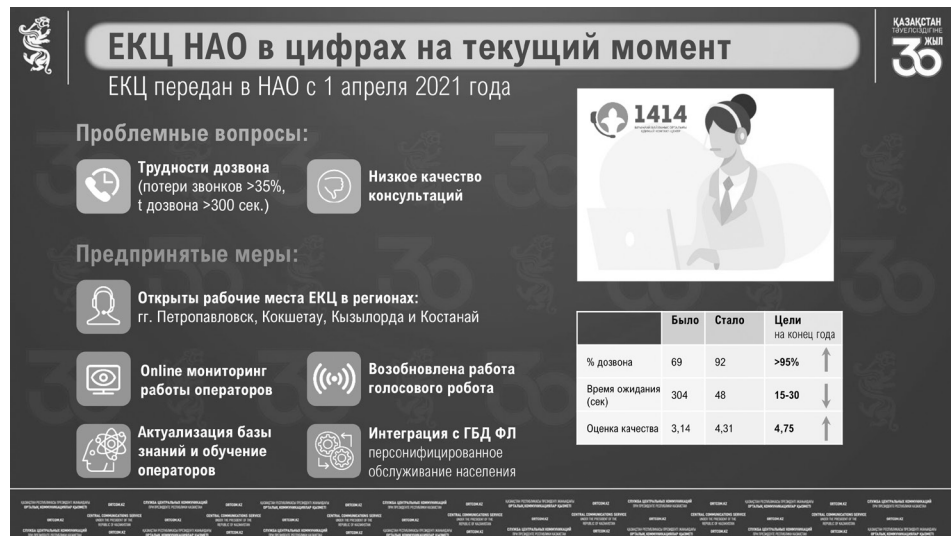




в зале ожиданий ЦОН, на парковках, скамейках. Основным их заработком является продажа страховок на автомобили.

Чтобы решить эту проблему с июня 2021 года внедрен пилотный проект в городе Нур-Султане, где граждане после перерегистрации авто по желанию могут оформить страховку непосредственно у оператора спецЦОНа. Доход от данного сервиса Госкорпорация не получает. В случае успешности проект будет тиражирован в других филиалах по Казахстану. На сегодняшний день оформлено 335 страховых полюсов. С 12 июля этого года планируется старт пилотного проекта в городе Алматы.

Единый контакт-центр

Важным вопросом при внедрении онлайн-услуг является обеспечение эффективной службы поддержки клиентов. С 1 апреля 2021 года единый контакт-центр 1414 был передан в ведение Госкорпорации.

Реализован ряд мер по повышению качества обслуживания контакт-центра 1414:

- открыты новые площадки ЕКЦ в городах Петропавловск, Кокшетау, Кызылорда, Костанай;
- ведется постоянный мониторинг обслуживания клиентов;
- реализована консультация чат-ботами в телеграмм.

Планируется реализация функционала по распознаванию клиентов, для оказания персональных услуг. Иными словами, будет вестись карточка клиента со всей историей и к нему будут обращаться непосредственно по имени.

За три месяца удалось увеличить процент дозвона с 69 до 92%, а время ожидания снизилось с 5 минут до 48 секунд. До конца текущего года планируется повысить процент дозвона до 95% и сократить время ожидания до 30 секунд.

Цифровая инфраструктура для банков

Госкорпорация — это не только ЦОНЫ, но и бэк-офисы, за которыми стоят множество специалистов в области недвижимости, земельных



отношений и социального обеспечения. В части оформления недвижимости люди вынуждены неоднократно посещать банки, ЦОНЫ и нотариусов для оформления ипотеки. В среднем нужно потратить более 5 рабочих дней.

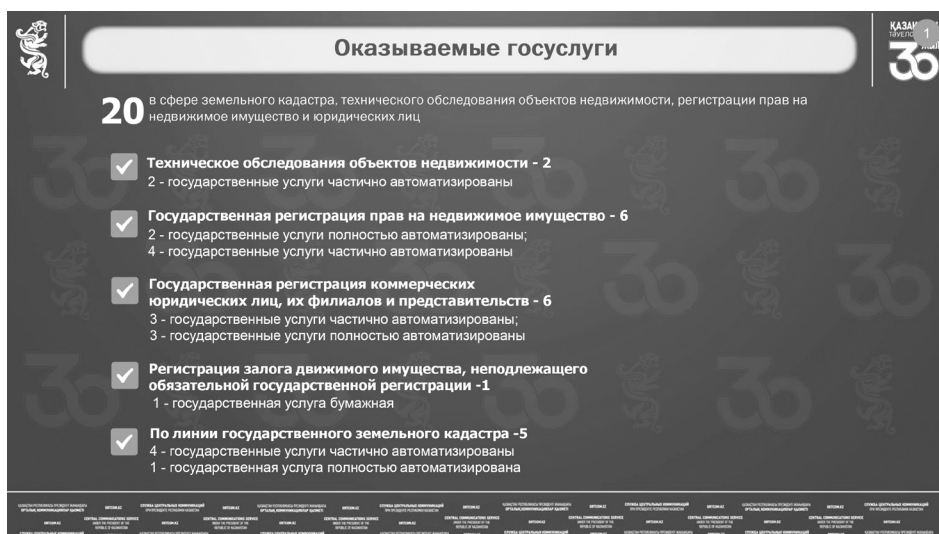
Поэтому была создана специальная цифровая инфраструктура для банков. Совместно с Freedom finance с 1 июля 2021 стартовал проект по оформлению цифровой ипотеки всего за один день, благодаря технологии Blockchain.

В августе 2021 планируется полностью оцифровать процесс покупки жилья у застройщика, начиная с регистрации права и заканчивая регистрацией снятия с залога.

Госуслуги по земельному кадастру

Госкорпорацией на сегодняшний день в сфере земельного кадастра, технического обследования объектов недвижимости, регистрации прав (обременений) на недвижимое имущество и юридических лиц оказывается порядка 20 государственных услуг.

По линии технического обследования объектов недвижимости – 2.





По линии государственной регистрации прав на недвижимое имущество – 6.

По линии государственной регистрации коммерческих юридических лиц, их филиалов и представительств – 6.

По линии регистрации залога движимого имущества, неподлежащего обязательной государственной регистрации – 1;

По линии земельного кадастра – 5.

Госуслуги за первое полугодие 2021 года

Всего за 6 месяцев 2021 года Государственной корпорацией непосредственно оказано 1 755 907 государственных услуг.

Из них:

По линии регистрации прав на недвижимое имущество:

за первое полугодие 2021 года оказано 1 236 606 услуг;

регистрация залога движимого имущества – 9780 услуг;

по изготовлению технического паспорта через фронт-офисы – 206 175 услуг.

По линии регистрации юридических лиц:

За полугодие 2021 года оказано 96 719 услуг.

По линии земельного кадастра:

За полугодие 2021 года оказано 206 627 услуг.

Согласно закону от 30 июля 2018 года функции по государственной регистрации прав (обременений) на недвижимое имущество переданы в ведение Госкорпорации. В связи с этим Государственной корпорацией ведутся следующие проекты:

Регистрация прав на недвижимость

Одной из приоритетных задач Государственной корпорации является электронная государственная регистрация прав на недвижимое имущество в ускоренном порядке.

Решение вопроса по ускорению данной услуги осуществляется в двух направлениях: подача документов через ЦОН или через систему электронного нотариата.



При подаче документов через центры обслуживания населения срок сокращен до одного дня. В настоящее время решается вопрос по ценообразованию данной услуги.

В случае подачи документов по системе электронного нотариата инициирован вопрос по внедрению ускоренной регистрации прав на недвижимое имущество, время будет сокращено до одного часа.

Госкорпорацией произведен расчет среднего времени оказания услуг, максимальное время на оказание услуг согласно нормам времени составляет порядка 77 минут для физических лиц, 83 минут — для юридических лиц.

По статистическим данным за 2020 год, общее количество оказанных услуг по регистрации недвижимости составило: 1 855 630 услуг, из них во фронт-офисах — 1 150 818 услуг, посредством ЕНИС — 704 812 услуг (что примерно составляет 30% от общего количества услуг). В среднем на 1 сотрудника в день приходится 9 заявок, что, конечно же, позволит оказывать услуги в ускоренном порядке.

Ожидаемые эффекты:

- исключение административных барьеров и коррупционных рисков;
- экономия времени услугополучателей;
- разгрузка работы фронт-офисов;
- экономия времени в пути и средств на общественный транспорт.

Выдача электронного технического паспорта объекта недвижимости

В связи с востребованностью среди населения электронного технического паспорта объектов недвижимости, а также в рамках оптимизации и автоматизации данной услуги Госкорпорацией с 14 декабря 2020 года реализована выдача электронного технического паспорта на квартиры, комнаты в общежитии, индивидуальные гаражи и дачные строения на всей территории Республики Казахстан.

Со дня реализации услуги изготовлены и выданы порядка 8 000 электронных технических паспортов. Соответствующие поправки в нормативные правовые акты в этой части внесены.



Госкорпорацией прорабатывается вопрос по расширению данной услуги на большие объекты недвижимости, такие как имущественные комплексы, многоквартирные и индивидуальные жилые дома, нежилые и другие объекты недвижимости (срок реализации – декабрь 2021 года).

Планируемая эффективность от реализации услуги:

- получение услуги в электронном формате без посещения фронт-офисов;
- исключение бумажного документооборота и выдачи дубликата техпаспорта;
- снижение потока услугополучателей во фронт-офисах на 50–60%.

Заключение договора между новым собственником недвижимого имущества с субъектом естественных монополий для оплаты коммунальных услуг (iQala)

При изменении собственника недвижимого имущества возникает вопрос об обращении нового собственника к субъектам естественных монополий для заключения договоров на оказание коммунальных услуг (на



Предлагается автоматизировать данный процесс путем интеграции информационных систем субъектов естественных монополий с *системой IQala, принадлежащей акимату города Нур-Султан, с ГБДРН.*

Ожидаемые эффекты:

- экономия временных затрат;
- исключение человеческого фактора;
- сокращение бумажного документооборота;
- экстерриториальность;
- повышение удовлетворенности услугополучателей.

Пунктом 32 Государственной программы «Цифровой Казахстан» предусмотрено создание и внедрение информационной системы «Единый государственный кадастр недвижимости» путем консолидации информационных систем» (АИС ГЗК, ГБД РН (*далее* – Проект, ИС ЕГКН)).

Целью проекта ЕГКН является создание единой системы учета земли и недвижимого имущества, обеспечение и предоставление государству и населению полной и актуальной информации о земельных участках, зданиях и сооружениях, коммуникациях и всех их основных характеристиках.

- автоматизацию и оптимизацию услуг;
- исключение земельной комиссии и земпроекта;
- выдачу одного итогового документа;
- выдачу электронного акта выбора на земельный участок,
- сокращение сроков оформления с 1 года до 20 дней.

