметін ала алады.

2021 жылы біздің қызметкерлердің жалақысын көтеру бағдарламасының үшінші кезеңін – лауазымдарға грейдерлеу жүргіздік.

Өздеріңізге мәлім, өткен жылдың сәуір айында 1414 Бірыңғай байланыс орталығы мемлекеттік корпорация қарамағына өткен болатын. Әріптестеріміз жаңа ұжымда орталықтың 10 жылдық мерейтойын атап өтті.

2021 жылы Бірыңғай байланыс орталығының жұмысын жақсарту бойынша үлкен жұмыс атқарылды – бірнеше қалаларда кеңселер ашылды, әмбебап жүйеге көшу жүзеге асырылды, операторды күту уақыты қысқарды. Сәуір айынан бастап жыл соңына дейін бірыңғай байланыс орталығы қазақстандықтардың 20 млн-нан астам өтінішін қабылдады.

Жыл соңында мемлекеттік корпорация әлемдік қауымдастықтан лайықты бағасын алды. 2021 жылдың желтоқсанында «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы мемлекеттік қызметті дамытуға қосқан үлесі үшін БҰҰ сыйлығына ие болды.

Біздің басқа да басты жобаларымыз бен 2021 жылғы жетістіктеріміз туралы толығырақ осы журналдың беттерінен оқи аласыздар.

Біз осы жеткен жетістіктермен тоқтап қалмаймыз – биылғы жылы да жаңа жобалар мен сервистерді іске асыру жоспарда бар. Жаңа жылда бәрімізге сәттілік пен береке тілеймін!

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

УВАЖАЕМЫЕ ДРУЗЬЯ!

Хочу поздравить всех вас с наступившим новым 2022-м годом! Прошедший 2021-й год получился для Госкорпорации богатым на события. Несмотря на меняющуюся эпидемиологическую ситуацию в стране наши сотрудники добросовестно выполняли свою работу, оказывая казахстанцам помощь при получении государственных услуг. Более того, мы реализовали целый ряд инновационных проектов, внедрили несколько сервисов, упростили некоторые процессы.

Так весной появился сервис по доставке готовых документов до двери, наши клиенты получили возможность оплачивать несколько услуг с помощью QR-кода. А благодаря такому масштабному проекту как «Цифровая ипотека», казахстанцы могут теперь купить жилье и оформить все документы онлайн.

Еще из интересных новшеств – возможность переоформить свое авто через банковское приложение. В 2021-м году у нас как никогда было много совместных проектов, реализованных с банками второго уровня. Госкорпорация не зацикливает все госуслуги и сервисы только на портале eGov, а дает возможность и другим платформам. Сейчас через банковские приложения можно не только переоформлять автомобили, но и подавать заявку на получение нескольких соцпособий.

Также мы создали мобильное приложение ЦОН – это новый формат, получить госуслуги теперь можно у оператора ЦОН по видеосвязи.

В 2021-м году также начался третий этап по повышению заработной платы наших сотрудников, проведено грейдирование должностей.



В прошлом году Госкорпорации был передан Единый контакт-центр 1414, который в 2021 отмечал свой 10-летний юбилей. Была проделана большая работа по улучшению работы ЕКЦ – открыты офисы в нескольких городах, осуществлен переход на омниканальную систему, снизилось время ожидания оператора. Всего с апреля до конца года ЕКЦ принял более 20 млн обращений казахстанцев.

Деятельность нашей Госкорпорации получила достойную оценку от мирового сообщества. В декабре 2021 года Госкорпорация «Правительство для граждан» получила премию ООН за вклад в развитие госслужбы.

Подробнее о наших главных проектах и успехах 2021 года вы узнаете на страницах данного журнала.

Мы не будем останавливаться на достигнутом – уже в наступившем году в наших планах реализация новых проектов и сервисов. Пусть в новом году всем нам будут сопутствовать успех и удача!

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





DEAR FRIENDS!

I would like to congratulate you all on the new year 2022! The past year 2021 was an eventful one for State Corporation. Despite the changing epidemiological situation in the country, our employees carried out their work diligently, assisting citizens of Kazakhstan in obtaining public services. Moreover, we have implemented a number of innovative projects, introduced several services, and simplified some processes.

So in spring a service on delivery of ready documents to the door appeared, our clients got an opportunity to pay for several services with the help of QR-code. And thanks to such a large-scale project as «Digital mortgage», the citizens of Kazakhstan can now buy housing and execute all documents online.

Another of the interesting innovations is the opportunity to re-register your car through a banking application. In 2021 year we had more joint projects realized together with banks of the second level than ever before. The state corporation is not fixating all state services and services only on the eGov portal, but gives the opportunity to other platforms as well. Now it is possible not only to re-register cars through banking applications, but also to apply for several social benefits.

We have also created a mobile application for the CSC, which is a new format; now you can receive public services from the CSC operator via video link.

In 2021, we also began the third phase to increase the salaries of our employees, grading positions.

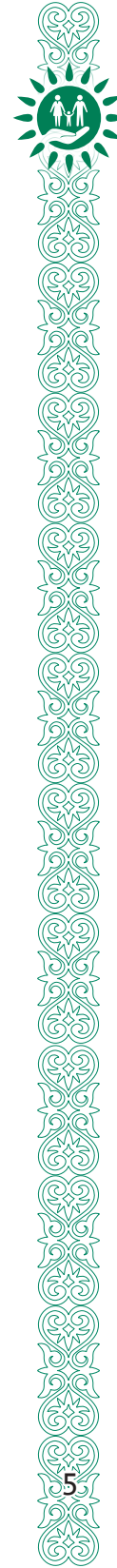
Last year the State Corporation was handed over the Unified Contact Center 1414, which in 2021 celebrated its 10th anniversary. A lot of work was done to improve the work of the ECC - offices were opened in several cities, the transition to the omni-channel system was carried out, the waiting time of the operator was reduced. Totally since April until the end of the year the ECC received more than 20 million appeals from citizens of Kazakhstan.

The activity of our State Corporation received a worthy assessment from the world community. In December 2021 the State Corporation «Government for Citizens» received the UN award for its contribution to the development of public service.

You will learn more about our main projects and successes of 2021 on the pages of this magazine.

We will not be satisfied with what has already been achieved - in the coming year we are already planning to implement new projects and services. May the new year bring us all success and luck!

**Sincerely, Adil KOZHMYKHOV,
Chairman of the board,
State Corporation
«Government for Citizens»**



«АЗАМАТТАРҒА АРНАЛҒАН ҮКІМЕТ» БҰҰ СЫЙЛЫҒЫН АЛДЫ

2021 жылғы 13 желтоқсанда Дубайда (БАӘ) БҰҰ мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы жеңімпаздарды марапаттау рәсімі өтіп, онда «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы мемлекеттік қызметті дамытуға қосқан үлесі үшін марапатталды.

Бұл награданы БҰҰ әлеуметтік-экономикалық кеңесі жыл сайын барлық деңгейдегі мемлекеттік қызмет саласындағы үздік жетістіктер үшін табыстайды. Алғаш рет 2003 жылы БҰҰ экономикалық және әлеуметтік мәселелер жөніндегі департаментінің (UNDESA) ұйымдастыруымен бастау алған шараны мемлекеттік ұйымдар мен цифрлық басқару бөлімі (DPIDG) қадағалайды.

БҰҰ сыйлығы мемлекеттік мекемелердің шығармашылық жетістіктері және мемлекеттік басқарудың неғұрлым тиімді және жедел жүйесін қалыптастыруға қосқан үлесі үшін беріледі. Сыйлық мемлекеттік қызметтердің транспаренттілігін, есептілігі мен жеделдігін арттыру, қызметтер ұсыну жүйесін жетілдіру, инновациялық тетіктерді пайдалана отырып директивалық шешімдер қабылдауға қатысуды көтермелеу, басқару саласында білім алмасуға жәрдемдесу сияқты сәттер бойынша ұсынылады.

Ұйымдастырушылар мемлекеттік корпорацияның барлығына инклюзивті және тең құқықты қызметтерді ұсынуға алдыңғы қатарлы тәжірибесі мен



инновацияларын атап өтті. Ұйымдастырушылар марапатты «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының Басқарма төрағасы Әділ Қожықовқа салтанатты түрде табыстады.

«Біз бұл марапатты алғанымызға өте қуаныштымыз. Біздің азаматтарға мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы жұмысымызды БҰҰ өкілдері жоғары бағалады. Біздің цифрлық трансформация арқылы адамдардың барлық санаттары үшін қолайлы және тең жағдай жасағанымызды атап өтті. Біз клиенттерімізге ең қолайлы жағдайларды ұсынуға тырысамыз. Бұдан әрі де осы бағытта жұмысымызды жалғастырамыз. Мемлекеттік



корпорацияның әрбір қызметкеріне біздің саламыздың дамуына қосқан үлесі үшін алғыс айтқым келеді. Бұл біздің ортақ жетістігіміз», – деді Әділ Қожықов.

БҰҰ-ға мүше мемлекеттердің кез келген ұйымы мемлекеттік қызметті дамытуға қосқан үлесі үшін сыйлығына үміткер бола алады. Бұл марапатты 2003

жылдан бері әлемнің 82 еліндегі 250 бастамашы ұйым алды.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы мемлекеттік қызмет саласындағы Астана өңірлік хабымен ынтымақтастық туралы бірлескен меморандум аясында ұсынылды.

МЕЖДУНАРОДНОЕ ПРИЗНАНИЕ ОТ ООН

13 декабря 2021 г. в Дубай (ОАЭ) прошла церемония награждения ООН в сфере государственной службы. За вклад в развитие госслужбы по итогам года награду получила Госкорпорация «Правительство для граждан».

Данную награду ежегодно вручает социально-экономический совет ООН за выдающиеся достижения в сфере государственной службы на всех уровнях. Впервые она была учреждена в 2003 году Департаментом по экономическим и социальным вопросам ООН (UNDESA) и курируется отделом государственных организаций и цифрового управления (DPIDG).

Премия ООН за вклад в развитие государственной службы присуждается за творческие достижения и вклад государственных учреждений в формирование более эффективной и оперативной системы государственного управления. Премия присуждается в таких категориях, как повышение транспарентности, подотчетности и оперативности государственных служб, совершенствование системы предоставления услуг, поощрение участия в принятии директивных решений с использованием

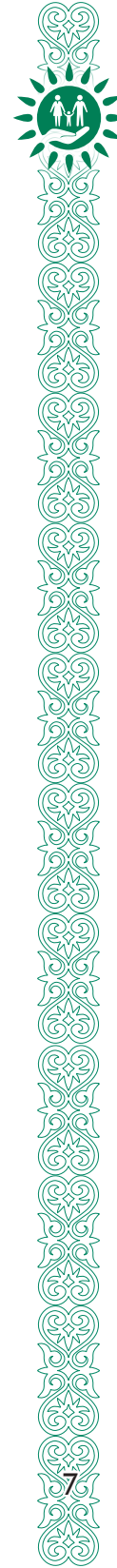
инновационных механизмов, содействие обмену знаниями в области управления.

Госкорпорацию отметили за передовой опыт и инновации для предоставления инклюзивных и равноправных услуг для всех. Награду от организаторов в торжественной обстановке получил председатель правления госкорпорации «Правительство для граждан» Адил Кожихов.

Символично, что престижную премию Госкорпорация получила в преддверии празднования 30-летия Дня Независимости Казахстана. Это достижение не только Госкорпорации, но и всей страны.

«Хочу от всей души поздравить всех бывших и действующих сотрудников Госкорпорации с этой наградой и сказать «спасибо» за ваш труд. Это прежде всего ваша заслуга и результат вашей работы. Будем продолжать в том же духе» - сказал после награждения председатель правления Госкорпорации Адил Кожихов.

«Правительство для граждан» также благодарит всех коллег из государственных органов, с которыми Госкорпорация взаимодействует и совместно реализует проекты в сфере госуслуг - Министерству цифрового развития, инноваций и аэрокосмической



промышленности во главе с Багдатом Батырбековичем Мусиным, Министерством юстиции, Внутренних дел, Труда и социальной защиты населения, Сельского хозяйства, Здравоохранения и другим.

Отметим, что принять участие в соискании премии за вклад в развитие государственной службы может любая органи-

зация государств-членов ООН. С 2003 года награда была присуждена 250 инициативам в 82 странах мира.

Госкорпорация «Правительство для граждан» была номинирована в рамках совместного меморандума о сотрудничестве с Астанинским региональным хабом в сфере государственной службы.

INTERNATIONAL RECOGNITION FROM THE UN

On December 13, 2021 in Dubai (UAE) the UN Public Service Awards ceremony was held. For the contribution to the development of public service at the end of the year the award was given to the State Corporation «Government for Citizens».

This award is presented annually by the UN Social and Economic Council for outstanding achievements in public service at all levels. It was first established in 2003 by the UN Department of Economic and Social Affairs (UNDESA) and is overseen by the Division of Public Organizations and Digital Governance (DPIDG).

The UN Public Service Awards recognizes the creative achievements and contributions of public institutions to a more effective and responsive public administration system. The prize is awarded in categories such as improving transparency, accountability and responsiveness of public services, improving service delivery, encouraging participation in policy-making through innovative mechanisms, and promoting knowledge-sharing in the field of governance.

The state corporation was recognized for best practices and innovations for providing inclusive and equitable services for all. The award from the organizers in a solemn atmosphere was received by the Chairman of the Board of the State Corporation «Government for Citizens» Adil Kozhikhov.

It is symbolic that the State Corporation received the prestigious award on the eve of the 30th anniversary of Independence Day of Kazakhstan. This is an achievement not only of the State Corporation, but of the entire country.

«I would like to heartily congratulate all former and current employees of the State Corporation on this award and say 'thank you' for your work. This is first and foremost your merit and the result of your work. We will continue in the same spirit,» said Adil Kozhikhov, Chairman of the Board of the State Corporation, after the award.

«Government for Citizens» also thanks all colleagues from state bodies with which the State Corporation interacts and jointly implements projects in the field of public services - the Ministry of Digital

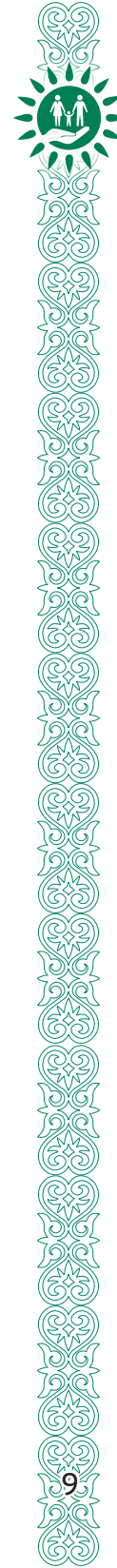
Development, Innovation and Aerospace Industry headed by Bagdat Batyrbekovich Musin, the Ministries of Justice, Internal Affairs, Labor and Social Protection, Agriculture, Health and others.

It should be noted that any organization of the UN member states may participate in the competition for the award for contribution to the development of public service. Since 2003, the award has been granted to 250 initiatives in 82 countries.

The State Corporation «Government for Citizens» was nominated within the framework of a joint memorandum of cooperation with the Astana Regional Hub in the field of public service.

The State Corporation «Government for Citizens» was established in 2016 and became the Unified Provider of public services to citizens.





ЦИФРЛЫҚ КЕҢСЕ: МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ ЖАҢА ФОРМАТЫ



Қазақстан бойынша цифрлық кеңселер ашыла бастады. Бұл «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясының фронт-офистері жұмысының жаңа форматы.

Цифрлық кеңседе барлық мемлекеттік қызметтерді алу жеделдетілген. Мұндағы ерекшелік - жаңа технологияларды

пайдалану және кеңістікті төрт негізгі стандарт бойынша аймақтарға бөлу.

Бірінші стандарт – Kaizen. Ол сапаны, технологияларды, процестерді, корпоративтік мәдениетті, еңбек өнімділігін және компания қызметінің басқа да аспектілерін үздіксіз жақсартуды қамтиды.

Екінші стандарт – Phygital. Бұл тұтынушыға жаңа тәжірибе беретін сандық және физикалық кеңістіктердің түйіскен жеріндегі біріктірілген байланыс. Үшінші стандарт – Smart және ол мақсатты сипаттау әдісін қамтиды. Төртінші стандарт Shared - бұл әртүрлі мүдделі тараптар арасындағы көптеген өзара байланысты процестерді қамтитын күрделі жүйе.

Аймақтарға бөлуге келетін болсақ, цифрлық ХҚО-лар ресепшн, дайын құжатты беру, операторлардың «жылдам» қызметтер көрсету, өзіне - өзі қызмет көрсетуге арналған байланыс аймағы, паспорт және жеке куәлік беру аймағы, операторлар көрсететін қарапайым қызметтер үшін «нәтиже» және «комфорт» аймақтары болып бөлінген.

Жаңа технологияларға келетін болсақ, цифрлық ХҚО-ның жұмысында электрондық кезекті басқарудың жаңа модулі, бейне ағынын басқару бойынша сервисті пайдалана отырып, соның көмегімен азаматтардың санын, олардың мінез-құлқын және басқа да көрсеткіштерін талдау.

ЦИФРОВОЙ ОФИС НАСЕЛЕНИЯ: НОВЫЙ ФОРМАТ ОКАЗАНИЯ ГОСУСЛУГ



В 2022 году по всему Казахстану откроются Цифровые офисы населения. Это новый концепт работы фронт-офисов Госкорпорации «Правительство для граждан».

В Цифровом офисе населения клиенты могут оперативно получить все госуслуги. Особенностью офиса является

использование новых технологий и зонирование пространства по четырем основным стандартам. Первый стандарт – Kaizen. Он включает непрерывное улучшение качества, технологий, процессов, корпоративной культуры, производительности труда и других аспектов деятельности компании.

Второй стандарт – Phygital, это интегрированные коммуникации на стыке цифрового и физического пространств, обеспечивающие потребителю новый опыт. Третий стандарт – Smart, включает метод описания цели. И четвертый стандарт Shared – представляет собой сложную систему, охватывающую множество тесно взаимосвязанных процессов между различными заинтересованными сторонами.

Что касается зонирования, то Цифровой офис поделен на следующие зоны: ресепшн, выдача, зона для оказания «быстрых» услуг операторами, контакт-зона для самообслуживания, зона выдачи паспортов и удостоверений личности, «нэтиже», «комфорт» – для обычных услуг, оказываемых операторами.

Что касается новых технологий, в работе Цифрового офиса будет использован новый модуль управления электронной очередью, сервис по управлению видеопотоком с помощью которого можно анализировать количество граждан их поведение и другие.



1414 – 10 ЖЫЛ БАЙЛАНЫСТА



2021 жылдың 29 қарашасында 1414 Бірыңғай байланыс орталығы өзінің 10 жылдық мерейтойын атап өтті. 2011 жылы «Ұлттық ақпараттық технологиялар» АҚ базасында құрылған орталық 2021 жылғы сәуірде «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясына берілді.

Қазіргі кезде бірыңғай байланыс орталығының кеңселері еліміздің бес қаласында – Нұр-Сұлтан, Қызылорда, Қостанай, Көкшетау және Петропавлда орналасқан. Онда 353 оператор азаматтарға мемлекеттік қызметтерді алу мәселелері бойынша кеңес береді.

Жұмыс сапасын жақсарту және байланыс орталығының кері байланыс орнату қабілетін арттыру үшін клиенттерден қоңырауларды ғана емес, аудио және бейне хабарламаларды да қабылдауға мүмкіндік беретін бірыңғай арналы платформа жасалды. Клиенттердің

қоңырауларын қабылдау пайызы 69-дан 92%-ға дейін өсті, оператордың жауабын күту уақыты 5 минуттан 16 секундқа дейін қысқарды. Операторлардың іс-қимылдарының онлайн мониторингі пайда болды, дауыстық роботтың жұмысы жаңартылды, ал операторлар қосымша оқытудан өтті.

10 жыл ішінде бірыңғай байланыс орталығы 40 млн-нан астам қоңырау қабылдады. Пандемия кезі де операторлар үшін оңай болған жоқ – жұмыс жүктемесі артты. Байланыс орталығының тарихы терең және өте тату, ұйымшыл ұжымы бар. Мамандар мұнда 7-8 жылдан бері, ал кейбіреуі байланыс орталығы құрылған күннен бастап жұмыс істейді.





Мемлекеттік корпорация байланыс орталығының қызметін жақсартуға бағытталған жұмысты жалғастырып жатыр. 1 шілдеден бастап келісімді-сыйлықақылы еңбекақы төлеу жүйесі бойынша пилоттық

жоба басталды. Оған Нұр-Сұлтан қ., Ақмола, Қызылорда, Қостанай және Солтүстік Қазақстан облыстарының бірыңғай байланыс орталығының бөлімдерінен 106 оператор қатысып жатыр.

ЕДИНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР 1414: ДЕСЯТЬ ЛЕТ НА СВЯЗИ

29 ноября 2021 года Единый контакт-центр 1414 отметил свой 10-летний юбилей. Он был создан на базе АО «Национальные информационные технологии» в 2011 году, а в апреле 2021 года был передан Госкорпорации «Правительство для граждан».

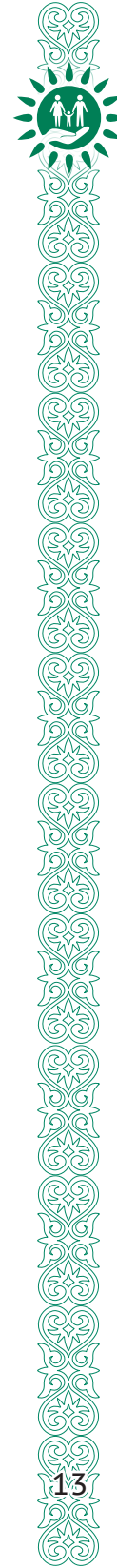
Сейчас офисы ЕКЦ расположены в пяти городах страны - Нур-Султане, Кызылорде, Костанайе, Кокшетау и Петропавловске. В них работают 353 оператора, которые консультируют граждан по вопросам получения госуслуг.

Для улучшения качества работы и повышения пропускной способности ЕКЦ осуществлен переход на омниканальную платформу, которая позволяет принимать не только звонки от клиентов, но и аудио и видео сообщения. Процент дозвона клиентов вырос с 69 до 92%, время ожидания ответа оператора снизилось с 5 минут до 16 секунд. Появился онлайн

мониторинг действий операторов, возобновлена работа голосового робота, а операторы прошли дополнительное обучение.

За 10 лет своего существования ЕКЦ принял более 40 млн обращений. Нелегко операторам пришлось в период пандемии - на них легла огромная нагрузка. У ЕКЦ большая история и очень дружный, сплоченный коллектив. Некоторые специалисты трудятся здесь по 7-8 лет, а кто-то вообще со дня основания контакт-центра.

Госкорпорация продолжает работать над улучшением условий для операторов ЕКЦ. Так с 1 июля стартовал пилотный проект по сдельно-премиальной системе оплаты труда. В нем принимают участие 106 операторов из отделов ЕКЦ г. Нур-Султан, Ақмолинской, Қызылординской, Қостанайской и Северо-Қазақстанской областей.



353

оператора



1 500 000

минут в месяц



75 000

звонков в день



4.78

оценка удовлетворённости
клиента

15 МИНУТТА ПӘТЕР САТЫП АЛУ: АҢЫЗ БА, АҚИҚАТ ПА?



Блокчейн технологиясы «Цифрландыру, инновациялар және ғылым арқылы технологиялық серпіліс» ұлттық жобасы аясында, Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің, банктердің және құрылыс компаниясының ақпараттық жүйелерін біріктіру арқылы ұсынылып, жүзеге асырылды. Технология деректерді біріктіру және сақтау үшін ең қауіпсіз жүйе болып табылады. Қазақстанда ол екінші рет қолданылып отыр, бұрын ол ауыл шаруашылығы саласына енгізілген.

Егер бұрын пәтерді сату-сатып алу процесі бірнеше күн уақыт алса, жаңа қызметпен келісім шартты бір күнде рәсімдеуге болады. Тестілеу тәртібі аяқталған соң оған тіпті 15 минут жеткілікті.

Құрылыс компаниясынан мүлікті сатып алу және сату тәртібін онлайнға аудару азаматтарға құрылыс компаниясы, банк, нотариус және халыққа қызмет көрсету орталықтары арасында жүрмей-ақ қолжетімді тәсілдермен тұрғын үйді

рәсімдеуге мүмкіндік береді. Блокчейн технологиясын енгізудің арқасында жылжымайтын мүлік пен оның кепілін тіркеу процесі жеделдетілді.

Пәтер сатып алуға 10 күнге дейін уақыт жұмсаған қазақстандықтар енді 15 минут ішінде блокчейн жүйесі арқылы мәміле жасап, сатып алу-сату шартына қол қоя алады. Бұл қазақстандық тұрғын үй нарығындағы серпіліс. Әлемнің кез келген нүктесінен рәсімдеудің онлайн және толықтай қауіпсіз жүзеге асырылуы үшін біз осы процесті цифрландыруға ден қойдық. Клиент тек 4800 теңге көлемінде мемлекеттік баж салығын төлеп, нотариус қызметтері үшін 49 мың теңгеге дейін үнемдейді.

Бүгінгі таңда онлайн ипотеканың толық циклін тіркеу BI Group пен Altyn Bank сайтында жүзеге асырылуы мүмкін. Клиент құрылыс компаниясының сайтында салынып жатқан кешендердің бірінен пәтер таңдай алады. Содан кейін банкке автоматты түрде қайта бағытталатын ипотекаға өтініш жолданады. Қарыз алушының профилін сәйкестендіру және бекіту бірден жүзеге асырылады.

Келісім алғаннан кейін клиент Altyn bank-тің Altyn-i мобильді қосымшасына өтеді, онда банкпен келісімшарт онлайн түрде жасалады. Әрі қарай банк құрылыс компаниясына ақшаны өзі аударады және бұл туралы клиентті хабардар етеді. Жылжымайтын мүлікті пайдалануға бергеннен кейін клиент банктің мобильді қо-



сымшасы арқылы кепілді онлайн тіркеу қызметін пайдалана алады.

«Altyn-i Digital Bank» базасында клиенттер қайталама жылжымайтын мүлік нарығында ипотекаға онлайн өтініш бере алады.

Жылжымайтын мүлікті онлайн сатып алудың басты артықшылығы – клиенттер

«бір терезе» қағидаты бойынша баспананы нотариустың қатысуынсыз ресімдеп, мәмілені халыққа қызмет көрсету орталығында куәландыра алады. Бұл технологияны Қазақстанның кез келген тұрғын үй салушы компаниясы пайдалана алады деп жоспарлануда.

«ЦИФРОВАЯ ИПОТЕКА» В ДЕЙСТВИИ

Госкорпорация «Правительство для граждан» совместно с Министерством цифровизации, инноваций и аэрокосмической промышленности, Министерством юстиции РК, компанией VI Group и банками второго уровня внедрила проект «Цифровая ипотека».

Технология была предложена и реализована в рамках национальной проекта «Технологический рывок за счет цифровизации, инноваций и науки», путем интеграции информационных систем Министерства юстиции РК, банков и застройщика. Технология «блокчейн» - самая безопасная система по интеграции и хранению данных. В Казахстане она применяется во второй раз, ранее ее внедрили в отрасли сельского хозяйства.

Процесс покупки квартиры онлайн позволяет проводить сделки дистанционно. Как рассказали представители VI Group такого сервиса на рынке недвижимости еще не было.

На сегодня оформление полного цикла онлайн ипотеки можно провести на площадке VI Group и Altyn Bank. Клиент может выбрать квартиру на сайте застройщика в одном из строящихся

комплексов. Затем подать заявку на ипотеку, которая будет автоматически перенаправлена в банк. Рассмотрение и одобрение по профайлу заемщика производится моментально. По получению одобрения, клиент переходит в мобильное приложение Altyn банка - Altyn-i, где в режиме онлайн производится подписание банковского договора. Далее банк сам переведет деньги застройщику и уведомит об этом клиента. По факту ввода в эксплуатацию недвижимости клиент может воспользоваться сервисом по онлайн регистрации залога с помощью мобильного приложения.

На базе Цифрового Банка Altyn-i клиенты также могут оформить ипотеку на вторичном рынке недвижимости в режиме онлайн.

Главные преимущества покупки недвижимости онлайн состоят в том, что теперь клиенты смогут оформить жилье по принципу «одного окна» и сэкономить время и деньги. Из процесса исключены услуги нотариуса, а заверение сделки будет происходить в ЦОНе. Планируется, что данной технологией сможет воспользоваться любой застройщик Казахстана.

КАК БЫЛО: ~ 7 дней

Покупатель



Застройщик



- Выбор недвижимости
- Выбор БВУ под ипотеку

Нотариус



Оформление договора
купли-продажи

Бэк-офис



Регистрация в ГБД РН

БВУ



Оформление договора
займа и залога

ЦОН



Оформление договора
купли-продажи

ЦОН



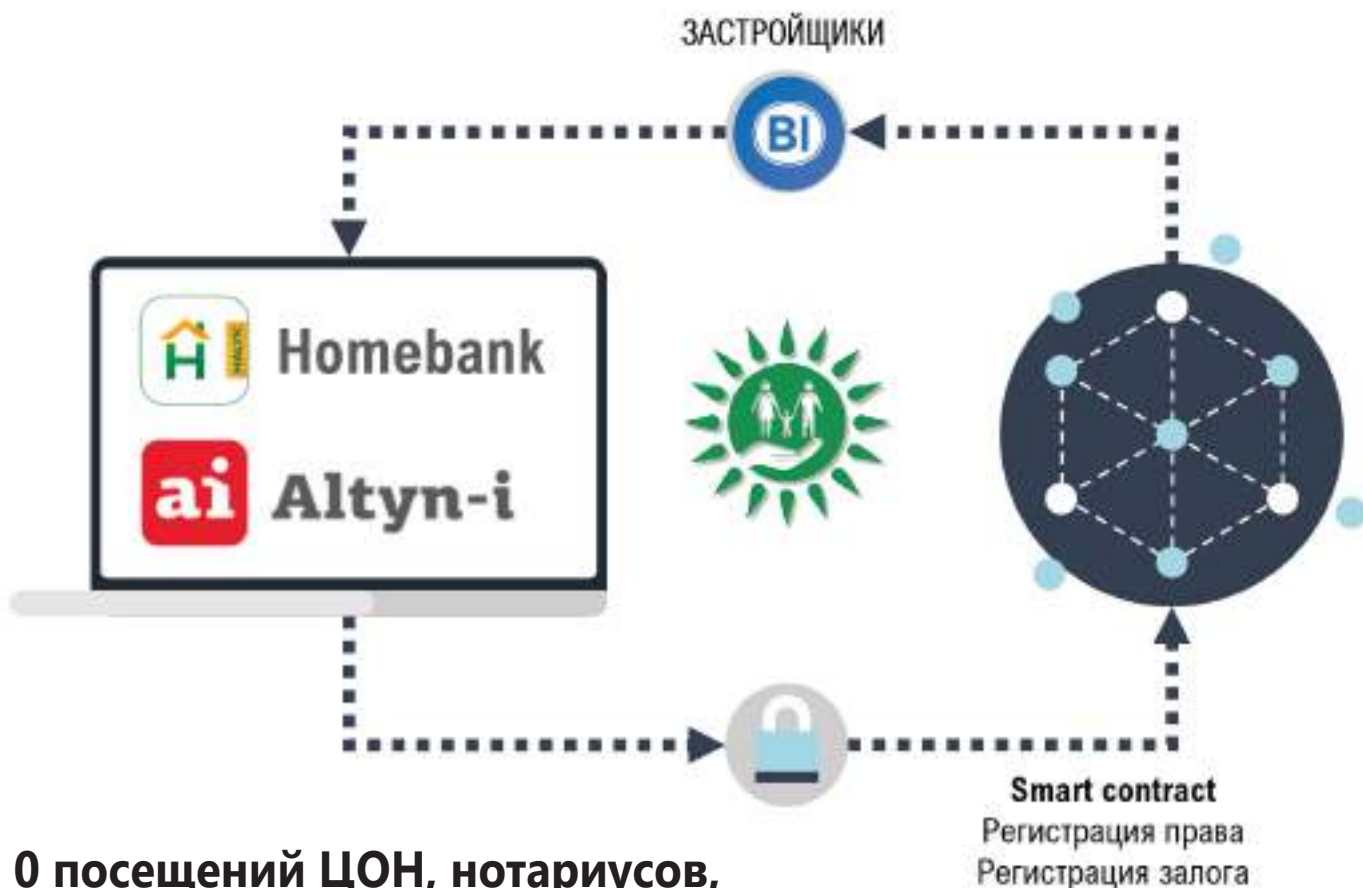
Оформление залога

7 посещений



КАК СТАЛО: 1 день

100% online



**0 посещений ЦОН, нотариусов,
банков, застройщиков**

«DIGITAL MORTGAGE» IN SURVICE

The State Corporation «Government for Citizens» together with the Ministry of Digitalization, Innovation and Aerospace Industry, the Ministry of Justice of the RK, BI Group company and second-tier banks implemented the project «Digital Mortgage».

The technology was proposed and implemented as part of the national project «Technological breakthrough through digitalization, innovation and science», through the integration of information systems of the Ministry of Justice of the RK, banks and the developer. Blockchain technology is the most secure system for data integration and storage. It is used in Kazakhstan for the second time, previously it was introduced in the agricultural sector.

The process of buying an apartment online allows you to conduct transactions remotely. According to representatives of BI Group such a service has not yet existed on the real estate market.

To date, the full cycle of online mortgages can be performed at the site of the BI Group and Altyn Bank. The client can choose an apartment on the website of the developer in one of the complexes under construction. Then apply for a mortgage, which will be automatically redirected to the bank. Consideration and approval of the borrower's profile is instant. Upon receiving the approval, the client goes to the mobile application Altyn bank – Altyn-i, where the signing of the bank contract is made online. Then the bank itself will transfer

the money to the developer and notify the client about it. After the property is put into operation, the client can use service for online registration of the mortgage with a mobile app.

On the basis of the Digital Bank Altyn-i customers can also arrange mortgages in the secondary real estate market online.

The main advantages of buying real estate online are that customers can now register a home on a «one-stop-shop» basis and save time and money. From the process excluded the services of a notary, and verification of the transaction will occur in the CSC. It is planned that any real estate developer in Kazakhstan will be able to use this technology.





ҚАЗАҚСТАН МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ САЛАСЫНДА КӨРШІ ЕЛДЕРМЕН ТӘЖІРИБЕ АЛМАСТЫ



Қазақстан көрші мемлекеттермен мемлекеттік қызметтер көрсету және цифрландыру саласында тәжірибе алмасып отырады. Өткен жылы «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы Ташкентте Өзбекстан Республикасы Қаржы министрлігі жанындағы бюджеттен тыс зейнетақы қорындағы әріптестерімен екіжақты кездесу өткізді. Ал Қазақстанда Қырғызстан, Түрікменстан, Моңғолия және Грузия мемлекеттерінің өкілдерін қабылдады.

Ташкенттегі қыркүйек айындағы екіжақты кездесу барысында тараптар тәжірибе алмасты, қазақстандықтарға жәрдемақылар мен зейнетақыларды тағайындау және төлеу процесі таныстырылды, сондай-ақ мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерін интеграциялау бойынша жұмысы туралы ақпарат ұсынылды.

Мамандар зейнетақы қоры саласындағы реформа мәселелерін талқылап, тәжірибе алмасты. Сонымен қатар

Өзбекстан Республикасының тұрғындарын әлеуметтік қолдау жүйесін жетілдіру стратегиясы атап өтілді.

Жиында «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы мен Өзбекстан Республикасы Қаржы министрлігі жанындағы бюджеттен тыс зейнетақы қоры арасында зейнетақымен қамтамасыз ету саласындағы ынтымақтастық туралы келісімге қол қою мәселесі қаралды.

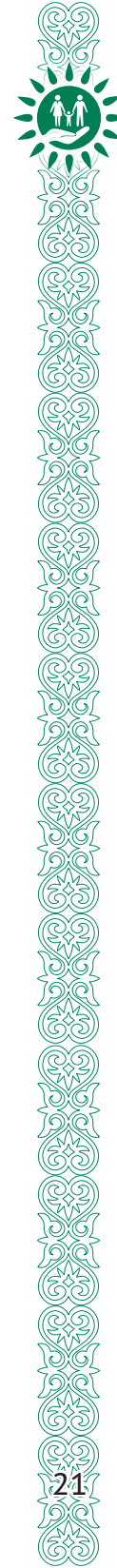
Сапар барысында «Азаматтарға арналған үкімет» Басқарма Төрағасының орынбасары Біржан Жүнісов бастаған мемлекеттік корпорация делегациясы Ташкенттегі Зейнетақы қорының Яшнабад аудандық бөлімшесінде болды, онда

әлеуметтік саладағы мемлекеттік қызмет көрсетудің бизнес-процестерімен және істердің электронды макеттерін өңдеу және қалыптастыру үдерісімен танысты.

Қазақстандық делегация одан әрі Өзбекстан тарапының шақыруымен Ташкент қаласының Чиланзар аймағының Мемлекеттік қызмет көрсету орталығында (МҚО) болды.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету процесінде МҚО қызметкерлері бірнеше принциптерді басшылыққа алады. Бұл – ашықтық, достық, ыңғайлылық, шынайылық, мемлекеттік қызмет көрсетуде жауапкершілік және адамдарға көмектесуге деген ұмтылыс. Сонымен қатар өтініш





берушінің айтқаны әрқашан дұрыс, ал қызметкер клиентті түсінуі және көмектесуі, уақытын үнемдеуі қажет.

Өзбекстандық әріптестер фронт-офисте құжаттарды қабылдаудан бастап, әлеуметтік төлемдерді тағайындауға дейінгі қызмет көрсету үдерісін таныстырды. Сондай-ақ электронды, проактивті және композиттік мемлекеттік қызметтерді көрсету форматтары, мобильді қосымшадағы цифрлық құжаттар көрсетілді.

Екіжақты кездесу нәтижесінде Қазақстан мен Өзбекстан мемлекеттік қызметтерді көрсетудегі байланыстар мен ынтымақтастықты одан әрі кеңейту туралы келісімге қол жеткізді.

Қырғыздар Қазақстанның тәжірибесін қолданбақ

Өткен жылдың қыркүйек айында Қазақстан қырғызстандық қонақтарды қабылдады. «Азаматтарға арналған үкімет» қырғызстандық әріптестеріне фронт-офистерде құжаттарды қабылдаудан бастап әлеуметтік төлемдерді тағайындауға дейінгі үдерістерді көрсетті. Сондай-ақ қонақтарға электронды, проактивті және композиттік форматта мемлекеттік қызмет көрсетудің жаңа форматтарын таныстырды. Бұл орайда, Қазақстан ТМД-да бірінші болып мемлекеттік қызметтерді проактивті тәсілмен көрсетуді енгізгенін атап өту қажет.

Кездесу барысында делегация мүшелері мемлекеттік корпорацияның фронт/бэк-офистерінің және зейнетақы мен жәрдемақы тағайындау жөніндегі уәкілетті органның құрылымдық бөлімшелерінің қызметімен танысты, eGov.kz электрондық үкімет порталының

жұмысын көріп, сондай-ақ, TelegramBot мессенджері және eGov-mobile мобильді қосымшасы арқылы мемлекеттік қызметтерді онлайн алуға мүмкіндік беретін сервистермен танысты.

Делегаттар мемлекеттік қызмет көрсетуді ұйымдастыру кезінде ерекше қажеттілігі бар адамдарға үлкен көңіл бөлінетінін атап өтті. ХҚО-лар пандустармен, шақыру батырмаларымен, Брайль мәтіні бар тақтайшалармен, нашар көретіндерге арналған тактильді жолдармен жабдықталған, аталған топтағы азаматтарға ыңғайлы болу үшін «жеңілдік терезелері» қарастырылған.

Сондай-ақ I және II топтағы мүгедектердің мемлекеттік қызметтерді ХҚО-ға бармай-ақ, 1414 байланыс орталығына өтінім бере отырып, мамандарды үйге шақырту мүмкіндігі бар. Айта кетейік, қазақстандықтар 1414 байланыс орталығында зейнетақы мен жәрдемақы тағайындауға да қатысты барлық мәселелер бойынша кеңес ала алады.

«Сіздер азаматтардың жағдайы мен қызметке қолжетімділігін арттыру тетігін жақсы ойластырыпсыздар. Қазақстан 5 жыл ішінде үлкен жетістіктерге қол жеткізіп, мемлекеттік қызметтерді клиенттер үшін барынша ыңғайлау және цифрландыру бойынша көрші елдердегі әріптестерінен оқ бойы озып тұр. Біздің кездесуіміздің нәтижесі бойынша, әріптестерімізмен бірге өз елімізде мемлекеттік қызмет көрсетудің қазақстандық әдістерін, процестерін пайдалануға ниеттіміз», – дейді Қырғызстан Республикасының Әлеуметтік қорының төрағасы Жәнібек Орозалиев.



ОБМЕН ОПЫТОМ С ДРУГИМИ СТРАНАМИ

Казахстан периодически обменивается опытом в сфере оказания госуслуг и цифровизации со своими соседями по региону. Так в прошлом году представители Госкорпорации «Правительство для граждан» провели в Ташкенте двустороннюю встречу с коллегами из Внебюджетного пенсионного фонда при Министерстве финансов Республики Узбекистан. А в Казахстане принимали представителей Кыргызстана, Туркменистана, Монголии и Грузии.

В ходе сентябрьской двухсторонней встречи в Ташкенте стороны обменялись опытом, казахстанцам был презентован процесс назначения и выплат пособий и пенсий, а также предоставлена информация о работе по интеграции информационных систем госорганов.

На встрече также обсуждались вопросы реформы в сфере пенсионного фонда, отмечена стратегия по совершенствованию системы социальной поддержки населения Республики Узбекистан. Рассматривался вопрос подписания соглашения о сотрудничестве в области пенсионного обеспечения между Госкорпорацией «Правительство для граждан» и Внебюджетным пенсионным фондом при Министерстве финансов Республики Узбекистан.

Делегация Госкорпорации во главе с заместителем председателя правления «Правительства для граждан» Биржаном Жунусовым посетила Яшнабадское районное отделение управления

пенсионного фонда по городу Ташкент, где ознакомилась с бизнес-процессами оказания государственных услуг в социальной сфере и процессом обработки и формирования электронных макетов дел.

По приглашению узбекской стороны представители Госкорпорации посетили Центр государственных услуг (ЦГУ) Чиланзарского района г. Ташкент. В процессе оказания госуслуг сотрудники ЦГУ руководствуются несколькими принципами. Это открытость, приветливость, удобство, искренность, ответственность за оказание госуслуги и желание помогать людям. Кроме того, заявитель всегда прав, а сотрудник должен всегда понимать и помогать клиенту, экономить его время.

Коллеги из Узбекистана показали процесс назначения соцпособий начиная от приема документов во фронт-офисах до назначения выплат услугодателем. Были продемонстрированы форматы оказания госуслуг в электронном, проактивном и композитном формате, цифровые документы в мобильном приложении.

По итогам двухсторонней встречи достигнута договоренность о дальнейшем расширении контактов и сотрудничестве в сфере оказания госуслуг между Казахстаном и Узбекистаном.

Кыргызстан перенимает казахстанский опыт

В сентябре Казахстан посетили гости из Кыргызстана. Заместитель

председателя Госкорпорации «Правительство для граждан» Биржан Жунусов продемонстрировал коллегам процессы, начиная от приема документов во фронт-офисах до назначения социальных выплат клиентам. Также презентовал новые форматы оказания государственных услуг в электронном, проактивном и комбинированном форматах. Отметим, что Казахстан первым в СНГ внедрил проактивный способ оказания услуг по социальным выплатам.

В ходе встречи члены делегации из Кыргызстана наглядно ознакомились с деятельностью фронт-офисов, бэк-офисов Госкорпорации и структурных подразделений уполномоченного органа по назначению пенсий и пособий, изучили работу портала Egov, а также новые сервисы по получению госуслуг онлайн через telegram-бот и приложение eGov mobile.

Делегатами отмечено, что большое внимание при организации оказания государственных услуг уделяется повышению их доступности лицам с особыми потребностями. Так ЦОНЫ Казахстана оснащены пандусами, кнопками вызова, табличками с текстом Брайля, тактильными дорожками для слабовидящих и льготными окнами для удобства.

Также инвалиды I и II групп имеют возможность получать государственные услуги на дому, не посещая ЦОН. Для этого необходимо подать заявку в контакт-центр 1414. Отметим, что казахстанцы через номер 1414 также могут проконсультироваться по всем вопросам



социальной сферы – назначение пенсий и пособий.

Председатель Социального фонда Кыргызстана Жаныбек Орозалиев, высоко оценил достижения Казахстана по совершенствованию процессов предоставления услуг.

«Я нахожусь под большим впечатлением от деятельности Госкорпорации. Вы создали механизм для улучшения условий и мобильности граждан. Казахстан за 5 лет достиг больших успехов и ведет работу с опережением коллег из соседних стран по клиентоориентированности и цифровизации государственных услуг. По результатам нашей встречи намерен с коллегами использовать аналогичные методы, процессы предоставления государственных услуг в своей стране», – сказал представитель делегации.

Напомним, ранее в рамках обмена опытом предоставления услуг в социальной сфере Казахстан посещали делегации из Монголии и Грузии.

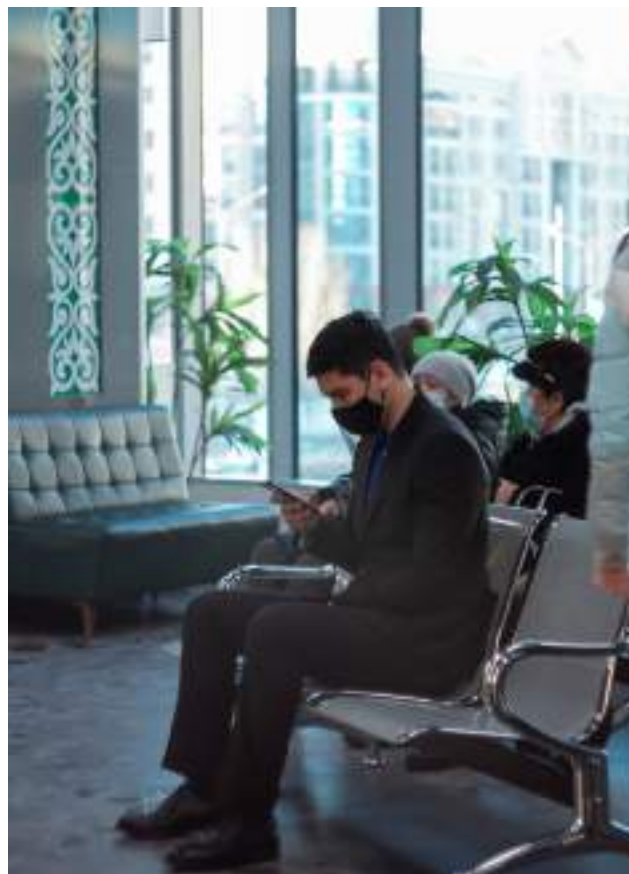
ҚАЗАҚСТАНДЫҚТАР МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ «ХҚО» МОБИЛЬДІК ҚОСЫМШАСЫНАН АЛА АЛАДЫ

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігімен бірлесіп, «ЦОН» мобильдік қосымшасын іске қосты. Ол қазақстандықтарға мемлекеттік қызметтерді смартфондағы бейнеқоңырау функциясы арқылы алуға мүмкіндік береді.

Қазақстандықтар қашықтан, нақты уақыт режимінде жұмыссыздық, жүктілік және босану бойынша жәрдем-ақыны алуға өтініш бере алады, АХАТ-тан куәліктердің көшірмесі мен анықтамаларды сұрата алады. Сондай-ақ білім туралы құжаттардың телнұсқаларын, жоғары сұраныстағы анықтамаларды (соттылықтың болмауы, жылжымайтын мүліктің бар-жоғы, зейнетақы аударымдары туралы және т.б.) рәсімдей алады, тіпті тұрғылықты мекенжай бойынша тіркеуден шығарып, ЭЦҚ және т. б. танымал 24 қызмет түрін ала алады.

Қосымшаның тағы бірнеше функционалы бар. Клиент ХҚО-ға онлайн кезекке тұрып, QR-кодтың көмегімен талон алып, бөлімшенің жұмыс тәртібі мен мекенжайын біліп, қажетті байланыс ақпаратын таба алады. Одан бөлек ХҚО-ға келушілер санын көріп, өзіне ыңғайлы адам аз орталықты таңдай алады.

«ХҚО» мобильдік қосымшасын пайдалана бастау үшін Digital ID немесе



мобильді азаматтар базасында тіркелген нөмір арқылы кіруге болады. Қосымша Play Market және App Store-де қолжетімді.

Бүгінгі таңда қосымшаны 5 мыңнан астам қазақстандық жүктеп үлгерген, ал ХҚО операторлары бейнеқоңырау арқылы 6 мыңнан аса қызмет көрсеткен.



ГОСУСЛУГИ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ «ЦОН»

Госкорпорация «Правительство для граждан» совместно с Министерством цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности внедрило мобильное приложение «ЦОН». Оно позволит казахстанцам связаться с операторами ЦОНа по видеосвязи и получать госуслуги через смартфон.

Казахстанцы удаленно, в режиме реального времени могут подать заявление на получение пособия по безработице, по беременности и родам, запросить из РАГС повторные свидетельства и справки, получить дубликаты документов об образовании, оформить топ-справки (о несудимости, наличии недвижимости, пенсионных отчислениях и др), снять с прописки, получить ЭЦП и др. Всего – 24 услуг.

Принцип работы прост, клиент общается с оператором через видеозвонок, а необходимые документы будут прикрепляться как при переписке в мессенджерах.

Функционал приложения состоит из нескольких сервисов. Клиент может забронировать очередь в ЦОН и получить талон с помощью QR-кода, узнать режим работы и адреса отделений, найти необходимую контактную информацию. Также посмотреть загруженность Центров обслуживания населения и выбрать с наименьшим временем ожидания.

Чтобы воспользоваться приложением необходимо авторизоваться через Digital ID либо номер телефона, который зарегистрирован в базе мобильных граждан. Мобильное приложение «ЦОН» доступно для скачивания в Play Market и App Store.



STATE SERVICES IN THE MOBILE APPLICATION «CSC»

The State Corporation «Government for Citizens» together with the Ministry of Digital Development, Innovation and Aerospace Industry introduced a mobile application «CSC». It will allow Kazakhstan citizens to receive public services via video call via smartphone.

At first, operators in Akmola, Kostanay, Kyzylorda and Pavlodar regions accepted calls from clients via application in pilot mode.

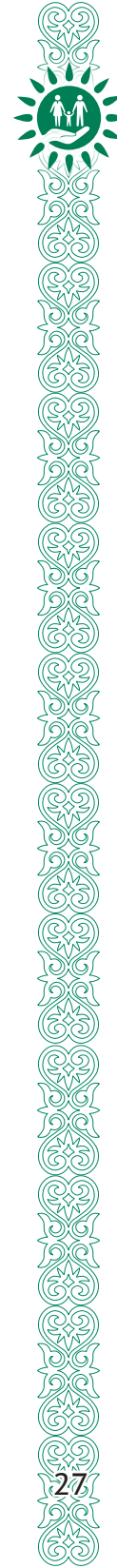
In September 2021 a list of state services to be rendered in a pilot mode through «CSC» mobile application was approved. They include obtaining a certificate of criminal record, extracts from the pension fund, certificate of real estate and removal of registration, etc.

The functionality of the application consists of several services. The client can reserve the turn in the CSC and get the coupon by means of QR code, learn the working hours and addresses of the departments, find the necessary contact information.

The mobile application «CSC» is available for download in Play Market and App Store. At first a beta-version was available to Kazakhstanis, and a specially created focus group tested the application. Based on the results of the testing, focus group participants left their recommendations on some technical points. The functionality was improved,

and the number of provided services was increased. The application has become a new format of the CSC's work.





МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР МЕН СЕРВИСТЕР БАНК ҚОСЫМШАСЫНДА

Мемлекеттік бажды смартфонныңан төле

Барлық қазақстандықтар үшін жақсы жаңалығымыз бар! «Азаматтарға арналған үкімет» Kасpi компаниясымен бірлесіп, жылжымайтын мүлікті нотариустарда тіркеген клиенттер үшін Kасpi.kz қосымшасында қызмет ақысын төлеу мүмкіндігін іске асырды. Ол үшін нотариустың түбіртегінде көрсетілген QR-кодты сканерлеу немесе қосымшадағы «Мемлекеттік қызметтер» бөлімі арқылы төлем жүргізу қажет.

Бұрын нотариаттық мәміле жасалғаннан кейін нотариус құжаттардың электрондық көшірмелерін бірыңғай нотариаттық ақпараттық жүйе арқылы жіберетін. Содан кейін, мәмілені аяқтау үшін клиенттер мемлекеттік бажды төлеу үшін банкке немесе «Қазпошта» кассаларына барып төлеп, төлем чегін алып нотариусқа қайта келетін. Жаңа қызметпен қазақстандықтар өз уақыттары айтарлықтай үнемдейді.

Бүгінгі күні жылжымайтын мүлікті тіркеуге өтінішті ХҚО арқылы да, нотариустар арқылы да беруге болады.

Шағын кәсіп ашу оңай

Шағын кәсіп ашуды қолға алсаңыз, онда біз сізге жеке кәсіпкер ретінде тіркелудің қалтаңыз бен жүйекеңізге зияны жоқ ең оңай жолын айтамыз.

Бұл жұмысты тез, тегін және үйден шықпай-ақ Halyk Bank немесе Kасpi.kz

арқылы жасауға болады. Сізге керегі тек смартфон.

Егер Halyk Bank арқылы тіркегіңіз келсе, алдымен Onlinebank мобильді қосымшасын жүктеп алыңыз немесе openaccount.halykbank.kz сілтемесі бойынша өтіңіз. Ал Kасpi.kz-те мемлекеттік қызметтер бөліміне өтсеңіз болды.

Ары қарай өзіңіз туралы және сіздің болашақ бизнесіңіз туралы ақпаратты толтырасыз.

Құттықтаймыз, сіз жеке кәсіпкер болып тіркелдіңіз. Тіркеу құжаттарын жүктеп алу ғана қалды.

Көлікті үйден шықпай-ақ қайта ресімде!

Егер сіз көлікті автосалоннан сатып алмасаңыз, оны өз атыңызға қайта рәсімдеуіңіз керек. Ол үшін автоХҚО-ға барсаңыз да болады, бірақ одан да ыңғайлы әдісі бар. Енді сіз автокөлікті Kасpi, Homebank мобильді қосымшалары арқылы қайта тіркей аласыз. Ол үшін сізге және сатушыға бірнеше әрекет жасау керек.

Сатушыға: Қосымшада «Мемлекеттік қызметтер» бөліміне өтіп, «Автокөлікті қайта ресімдеу» қызметін таңдайсыз. Содан кейін «Автокөлікті есептен шығарасыз». Сол жерде сатып алушының мәліметтерін және көліктің құнын көрсетіңіз. Егер сіз өзіңіздің мемлекеттік нөміріңізді қалдырғыңыз келсе, белгі қою керек. Өтінішке электрондық қолтаңбамен қол



қойған соң сізге автокөліктің есептен шыққаны туралы SMS-хабарлама келеді.

Сатып алушыға: «Автомобильді есепке қою» қызметін таңдап, сатып алу сомасын енгізесіз және көлік деректерін тексересіз. Мемлекеттік номер мен техпаспортты қай автоХҚО-дан алатыныңызды да жазуды

ұмытпаңыз. Өтінішке қол қойып, қажетті баждарды төлегеннен кейін мәміленің нәтижесі туралы хабарлама келеді.

Қызмет құны: техпаспорт – 3 829 тг, мемлекеттік номер – 8 576 тг, тіркеу алымы – 766 тг.

БАНКОВСКИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ В ПОМОЩЬ

У нас хорошие новости для всех казахстанцев. Регистрировать недвижимость теперь станет проще благодаря новому сервису от Госкорпорации «Правительство для граждан» и Kaspi.kz. Теперь клиенты, совершившие сделку с недвижимым имуществом у нотариуса, могут оплатить госпошину в приложении Kaspi.kz. Для этого нужно отсканировать QR-код, указанный в квитанции от нотариуса либо провести оплату через раздел «Государственные услуги» в приложении.

Раньше после совершения нотариальной сделки, нотариус направлял электронные копии документов через единую нотариальную информационную систему. Затем, чтобы завершить сделку клиентам приходилось идти в банк или кассы «Казпочты» чтобы оплатить госпошину и повторно обращаться к нотариусу для предоставления чека оплаты. С новым сервисом необходимость снова возвращаться к нотариусу отпала. Казахстанцы значительно сэкономят свое время.

На сегодняшний день подать заявление на регистрацию недвижимости

можно как через ЦОНЫ, так и через нотариусов.

Открыть ИП – легко!

Как открыть ИП без посредников и нервов, для тех кто решил заняться своим небольшим бизнесом. Это можно сделать быстро, бесплатно и не выходя из дома, через сервисы Halyk Bank и Kaspi.

Все что вам нужно, это ваш смартфон. Если хотите зарегистрироваться через Halyk Bank, сначала скачайте мобильное приложение Onlinebank или пройдите по ссылке openaccount.halykbank.kz. В Kaspi достаточно перейти в раздел госуслуг. Далее вы заполняете информацию о себе и о своем будущем бизнесе.

Поздравляем, ваше ИП зарегистрировано. Осталось лишь скачать документы о регистрации.

Переформи авто не выходя из дома!

Если вы купили машину не из салона, вам нужно оформить ее на себя. Сделать это можно в автоЦОНе, но если у вас мало свободного времени, есть другой удобный способ. Перерегистрировать авто вы можете через мобильные приложения Kaspi, Homebank. Для этого вам и продавцу нужно сделать несколько действий.

ПРОДАВЦУ: Зайдите в приложение. В разделе «Госуслуги» необходимо выбрать услугу «Переоформление автомобиля». Затем выбрать вкладку «Снять авто с учета». Указать данные покупателя и стоимость авто. Если вы хотите оставить свой госномер, необходимо поставить соответствующую галочку. Остается только подписать заявление с помощью электронной подписи. Вам придет SMS-уведомление о снятии авто с учета.

ПОКУПАТЕЛЮ: выбрать услугу «Поставить автомобиль на учет» и проверить данные транспорта, внося сумму покупки авто. Указать адрес СпецЦОНа, откуда будете забирать госномер и техпаспорт. Процедура завершается подписанием заявления и оплатой необходимых пошлин.

Стоимость услуги: за техпаспорт – 3 829 тг, за ГРНЗ – 8 576 тг, регистрационный сбор – 766 тг.



КӨЛІКТІ ҚОСЫМША АРҚЫЛЫ ТІРКЕ

ПЕРЕРЕГИСТРИРУЙ
АВТО ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ



АВТОХҚО-ДА ЖҮРГІЗУШІ КУӘЛІГІН АЛУДЫҢ ЖАҢА ЖҮЙЕСІ ЕНГІЗІЛДІ

Мемлекеттік корпорация емтихан тапсыру барысының бақылауын күшейтті. Өткен жылдың соңында Нұр-Сұлтанда «теорияны» тапсыру кезінде бөгде адамдардың қатысуын толығымен болдырмайтын арнайы биометриялық жүйе енгізілді. Биыл бұл жүйе барлық өңірде болады деп жоспарланып отыр.

Егер бұрын «теорияны» тапсыру кезінде емтихан тапсырушы тек жеке

куәлігін көрсетсе, енді арнайы биометриялық жүйе оның құжаттағы бейнесі мен бет-әлпетін сәйкестендіретін болады. Сонымен қатар әр теориялық емтихан тапсырылатын компьютер жанына бейнекамера орнатылған.

Сондай-ақ елорда автодромындағы жабдықтар жаңарды. Бұрын ескірген магнитті датчиктер үнемі істен шығатын, өйткені емтихан тапсырушылар белгі-





лерді қағып, бордюрлерге көлік соғатын. Сондықтан жөндеу жұмыстарына байланысты автодром ара-тұра жұмыс істемей тұратын. Енді мұндай проблема болмайды.

Жаңа GPS жүйесі бар автоматтандырылған автодром аумағындағы және емтихан барысындағы көлік қозғалысы мен маневрларды есепке алып, талдау жасауға мүмкіндік береді.

Айта кетейік, 2021 жылдың қараша айында елорданың мамандандырылған ХҚО-да 1989 адам жүргізуші куәлігін алуға өтініш берді. Олардың 1003-і «теориядан» өте алмай, 887-і практикалық емтиханды тапсыра алмады. Тек 99 адам екі емтиханнан да сәтті өтіп, жүргізуші куәлігін алды.

НОВАЯ БИОМЕТРИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ДЛЯ СДАЧИ ЭКЗАМЕНА НА ПРАВА

В спецЦОНах Казахстана внедряется новая биометрическая система при сдаче теоретического экзамена на права. Одним из первых автоЦОНов, в котором была внедрена эта система стал Специализированный ЦОН №1 г. Нур-Султан.

После выявления случаев «покупки» водительских прав Госкорпорация усилила контроль при сдаче экзаменов.

Внедряемая специальная биометрическая система при сдаче «теории», полностью исключает участие посторонних людей. В 2022-м году планируем внедрить ее во всех регионах. Мы также обновляем оборудование и на автодромах. Старые датчики постоянно выходили из строя, из-за того, что во время экзамена люди сбивали знаки, наезжали на бордюры. Из-за ремонта автодромы периодически не работали. Теперь такой проблемы не будет.

Как рассказал директор департамента IT-инфраструктуры Марат Турсынов, если раньше при сдаче «теории» экзаменуемый показывал только удостоверение личности, то теперь внедрена специальная биометрическая система. Кроме того, над каждым рабочим местом установлена видеочкамера.

СПРАВОЧНО: Порядок сдачи экзаменов на водительские права.

- Обучиться вождению с инструктором в автошколе. Выучить правила дорожного движения.
- Необходимые документы: удостоверение личности, медицинская справка по форме 073, свидетельство о прохождении автокурсов (исключение-категория «В»), квитанция об оплате госпошлины. Размер госпошлины – 1,25 МРП.
- Теоретический экзамен. За 40 минут нужно ответить на 40 вопросов.



Экзамен считается пройденным при 32-х правильных ответах.

- Практический экзамен по вождению. За 20 минут на автодроме надо выполнить 12 упражнений.

- При успешном прохождении двух экзаменов в течение двух часов в спецЦОНе выдается водительское удостоверение.

A NEW BIOMETRIC SYSTEM FOR THE DRIVER'S LICENSE EXAM

The new biometric system is being introduced in the special CSCs of Kazakhstan when taking the theoretical examination for the driver's license. One of the first driving license centers, where this system was introduced, was the Specialized CSC №1 in Nur-Sultan.

After identifying cases of "buying" driver's licenses, the State Corporation strengthened control when taking the exams.

Implemented a special biometric system when passing the "theory", completely excludes the participation of unauthorized people. In 2022 we plan to introduce it in all regions. We're also upgrading the equipment on the driving circuit. Old sensors constantly broke down, because during the exam people knocked down the signs, ran over the curbs. Autodromes periodically did not work because of repairs. Now there will be no such problem.

According to the director of the Department of IT-infrastructure Marat

Tursynov, if before the passing of "theory" examiners had to show only identity card, but now a special biometric system is introduced. In addition, each workplace is equipped with a video camera.

For information: The procedure for taking driver's license exams.

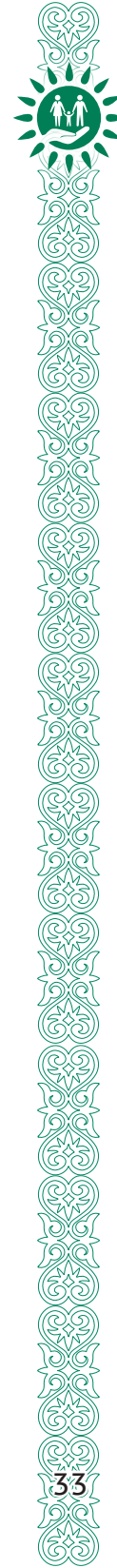
- Learn to drive with an instructor at a driving school. Learn traffic rules.

- Necessary documents: ID card, medical certificate on form 073, certificate of passing auto courses (exception: category "B"), a receipt on payment of the state duty. The state fee is 1.25 MRI.

- Theoretical exam. It takes 40 minutes to answer 40 questions. The exam is considered passed after 32 correct answers.

- Practical driving test. You need to perform 12 exercises on the test track within 20 minutes.

- If you successfully pass the two examinations within two hours, a driver's license is issued at the Specialised Driving Centre.



ТІРКЕУГЕ ТҰРҒЫЗ ДА, SMS АЛ

«Азаматтарға арналған үкімет» тұрғын үй иелеріне және тіркеуден шығарылған азаматтарға SMS-хабарламалар жіберу сервисін енгізді.

Енді азаматтар ХҚО арқылы тіркелген кезде үй иесінің телефонына өзі тіркеген адамның деректерімен хабарлама келеді. Егер үй иесі үйінде тіркеуде тұрған адамды шығарғысы келсе - ол адам да бұл туралы хабарлама алады.

Тексеру кезінде жылжымайтын мүлік иесі үйінде бейтаныс адамдар тіркелгендігі туралы біліп, арызданып жатады. Жаңа сервис бұл келеңсіздікке нүкте қояды. Егер біреу үй егесінің қатысуыңызсыз ХҚО арқылы бөтен адамды тіркемек болған жағдайда сіз бұл туралы

SMS-хабарламаның арқасында бірден біле қоясыз. Жаңа сервис ақша үшін адамдарды бөтен үйге тіркеуді ұсынатын делдалдардың алаяқтық әрекетін тияды.

2019 жылдан бастап азаматтарды тұрғылықты жері бойынша тіркеу қызметі мемлекеттік корпорация арқылы рәсімделе бастады. Бұған дейін бұл қызметті ХҚО-да орналасқан көші-қон қызметінің қызметкерлері көрсеткен болатын.

Сондай-ақ, адамды тұрғылықты жері бойынша eGov порталы арқылы онлайн тіркеуге немесе шығаруға болады. Ол үшін үй иесі мен тіркелетін адамның электрондық цифрлық қолтаңбасы (ЭЦҚ) болуы тиіс.



ПРОПИСАЛ ЧЕЛОВЕКА – ПОЛУЧИ SMS!

Госкорпорация «Правительство для граждан» Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК внедрила новый сервис по рассылке SMS-сообщений собственникам жилья о прописке новых лиц и жильцам, выписанным с регистрации.

Теперь при прописке граждан через ЦОН собственник жилья получит на свой телефон сообщение с данными человека, которого он прописал. Если же собственник захочет выписать кого-то со своей жилплощади – человек которого выписали, также получит сообщение об этом.

Часто бывают случаи, когда при проверке владелец недвижимости находит совершенно незнакомых людей, прописанных на его жилплощади. Новый сервис должен решить эту проблему – если кто-то попытается прописать человека на вашей жилплощади через ЦОН без вашего участия, вы об этом сразу узнаете, благодаря SMS-уведомлению. Сервис поможет в борьбе с посредниками, которые предлагают за деньги сделать прописку.

С 2019 года госкорпорация «Правительство для граждан» получила возможность оформлять прописку граждан. Ранее эту услугу оказывали работники миграционной службы, расположенные в ЦОНах.

Прописать или выписать человека по месту жительства также можно онлайн

через портал eGov. У собственника жилья и прописываемого человека должна быть электронно-цифровая подпись (ЭЦП).





ДЕКРЕТТІК ЖӘРДЕМАҚЫНЫ КЕЗ КЕЛГЕН ЖЕРДЕН РӘСІМДЕҢІЗ

Баланың туылуына және бір жасқа толғанына дейінгі күтіміне байланысты төленетін жәрдемақыны рәсімдегісі келетін қазақстандықтар енді тұрғылықты жеріне қарамастан, еліміздің кез келген ХҚО-ға жүгіне алады. Бұрын тұрақты тіркеудің болуы және тіркелген жері бойынша ХҚО-ға жүгіну – әлеуметтік төлемдерді рәсімдеудің басты критериінің бірі болған.

Экстерриториалды қағидат тұрғылықты тіркеу орнына тәуелді болмай, клиенттерімізге қозғалыс еркіндігін береді. Оның арқасында қазақстандықтар баланың тууына және оның күтіміне байланысты жәрдемақыны, тіркелген мекенжайына қарамастан, елдің кез

келген ХҚО-да бала бір жасқа толғанға дейін оның күтіміне байланысты табысынан айырылған жағдайда төленетін әлеуметтік төлемдерді рәсімдей алады.

Айта кетейік, 2021 жылдың 12 айында баланың туылуына және оның бір жасқа дейінгі күтіміне байланысты жәрдемақылар бойынша 400 мыңнан астам мемлекеттік қызмет рәсімделген.

Енді бала тууына байланысты және бір жасқа дейінгі күтімі бойынша жәрдемақыны алуға Halyk Homebank пен Kaspi.kz қосымшалары арқылы өтініш бере аласыз.

Жәрдемақыны рәсімдеу үшін осы банктердің бірінің мобильді қосымшасында «Мемлекеттік қызмет көрсету» бөліміне өтіп, тиісті қызметті таңдайсыз.

Ары қарай дербес деректердің дұрыс жазылғанын тексеріп, өтінішті растау қажет.

Өтінімді жібергеннен кейін сізге көрсетілетін қызметтің нәтижесі және тағайындалған төлем сомасы туралы PUSH-хабарлама және SMS жіберіледі.

Қызмет тегін және оған бала туылғаннан кейін 1 жыл ішінде кез келген уақытта тапсырыс бере аласыз.

Бұған дейін жәрдемақыға өтінішті ХҚО, eGov.kz порталы немесе 1414 нөмірінен келетін SMS-ке жауап беру арқылы проактивті түрде рәсімдеуге болатын.





ЕДИНОВРЕМЕННОЕ ПОСОБИЕ ПО СЛУЧАЮ РОЖДЕНИЯ РЕБЕНКА:

116 394 ₸

От 1-го до 4-х детей

192 969 ₸

От 4-х детей и более



ЕЖЕМЕСЯЧНОЕ ПОСОБИЕ ПО УХОДУ ЗА РЕБЕНКОМ:

17 643 ₸
на первого

20 860 ₸
на второго

24 045 ₸
на третьего

27 261 ₸
более трех



ПОСОБИЕ ДЛЯ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ:

49 100 ₸
за четверых

61 383 ₸
за пятерых

73 666 ₸
за шестерых

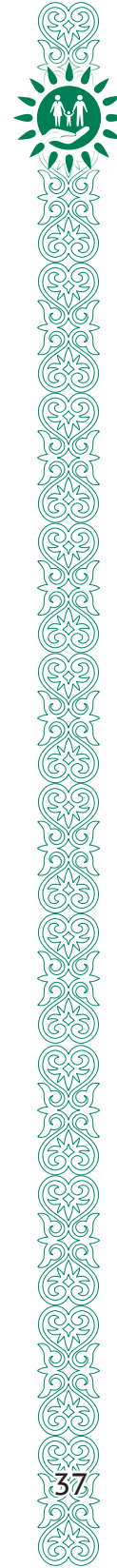
85 948 ₸
за семерых

98 230 ₸
за восьмерых

+4МРП
на последующих
детей

19 604 ₸
пособие матерям, награжденным
«Алтын алқа» и «Күміс алқа»





ПРОПИСКА НЕВАЖНА

Казахстанцы, желающие оформить пособия, выплачиваемые в связи с рождением ребенка и его уходу до одного года, с лета 2021 года могут обращаться в любой ЦОН страны вне зависимости от постоянного места жительства. Ранее наличие постоянной прописки и обращение в ЦОН строго по месту прописки являлось одним из главных критериев для оформления социальных выплат.

«Экстерриториальный принцип позволяет не привязываться только к месту прописки и дает больше свободы передвижения нашим клиентам. Благодаря ему казахстанцы могут оформить пособие на рождение ребенка и по уходу за ним,



соцвыплаты на случай потери дохода в связи с уходом за ребенком по достижении им одного года в любом ЦОНе страны вне зависимости от места нахождения. Экстерриториальный принцип постепенно вводится и по остальным видам выплат» – сказал заместитель председателя правления «Правительство для граждан» Биржан Жунусов.

По итогам 2021 года по пособиям в связи рождением ребенка и его уходу до одного года было оформлено более 400 тыс. госуслуг.

Также теперь подать заявку на пособие по новорожденным и социальную выплату по уходу за ним можно в несколько кликов - через банковские приложения Nalyk Homebank и Kaspi.

Для этого необходимо зайти в мобильные приложения и в разделе «Госуслуги» выбрать пособие по рождению ребенка или по уходу за ним.

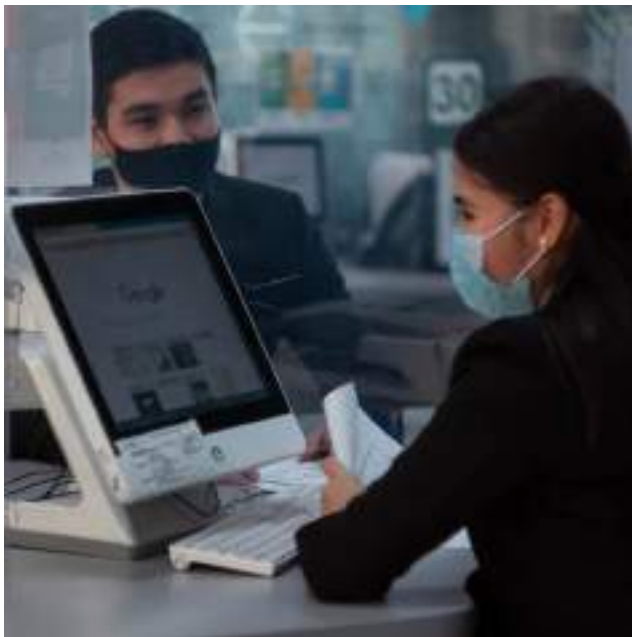
Обязательно проверьте все заполненные данные и подтвердите заявление.

После отправки заявки вам будет направлено PUSH-уведомление и SMS о результате ее рассмотрения и назначенной сумме выплат.

Оформить услугу можно в любое время в течение 1 года после рождения ребенка бесплатно.

Напомним, что ранее подать заявку на пособия можно было через ЦОН, через электронный портал eGov.kz, либо через SMS-сервис от 1414.

RESIDENCE REGISTRATION IS NOT IMPORTANT



Kazakhstan citizens wishing to apply for benefits payable in connection with the birth of a child and its care up to one year, since the summer of 2021 can apply to any CSC of the country, regardless of permanent place of residence. Previously, having a permanent residence registration and applying to the CSC strictly at the place of residence registration was one of the main criteria for registration of social payments.

"The extraterritorial principle allows not to be tied only to the place of residence registration and gives more freedom of movement to our clients. Thanks to it

Kazakhstanis can apply for birth and child care allowances, social benefits in case of loss of income due to care for a child after he or she reaches one year of age in any CSC of the country regardless of location. The extraterritorial principle is gradually introduced for other types of payments, "- said deputy chairman of the Government for Citizens" Birzhan Junusov.

At the end of 2021 on benefits for birth and up to one year of care of a child more than 400 thousand state services were issued.

Apply for benefits in a few clicks

It is now possible to apply for the birth allowance and social care payment in a few clicks - through the Halyk Homebank and Kaspi banking applications.

To do this, you need to enter the mobile applications and select the birth or care allowance in the section "State Services".

Be sure to check all the information you filled in and confirm the application.

After sending the application you will receive a PUSH-notification and SMS about the result of its consideration and the amount of payment assigned.

You may apply for the service at any time during 1 year after the birth of the child for free.

Recall that previously you could apply for benefits through CSC, via the electronic portal eGov.kz, or via SMS-service from 1414.



МЕМЛЕКЕТТІК КОРПОРАЦИЯНЫҢ ЕРЕКШЕ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІ

«Азаматтарға арналған үкімет» ерекше қажеттіліктері бар қызметкерлеріне ыңғайлы жағдай жасай отырып, толыққанды өмір сүруіне үлкен мән береді. Өз қызметкерлерінің әлеуметтік қорғалуы мемлекеттік корпорацияның негізгі қағидаларының бірі.

Бүгінгі таңда «Азаматтарға арналған үкіметте» мүгедектігі бар 853 адам жұмыс істейді. Олардың көпшілігі ХҚО-ның операция залында, біріңғай байланыс орталығында және клиенттерге кеңес беру аймағында қызмет етіп жүр. Олардың барлығы да қажырлы, белсенді, кәсібіне адал жандар.

Дәл осындай қағидатты маңғыстаулық ХҚО қызметкері Гаухар Өмірзақова да ұстанады. Ол ХҚО-да үшінші жыл жұмыс істейді және оның жұмысында ең бастысы - адамдармен қарым-қатынас жасау. Спортпен жұмысын қатар алып жүрген қыз бар болғаны 4 ай спортпен шұғылданып, қажырлы еңбегінің арқасында тірек-қимыл аппараты мен көру қабілеті бұзылған спортшылар арасында өткен VI спартакиадасында қола медаль жеңіп алды және спорт шеберіне үміткер атағына ие болды. Ары қарай Гаухар республикалық жарыстарда бақ сынамақ.

«Менің бұрынғы жұмыс орным өз қызметін тоқтатты да, мен жұмыспен қамту орталығына жүгіндім. Сол жерде маған ХҚО-дан жұмыс ұсынылды. Маған жұмысым өте ұнайды. Халықпен жұмыс



істегенді ұнатамын. Басында клиенттер маған келгенде әрқашан таң қалатын. Қазір бәрі үйреніп қалған. Ұжымым да мені жақсы қабылдады. Мен мұнда көп нәрсені үйрендім», - дейді Гаухар.

Адамдарға көмек көрсету, жақсылық жасау әрқашан өзіңе қайта оралады деп санайды келесі қызылордалық әріптесіміз Қуаныш Жұмағазиев.

«Барынша тиімді қызмет көрсету үшін көмекке жүгінген әр бір адамды «сезіну» өте маңызды. Бүгінде адамдарға үнемі уақыт жетпейді, әр минуты қымбат. Сондықтан маған көмек алу үшін жүгінген клиенттерге мүмкіндігінше тез көмек көрсетуге тырысамын. Телефонның ар жағындағы адамның менің қызметіме қанағаттанып, алғыс айтқаны маған үлкен қуаныш сыйлайды. Тез әрекет ету және тиімді ақпарат ұсыну біздің жұмыстың ажырамас бөлігі.



Біздің байланыс орталығы 6 ай бұрын ашылды. Ұжым өте жас және бәрі де белсенді. Кейде жұмыс барысында бізге өте танымал адамдар да қоңырау шалады. Бірде әріптесім қоңырау шалған клиенттің ЖСН-ін сұрап, дерекқорға енгізген кезде,

өте жоғары лауазымды тұлғаның аты-жөні шықты. Әріптесімнің таң қалғаны сонша екі көзі бақырайып, орнынан атып тұрды. Сыртынан бұл құбылыс өте күлкілі көрінді. Дегенмен, өз жұмысын тиянақты орындап, клиент қажетті қызметін алды», - дейді 1414 байланыс орталығының қызметкері Қуаныш.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы ерекше қажеттіліктері бар адамдар үшін тек жұмыс орындарында ғана емес, сондай-ақ жұмысқа орналасу кезінде де тиісті жағдай жасайды. Мысалы, Ережеге сәйкес, мүгедектігі бар адамдар біліктілік талаптарына сәйкес бос лауазымдарға конкурстық іріктеусіз қабылданады.

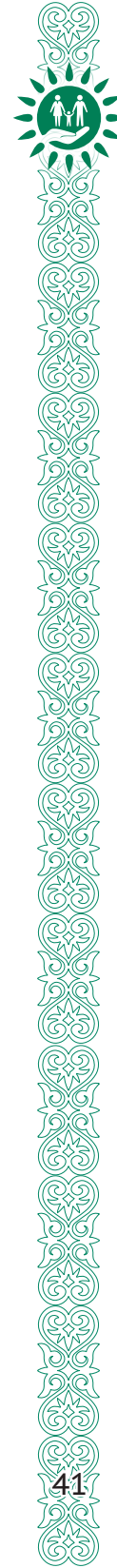
НИКОГДА НЕ СДАВАТЬСЯ. КАК СОТРУДНИКИ ГОСКОРПОРАЦИИ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ ПОМОГАЮТ ЛЮДЯМ

В Государственной корпорации «Правительство для граждан» работают 853 человека, имеющие инвалидность.

Большинство из них занимают позиции операторов в ЦОНе, контакт-центре и зоне для консультирования клиентов.

Кайрат Нугманов работает специалистом в отделе ЦОН № 3 города Уральск. На эту должность он устроился через биржу труда в 2016 году после получения диплома «техника-программиста» в местном колледже. Вначале проходил практику в ЦОНе, а затем HR-менеджеры





помогли ему подготовиться к тестам для трудоустройства. После успешной сдачи тестов Кайрат начал работать специалистом в секторе самообслуживания. Сейчас работает в качестве виртуального ассистента e.gov.kz. В связи с пандемией перевелся на удаленную работу. Его задача – регистрировать клиентов в базе мобильных граждан, с чем он отлично справляется.

«В первый раз, когда я пришел на производственную практику в ЦОН, мне понравилась работать с людьми, поэтому решил остаться здесь. Я люблю помогать людям. Еще с коллегами очень сдружился, мы сейчас как родные, в любой момент поддержат, дадут совет, подскажут. А сейчас работаю из дома, один. После работы обязательно иду на тренировки. Раньше занимался танцами на колясках, сейчас легкой атлетикой, метанием диска. Очень люблю спорт и это дело я не брошу» – рассказал Кайрат.

Кайрат не только ответственный работник и успешный спортсмен, он также активно занимается общественной деятельностью. Его часто приглашают на выступить с мотивационной речью перед лицами с инвалидностью.

Инвалидность не помешала самореализоваться и коллеге Кайрата Нугманова из Талдыкоргана - Данияру Серикбаеву. Молодой человек работает в местном ЦОНе, занимается консультированием клиентов.

Данияр учился на юридическом факультете КазНУ имени аль-Фараби, а после получения диплома пошел служить в армию. После возвращения из



армии служил в органах внутренних дел, обзавелся семьей, но несчастный случай изменил его дальнейшие планы.

Четыре года назад он устроился в отдел обслуживания населения. Консультирует людей по видеосвязи, помогает в оформлении необходимых справок. За день к нему обращаются около 150 человек.

«Работа нравится, в ЦОНе для людей с особыми потребностями полностью обеспечена безбарьерная среда. Мы чувствуем себя здесь равными. Отзывчивые коллеги, отличный дружный коллектив», - говорит Данияр.

Два года назад он увлекся пауэрлифтингом и, хотя пока у него в этом виде спорта нет серьезных достижений, он мечтает о победах на республиканских и мировых спартакиадах.

Людам с особыми потребностями Данияр желает двигаться только вперед, никогда не сдаваться, постоянно ставить перед собой все новые цели и упрямо идти к ним.

ЖАЛАҚЫНЫ АРТТЫРУ ЖӘНЕ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІ ӘЛЕУМЕТТІК ҚОЛДАУ



2021 жылы «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы өз қызметкерлері үшін келісімді-сыйақылы еңбекақы төлеу жүйесін енгізіп, лауазымдарды грейдерлеуді жүргізе бастады.

Осыдан бірнеше жыл бұрын мемлекеттік корпорация кадрлардың тұрақталуы бойынша кезең-кезеңмен жұмыс жоспарын құрған болатын. Жоспар қызметкерлердің жалақысын біртіндеп жоғарылатып, оларға әлеуметтік қолдау көрсетуге бағытталды.

Бірінші кезеңде 2019-2020 жылдары бірқатар әкімшілік шығындар қысқартылды, соның арқасында фронт-офис қызметкерлерінің айлықақыларын арттыруға мүмкіндік туды. Екінші кезең 2020 жылдың соңында өтті - бұл жолы бэк-офистің барлық қызметкерлерінің жалақылары теңестірілді. Бұл екі кезең штаттық қызметкерлердің 50%-ын қамтыды.

2021 жылы үшінші кезең басталды. Ол функционалдық талдау жүргізуді, реинжинирингті және процестерді ішкі автоматтандыруды, көрсетілетін қызметтерге тарифтерді қайта қарауды, бөлек есепке алуды енгізуді және әкімшілік шығыстарды қосымша оңтайландыруды қамтиды. Соның негізінде лауазымдарды бағалау жүргізіледі. Грейдерлеу мемлекеттік корпорацияның барлық қызметкерлерінің материалдық жағдайын жоғарылатуға мүмкіндік береді.

Қызметкерлердің өндіріс тиімділігі мен орындалатын жұмыстардың сапасын арттыруға мүдделілігін күшейту мақсатында өткен жылдың шілде айынан бастап Нұр-сұлтан қаласы, Қостанай, Солтүстік Қазақстан, Ақмола және Қызылорда облыстары филиалдарының Біріңғай байланыс орталығы қызметкерлеріне, қыркүйек айынан бастап Нұр-Сұлтан және Қостанай қалаларындағы ХҚО қызметкерлеріне еңбекақы төлеу келісімді-сыйақы жүйесіне ауысты.

Келісімді-сыйлықақы жүйесінің мәні - қызметкер орындалған жұмыстың нақты көлемі үшін 1,5 ЕТЖМ-нен 0,3% мөлшерінде орташа күндік нормативті орындағаны және асыра орындағаны үшін төлем алады. Бұл ретте төлемдер төрт АЕК мөлшерінен аспауы тиіс.

Ал фронт-офис қызметкерлеріне нақты жұмыс істеген уақыты үшін 63 750 теңгеден аспайтын базалық жалақыдан



басқа, жоспарды асыра орындағаны үшін қызмет нормативіне қарай әрбір көрсетілген қызмет үшін базалық жалақыдан 0,14% мөлшерінде ақы төлеу көзделеді.

2022 жылы осы жүйеге мемлекеттік корпорацияның барлық фронт-офистерін көшіру жоспарлануда.

ПОВЫШЕНИЕ ЗАРПЛАТ И СОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА СОТРУДНИКОВ

В 2021-м году Госкорпорация «Правительство для граждан» для своих работников внедрила сдельно-премиальную систему оплаты труда и начало проводить грейдирование должностей.

Еще несколько лет назад Госкорпорация начала поэтапную работу по борьбе с «текучкой» кадров. Для это было решено постепенно повышать зарплату сотрудникам и оказывать им социальную поддержку.

На первом этапе в 2019-20 годах был сокращен ряд административных расходов благодаря чему удалось повысить оклады сотрудников фронт-офисов. Второй этап прошел в конце 2020 года – было проведено уравнивание окладов всех работников бэк-офиса. Эти два этапа охватили 50% штатных сотрудников.

В 2021 году начался третий этап. Он включает в себя проведение функционального анализа, реинжиниринг и внутреннюю автоматизацию процессов, пересмотр тарифов на услуги, внедрение раздельного учета и дополнительную оптимизацию административных расходов. На основе последней проводится грейдирование должностей. Грейдирование позволит создать условия для материального роста всех сотрудников Госкорпорации.

Для того, чтобы мотивировать работников, повысить эффективность и качество их работы в июле 2021 на сдельно-премиальную систему оплаты труда были переведены сотрудники Единого контакт-центра 1414 в гг. Нур-Султан, Костанай, Петропавловск, Кокшетау и Кызылорда. В сентябре на сдельно-премиальную систему оплаты труда перешли работники одного из ЦОНов г. Нур-Султан и Костанайского филиала Госкорпорации.

Суть сдельно-премиальной системы в том, что сотрудник получает выплаты за выполнение и перевыполнение среднего дневного норматива в размере 0,3% от 1,5 МРЗП за фактический объем выполненных работ. При этом выплаты не должны превышать размер четырех МРЗП.

А работникам фронт-офисов помимо базового оклада не превышающего 63 750 тенге за фактически отработанное время за перевыполнение планового показателя выполнения работы предусматривается оплата в размере 0,14% от базового оклада за каждую оказанную услуги в зависимости от норматива услуги.

В 2022-м году планируется переход на данную систему всех фронт-офисов Госкорпорации.

ХҚО ҚАЗАҚСТАНДЫҚТАРДЫҢ ӨМІРІН ҚАЛАЙ ТҮБЕГЕЙЛІ ӨЗГЕРТТІ

Біз енді өмірімізді цифрландырусыз және жаңа технологияларсыз елестете алмаймыз. Қазір заманауи адамның бүкіл өмірі смартфонда шоғырланған, оның көмегімен сіз ең маңызды мәселелерді үйден шықпай-ақ шеше аласыз. Ал Қазақстанда ХҚО-лар пайда болып, 2016 жылы құрылған «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы біздің күнделікті тұрмыстағы барлық мемлекеттік қызметтерді ұсыну бойынша бірыңғай провайдерге айналған соң «паспорт үстелі», «үй кітапшасы», «мемавтоинспекция» және басқа да көптеген ұйымның атаулары жоғалып кетті. Біз ХҚО-ға дейін қалай өмір сүргенімізді ұмытып та қалдық. Сондықтан бүгін біз мемлекеттік қызметтерді алу процесі бұрын қандай болғанын және қазір қалай екенін еске салмақпыз.

Паспорт немесе жеке куәлік алу

Бұрын: Бұрын паспорт пен куәлікті берумен көші-қон полициясының бөлімшесі - паспорт үстелі айналысқан. Егер ол жерде танысыңыз болмаса, құжат алуға өтініш беру оңайлыққа соқпайтын. Біріншіден, ұзын-сонар кезек. Ең сұранысқа ие қызметтердің бірі болғандықтан сіз кезекте бірнеше сағат бойы тұрсаңыз да қызмет алып үлгермес едіңіз. Сонымен қатар, бұл қызметті алу үшін адам тіркелген жері бойынша орналасқан паспорт үстеліне жүгіне

алатын. Құжаттарды дайындаудың өзі екі айға созылуы бұл салада жемқорлықты көбейтті. Себебі құжатыңызды жылдам жасату үшін міндетті түрде біреуге «сыйлық» беру керек болатын.

Қазір: Қызмет ХҚО-ға берілгеннен кейін жағдай түбегейлі өзгерді. Кезек электронды және міндетті түрде талонмен. Сондай-ақ, алдын ала өзіңізге ыңғайлы уақытты жоспарлап, кезекке тапсырыс беруге болады. Тұрғылықты мекенжайыңыз маңызды емес, бұл қызметті алу үшін сіз кез-келген ХҚО-ға жүгіне аласыз. Қызмет көрсету мерзімі 15 күнге дейін қысқартылды.

Ал жеделдеткіңіз келсе ресми түрде бекітілген көлемде қосымша ақы төлейсіз.

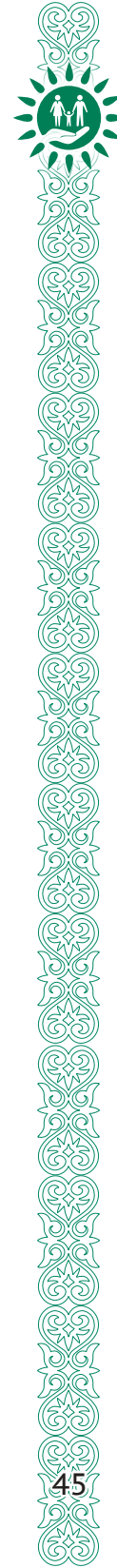
бұрын



Анықтама алу

қазір





Выдача паспортов и удостоверений личности

раньше

сейчас



живая очередь



риск коррупции



2 месяца



электронная очередь



отсутствие риска коррупции



до 15 дней



БЫЛО – СТАЛО. КАК ЦОНЫ КАРДИНАЛЬНО ИЗМЕНИЛИ ЖИЗНЬ КАЗАХСТАНЦЕВ

Мы уже не представляем нашу жизнь без цифровизации и новых технологий. Сейчас вся жизнь современного человека сосредоточена в смартфоне, с помощью которого можно решить самые важные вопросы не выходя из дома. А после того, как в Казахстане появились ЦОНЫ, а созданная в 2016-м году Госкорпорация «Правительство для граждан» стала Единым провайдером по предоставлению всех госуслуг из нашего обихода как-то незаметно пропали такие понятия как «паспортный стол», «домовая книга», «госавтоинспекция» и многие другие. Мы как-то уже позабыли как жили без ЦОНа. Но сегодня мы напомним, каким процесс получения госуслуг был раньше и как стало теперь.

Прописка

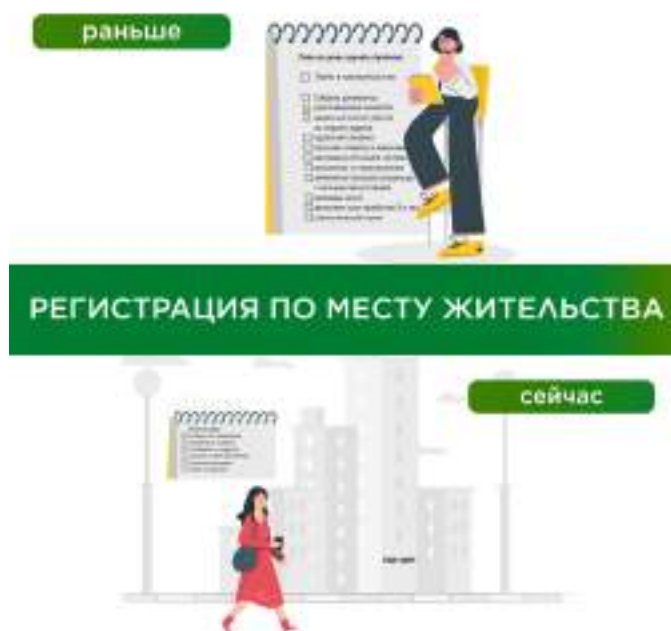
Было: Чтобы прописаться на новом месте раньше тоже обращались в паспортный стол. Причем нужно было предоставить целый пакет бумажных документов: удостоверение личности, листок убытия с прежнего места жительства, адресную справку, военный билет, чек об оплате госпошлины, письменное согласие владельца недвижимости и его личное присутствие. А еще надо было заполнить листок прибытия, а все данные заносились в домовую книгу.

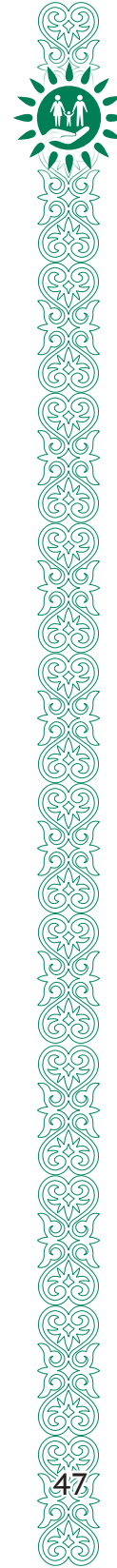
Стало: Сейчас прописать человека, также как и выписать его можно за несколько минут на портале Egov. Если нет

возможности сделать это через портал можно прописать человека через ЦОН, нужны только удостоверения личности и присутствие хозяина недвижимости. Никаких дополнительных справок и документов не нужно.

Справка о наличии или отсутствии недвижимости

Было: Выдачей всех справок по недвижимости раньше занимались сотрудники БТИ. Справки были бумажными, поэтому их оформляли вручную люди. По этой причине существовал высокий уровень коррупции. Изготовление занимало один рабочий день, при этом день подачи





заявки не считался. Но можно было договориться получить справку день в день, или попросить за «благодарность» не указывать в справке наличие недвижимости. Из-за таких случаев, возникали различные судебные споры.

Стало: Услуга по выдаче всех справок по недвижимости была полностью автоматизирована, а значит человеческий

фактор и коррупционный риск исключен полностью. Вся информация теперь подтягивается из различных баз данных.

Это лишь несколько самых популярных госуслуг, получение которых после их передачи в ЦОН стало комфортным для казахстанцев. Сейчас почти все востребованные госуслуги можно получить онлайн, значительно экономя время.

IT WAS – IT BECAME. HOW CSC DRAMATICALLY CHANGED LIFE OF KAZAKHSTAN PEOPLE

We can no longer imagine our life without digitalization and new technologies. Now the whole life of modern man is concentrated in a smartphone, with the help of which you can solve the most important issues without leaving home. And after the emergence of CSCs in Kazakhstan, and the State Corporation "Government for Citizens", established in 2016, became the single provider of all government services, such concepts as "passport office", "house book", "state car inspection" and many others have somehow disappeared from our everyday life. We have somehow already forgotten how we lived without the CSC. But today we remind you what the process of obtaining government services was before and how it is now.

Certificate of real estate availability or lack of it

There was: The issuance of all certificates of real estate used to be handled by employees of the Bureau of

Technical Inventory. Certificates were paper certificates, so they were filled out manually by people. For this reason there was a high level of corruption. Production took one working day, and the day of filing did not count. But it was possible to negotiate to get the certificate the day before, or to ask for a "thank you" not to indicate the presence of real estate in the certificate. Because of such cases, various legal disputes arose.

Now: The service of issuing all real estate references has been fully automated, which means that the human factor and corruption risk is completely eliminated. All information is pulled from various databases.

These are just a few of the most popular public services, which became comfortable for citizens of Kazakhstan after transferring them to CSC. Now almost all popular public services can be obtained online, significantly saving time.



gov4c.kz

QAŃTAR

2022