

«ПРАВИТЕЛЬСТВО ДЛЯ ГРАЖДАН»: НОВЫЕ СЕРВИСЫ И ПРОЦЕССЫ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУСЛУГ

Арлан
Казбаев,
г. Алматы

Государственная корпорация «Правительство для граждан» была создана в апреле 2016 года в рамках начала практического этапа выполнения Плана нации «100 конкретных шагов по реализации пяти институциональных реформ». Госкорпорация была создана для оказания государственных услуг населению по принципу «одного окна» и определена как Единый провайдер для оказания госуслуг.

На данный момент Госкорпорация оказывает 659 госуслуг, за 5 лет казахстанцам было оказано 150 млн госуслуг. В Госкорпорации и ее филиалах трудятся 22 000 сотрудников по всей стране. Работают 17 филиалов в регионах и городах Алматы, Шымкент и Нур-Султан. В сельской местности действует 339 центров государственных услуг, недвижимости и земельного кадастра, 442 бэк-офиса по социальным выплатам. В сельской местности функционируют 69 мобильных ЦОНов.

Можно с уверенностью сказать, что за прошедшие 5 лет Госкорпорация состоялась, сейчас почти все госуслуги можно получить через ЦОН, была выполнена поставленная задача стать Единым фронт-офисом государства.

Наступившая в 2020 году пандемия внесла свои коррективы, но ЦОНЫ продолжали работать и оказывать госуслуги населению, был период, когда сотрудники перешли на удаленные консультации, но затем продолжили принимать граждан на своих рабочих местах. Сотрудники Госкорпорации наряду с медиками и представителями правоохранительных органов находились на передовой и качественно выполняли свою работу.

Министр цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Багдат Мусин неоднократно подчеркивал в своих интервью, что один из главных приоритетов министерства – максимально упростить взаимодействие государства и гражданина. Такая задача стоит перед Госкорпорацией на ближайшие годы, и она будет делать упор на увеличение количества проактивных и композитных услуг.

Еще один ориентир – автоматизация процессов, связанных с недвижимостью и земельным кадастром, повышение качества сервиса ЦОНов, внедрение новых форматов обслуживания, направленных на создание комфортных условий для каждого клиента.



ТОП-6 проблемных услуг

Анализ деятельности корпорации показал, что 6 госуслуг охватывают 75% обращений клиентов. За 2020 год 4,8 млн граждан пришли за ЭЦП, это 30 % от всех обращений.

Сейчас Министерством цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности совместно с АО «НИТ» прорабатывается вопрос по внедрению облачного ЭЦП. Данный проект позволит значительно упростить процесс получения ЭЦП. Ожидается, что это решение станет ключевым для перевода людей на онлайн.

Обратная связь

Вместе с тем для повышения качества услуг и сервисов в ЦОН в этом году была внедрена система по сбору, обработке поступающих жалоб и предложений граждан. После обращения в ЦОН клиент может оставить отзыв



через сканирование QR-кода или пройти короткий опрос посредством SMS после получения услуги. Уже собрано около 89 тысяч отзывов.

С 1 июля Госкорпорация стала осуществлять обратные звонки по негативным отзывам граждан. Данные звонки позволяют выявлять причины недовольства клиентов и оперативно их устранять. Ни один негативный отзыв не остается без внимания.

Оплата через QR-код

Система обратной связи показала, что у людей имеются проблемы по оплате государственных пошлин. В частности, это создающиеся очереди в кассах и большие комиссии банков. Для решения данной проблемы совместно с Kaspi.kz и Halyk Bank появилась QR-оплата госпошлин. Клиент может оплатить все виды пошлин, за исключением услуг по документированию населения непосредственно у оператора ЦОН, который вас обслуживает.

Данный проект избавил граждан от необходимости ожидания очередей в кассах банков и оплаты комиссий, которые составляли до 600 тенге за транзакцию. Гражданами уже осуществлены более 200 тысяч платежей на сумму 817 млн тенге. За июнь 2021 года сумма платежей составила более 252 млн тенге.

Для клиентов, которые по каким-либо причинам не могут воспользоваться QR-оплатой, совместно с банками прорабатывается вопрос установки POS-терминалов у операторов ЦОН.

Доставка готовых документов

В целях исключения повторного обращения граждан и уменьшения очередей в ЦОНах, в городах Нур-Султан, Алматы, Шымкент реализована



УДОБНАЯ ОПЛАТА ГОСПОШЛИН ЧЕРЕЗ QR-КОДЫ

КАЗАКСТАН
ТӘУЕЛСІЗДІГІНЕ
30 ЖЫЛ

**+200 тыс.
платежей на сумму
817 млн.тг**

Проблемные вопросы:

- 

Очереди в кассах банка
- 

Отсутствие возможности оплаты при непосредственном оказании услуг у операторов
- 

Большие комиссии банков (от 200 до 600 тг. за транзакцию)



Теперь граждане при получении госуслуг могут оплачивать госпошлины сразу у операторов ЦОН

- Оплата государственных пошлин в приложениях Kaspi.kz, Halyk bank (80% рынка у этих банков)
- Доработан функционал вывода QR кода для оплаты на дублирующий монитор
- Планируется установка POS терминалов у операторов

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ АҚПАРАТ АЛМАУЫСТЫҚ АГЕНТТІГІ

ӘЛІМ АХМЕТЖАН ОЛЖАС

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ АҚПАРАТ АЛМАУЫСТЫҚ АГЕНТТІГІ

ӘЛІМ АХМЕТЖАН ОЛЖАС

ДОСТАВКА ГОТОВЫХ ДОКУМЕНТОВ

Людeи дважды посещают ЦОНЫ (заявка → результат)

Проблемные вопросы:

- Необходимость повторного обращения граждан за результатом
- Очереди на выдачу готовых документов
- Большое количество невостребованных документов

Клиент получает SMS с персональной ссылкой на веб-страницу для оформления доставки документов

Оплачивает стоимость доставки - 970 тенге

Проект запущен в гг. Нур-Султан, Алматы, Шымкент

На сегодня доставлено +1 000 документов

услуга по доставке готовых документов. По готовности документа клиенту приходит СМС с уникальной ссылкой. Необходимо перейти по ссылке, указать адрес и оплатить 970 тенге, документ будет доставлен в указанное клиентом время.

За полтора месяца пилотного проекта было доставлено более 1200 документов. В ближайшее время проект будет масштабирован по всему Казахстану.

Переоформление авто через Kaspi.kz

Второй по популярности услугой после ЭЦП является регистрация транспортных средств. Как правило, получение услуги в СпецЦОН занимает 2 часа. Для решения данной проблемы совместно с Kaspi был запущен проект по регистрации транспортных средств в приложении Kaspi.kz.

Благодаря этому удалось сократить время регистрации автотранспорта до 15–25 минут. Доля online-переоформлений через приложение по итогам июня составляет 16%. Дополнительно планируется реализация данной услуги и в других приложениях.

ТРАНСФОРМАЦИЯ СПЕЦЦОНов

Быстрое переоформление авто через Kaspi.kz

ОФФЛАЙН
Срок оказания услуги 120 минут

KASPI.KZ
Срок оказания услуги 15-25 минут

coming soon

953 986 переоформление через Спец ЦОН

13% средняя доля online переоформлений

133 406 переоформление через Kaspi.kz

16% доля online переоформлений за июнь 2021 г.



ТРАНСФОРМАЦИЯ СПЕЦЦОНов

Сдача экзамена на получение водительских прав



28 июня 2021 году
пилот запущен в г.Нур-Султан

Проблемные вопросы:

-  **Наличие большого количества помогаек** (незаконное содействие в получении красивых номеров, сдаче экзаменов)
-  **Сбои информационных систем**
-  **Поддельные медицинские справки**
-  **Плохое оснащение и обслуживание автодромов**

Что сделано на текущий момент:

-  **Класс тестирования**
Запущен оптимизированный процесс сдачи теоретического экзамена с аудио-видео фиксацией и биометрической идентификацией

Статистика по г. Алматы:

Месяцы	Посещаемость	% успешно пройденных
Март	532	36,6%
Апрель	341	36,9%
Май	143	32,6%
Июнь	88	15,5%



Сдача экзамена на права

В целях исключения коррупционных рисков в апреле 2021 года в городе Алматы стартовал пилотный проект сдачи теоретического экзамена совместно с Ustudy.

Данный пилотный проект включает в себя металлодетектор при входе в экзаменационный класс, аудио- и видеofиксацию, биометрическую идентификацию. После внедрения пилотного проекта количество обращений для сдачи экзаменов в Алматы снизилось в 6 раз – с 532 до 88 в день, а доля успешно пройденных экзаменов снизилась более чем в 2 раза с 36,6 до 15,5%. В конце июня текущего года аналогичный проект начался в г. Нур-Султане. До конца года планируется масштабировать данный проект по Казахстану.

Страхование в спецЦОНе

Одной из главных проблем спецЦОНов являются так называемые «помогайки». Они осуществляют свою деятельность в стихийных условиях:



ТРАНСФОРМАЦИЯ СПЕЦЦОНов

Страхование авто сотрудниками ЦОНа



Проблемные вопросы:

-  **Наличие большого количества помогаек** (содействие в получении страхового полиса)
-  **Отсутствие клиентоориентированного сервиса**

Процесс предоставления услуги по автострахованию:

01

Оформление заявки на постановку ТС

- выбор ГРНЗ
- подписание заявки



Клиент дает согласие на оказание услуги страхования авто



Заполнение данных:

- ИИН водителя
- номер телефона
- ГРНЗ
- VIN код ТС

Срок действия страхового полиса



Оплата:

- Kaspi QR
- Платежной картой



Оформлен о +300 страховых полисов

Весь процесс проходит на месте у оператора ЦОНа

ПИЛОТ СТАРТОВАЛ:

10 июня 2021 г.
в СпецЦОНах г.Нур-Султан

СТАРТУЕТ:

12 июля 2021 г. в г.Алматы