**РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по результатам правительственного часа**

**в Мажилисе Парламента Республики Казахстан**

**на тему «О ходе реализации Плана нации «100 конкретных шагов» по вопросам оказания государственных услуг»,**

**состоявшегося 20 ноября 2017 года**

**Правительству Республики Казахстан:**

1. Ускорить работу по принятию Государственной программы «Цифровой Казахстан» в целях реализации задач по повышению конкурентоспособности экономики и улучшению качества жизни населения.

2. Обеспечить разработку пакета законодательных инициатив по совершенствованию сферы оказания государственных услуг, а также активизировать работу по утверждению дорожных карт по оптимизации и автоматизации государственных услуг уполномоченных государственных органов.

3. Продолжить работу по организации оказания всех государственных услуг через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» как единого провайдера государственных услуг и исключению их альтернативного оказания государственными органами в целях дальнейшей реализации 100-го шага Плана нации и снижения коррупционных рисков.

4. До конца 2017 года рассмотреть вопрос передачи функцийуполномоченного органа в сфере оказания государственных услуг в уполномоченный орган в сфере информатизации для повышения эффективности и ускорения работы по переводу государственных услуг в электронный формат.

5. Принять меры по развитию оказания государственных услуг и переходу от принципа «одного окна» к принципу «одного заявления» в целях реализации комплексного оказания государственных услуг в зависимости от потребностей граждан.

6. Выработать альтернативные механизмы подачи и рассмотрения жалоб, рекомендаций, предложений от населения и предпринимателей в целях упрощения процесса и получения обратной связи при оказании государственных услуг.

7. Принять меры по оцифровке бумажных архивов и обеспечить интеграцию информационных систем центральных и местных государственных органов, разработать план мероприятий с определением четких сроков реализации в рамках работы по цифровизации деятельности государственных органов.

8. Рассмотреть вопрос о возможности платного ускорения срока оказания государственных услуг, в частности, оказываемых юридическим лицам, для повышения оперативности деятельности государственных органов.

9. Рассмотреть вопросы повышения заработной платы работников фронт-офисов Государственной корпорации «Правительство для граждан» для усиления мотивации работников и обеспечения качественным кадровым составом.

10. Проработать вопрос оплаты государственных пошлин и сборов при оказании государственных услуг в целях снижения и упорядочения размеров комиссии банков за проведение платежей населения.

**Министерству информации и коммуникаций Республики Казахстан:**

1. Продолжить работу по обеспечению сельских населенных пунктов широкополосным доступом к сети Интернет, а также подключению акиматов сел, поселков и сельских округов к единой сети государственных органов для повышения доступности государственных услуг сельским жителям.

2. Совместно с государственными органами на системной основе повышать качество оказания государственных услуг путем:

- упрощения процедур приема документов и выдачи результатов услугополучателю;

- минимизации контакта граждан и услугодателя посредством портала «электронного правительства»;

- увеличения количества государственных услуг в электронном формате, а также технических возможностей их предоставления;

- клиентоориентированности при предоставлении услуг.

3. Принять меры по увеличению перечня электронных услуг, предоставляемых посредством одноразовых смс-паролей, в рамках повышения доступа к государственным услугам.

4. Провести работу по исключению дублирующих и излишних процедур при оказании государственных услуг путем расширения перечня композитных, проактивных услуг, а также внедрения передовых технологий для упрощения и оптимизации процессов оказания государственных услуг.

5. Обеспечить защиту персональных данных граждан при оказании государственных услуг. Принять меры по усилению ответственности должностных лиц, а также работников Государственной корпорации за необоснованную выдачу третьим лицам сведений, содержащихся в государственных информационных системах.

**Министерству национальной экономики Республики Казахстан:**

1. До конца 2017 года провести анализ нормативного регулирования сферы оказания государственных услуг местными исполнительными органами. По итогам принять меры по оптимизации деятельности местных исполнительных органов по оказанию государственных услуг.

2. При внесении изменений и дополнений в Реестр государственных услуг прорабатывать вопрос возможности оказания государственных услуг только в электронной форме.

**Министерству труда и социальной защиты населения Республики Казахстан** до конца 2017 года рассмотреть вопрос ускорения формирования электронного формата дел по новым назначениям пенсий и социальных выплат.

**Министерству внутренних дел Республики Казахстан**:

1. Совместно с Министерством информации и коммуникаций проработать механизм исключения скоплений граждан при оказании государственных услуг по документированию и регистрации населения, а также дальнейшего сокращения сроков выдачи документов, удостоверяющих личность.

2. Проработать вопрос о внедрении современных технологий в процесс изготовления свидетельств о регистрации транспортного средства для сокращения затрат и времени обслуживания граждан.

3. Проработать вопрос увеличения количества специалистов-криминалистов, задействованных в работе специализированных центров обслуживания населения по регистрации транспортных средств либо передачи данной функции в конкурентную среду.

**Агентству по делам государственной службы и противодействию коррупции Республики Казахстан:**

Рассмотреть вопрос о включении критерия «Выявление скрытых услуг» в оценку эффективности деятельности государственных органов для обеспечения прозрачности оказания государственных услуг и оценки деятельности государственных органов.

**Министерствам, ведомствам и акимам областей, городов Астаны и Алматы:**

1. Принять меры по исключению истребования структурными территориальными подразделениями, а также подведомственными организациями справок и документов у физических и юридических лиц, сведения по которым содержатся в информационных системах и базах данных государственных органов.

2. В целях повышения информированности населения организовать постоянное и оперативное уведомление населения о принятых мерах по упрощению процессов получения государственных услуг и переводу их в электронный формат, активизировать разъяснительную работу по популяризации электронных государственных услуг, порядку их получения посредством новых сервисов.

**Акимам областей, городов Астаны и Алматы:**

1. В целях повышения прозрачности и открытости деятельности для граждан, а также оказания консультативной помощи населению по вопросам, входящим в компетенцию государственных органов, создать в акиматах всех уровней секторы по работе с гражданами (открытые зоны) по примеру Генеральной прокуратуры, акиматов городов Астаны, Алматы и Шымкента.

2. В целях обеспечения населения качественным сервисом при оказании государственных услуг, предусматривающим комфортные условия, современную инфраструктуру, в первую очередь, для лиц с ограниченными возможностями, до конца первого полугодия 2018 года принять меры по размещению фронт-офисов Государственной корпорации «Правительство для граждан» в соответствующих помещениях.

**Акимам Акмолинской, Атырауской, Восточно-Казахстанской и Западно-Казахстанской областей:**

Совместно с Министерством информации и коммуникаций ускорить вопрос открытия специализированных центров обслуживания населения по регистрации транспортных средств и выдаче водительских удостоверений.

**Государственной корпорации «Правительство для граждан»:**

1. Продолжить работу по выработке предложений по оптимизации государственных услуг и обеспечить их системное внесение на рассмотрение Межведомственной комиссии по отбору государственных услуг, подлежащих оказанию через Государственную корпорацию «Правительство для граждан».

2. Продолжить работу по созданию «доступной среды» для людей с ограниченными возможностями, а также одиноко проживающих пенсионеров, в том числе путем оказания государственных услуг на дому.

3. Продолжить работу по развитию тесного взаимодействия с АО «Казпочта» в целях обеспечения доступности государственных услуг жителям сел, поселков, сельских округов, в том числе отдаленных населенных пунктов.

4. До конца первого квартала 2018 года оптимизировать структуру Государственной корпорации путем объединения департаментов-филиалов: «Центр обслуживания населения», «Межведомственный расчетный центр социальных выплат» и «Земельный кадастр и техническое обследование недвижимости» областей, городов Астаны и Алматы.

5. Обеспечить постоянное повышение квалификации работников Государственной корпорации, в том числе с учетом опыта Института по оказанию государственных услуг в Канаде.