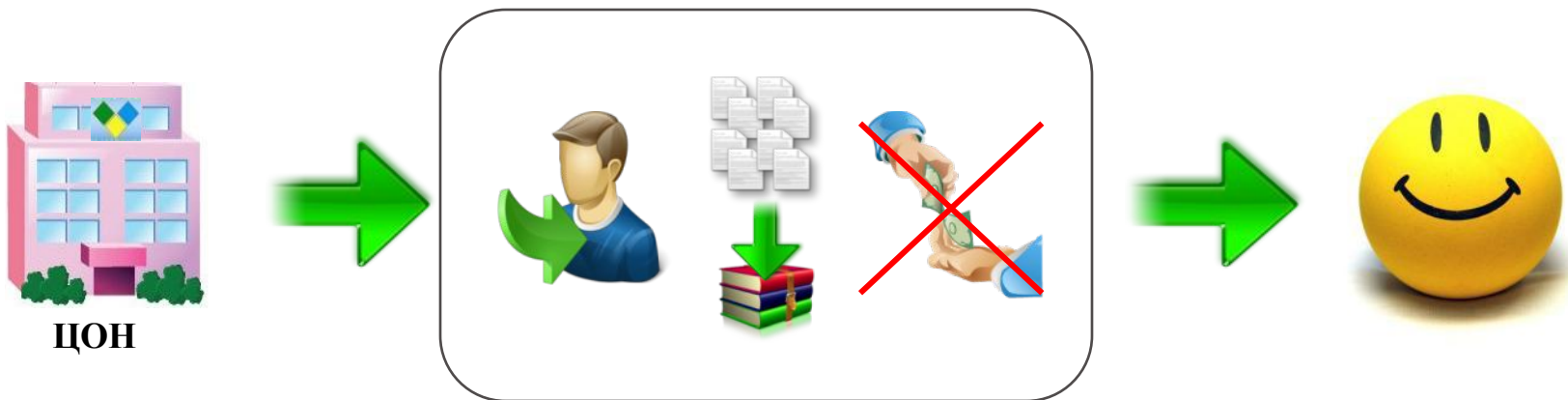


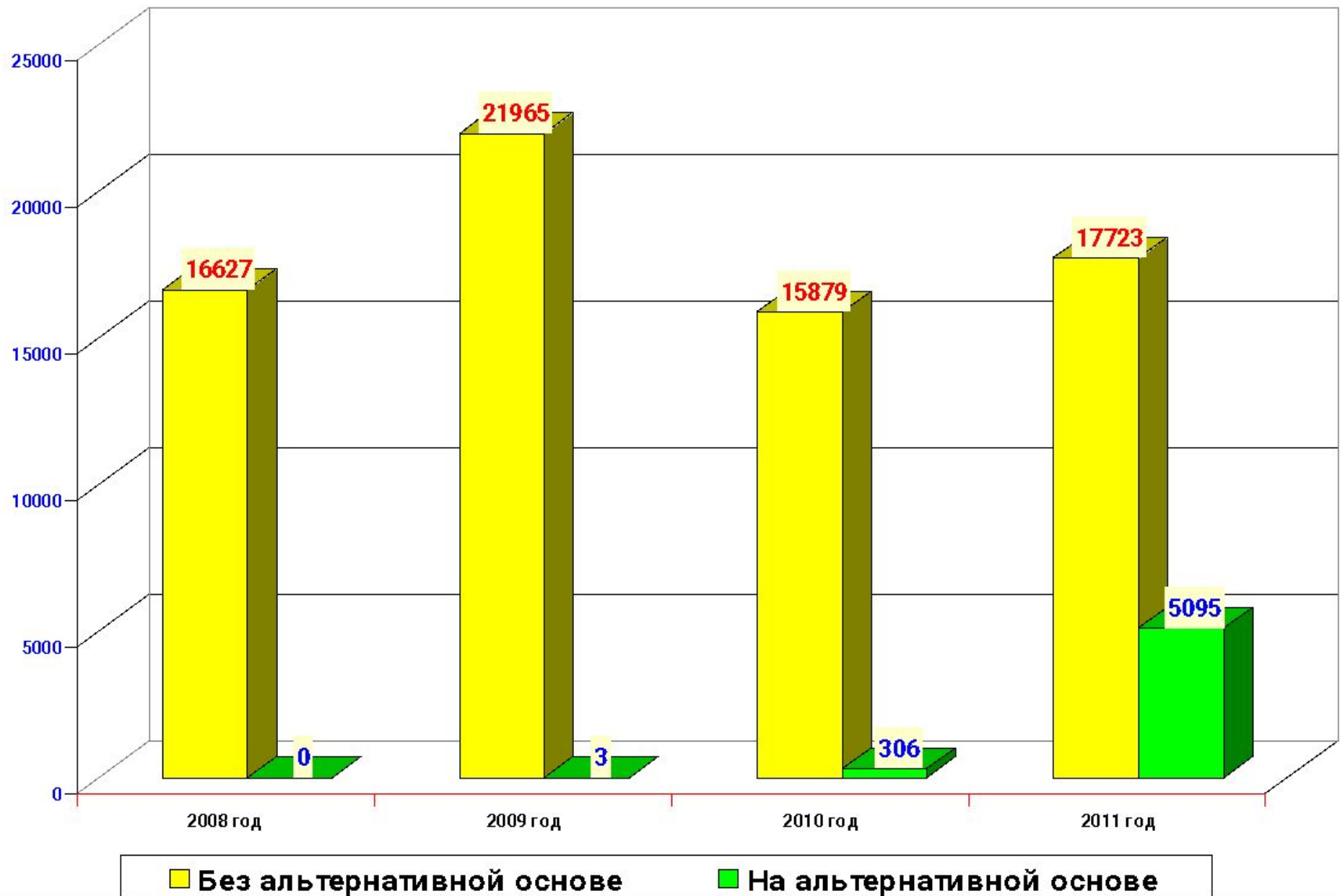
*О деятельности Аркалыкского отдела
Филиала РГП “ЦОН” по Костанайской
области за период 2008-2011 г.г. и задачи на
2012 год в свете Послания Президента
Республики Казахстан-Лидера Нации Н.А.
Назарбаева народу Казахстана “Социально-
экономическая модернизация-главный вектор
развития Казахстана”*

Назначение ЦОНов

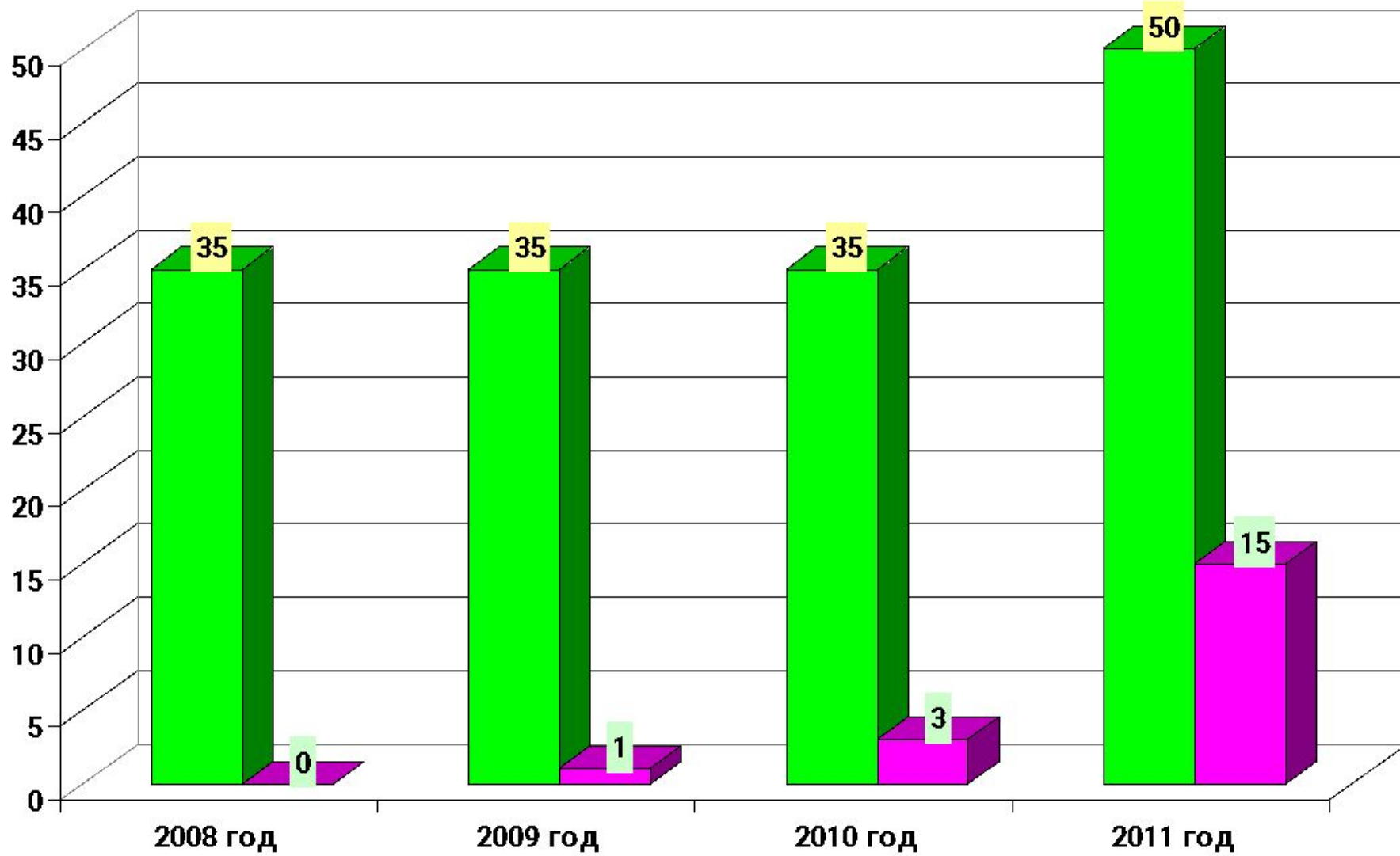
- Внедрение принципа «одного окна»;
- Удобство и качество обслуживания населения;
- Снижение уровня бюрократии;
- Прозрачность, снижение уровня коррупции.



Общее количество предоставленных государственных услуг населению.



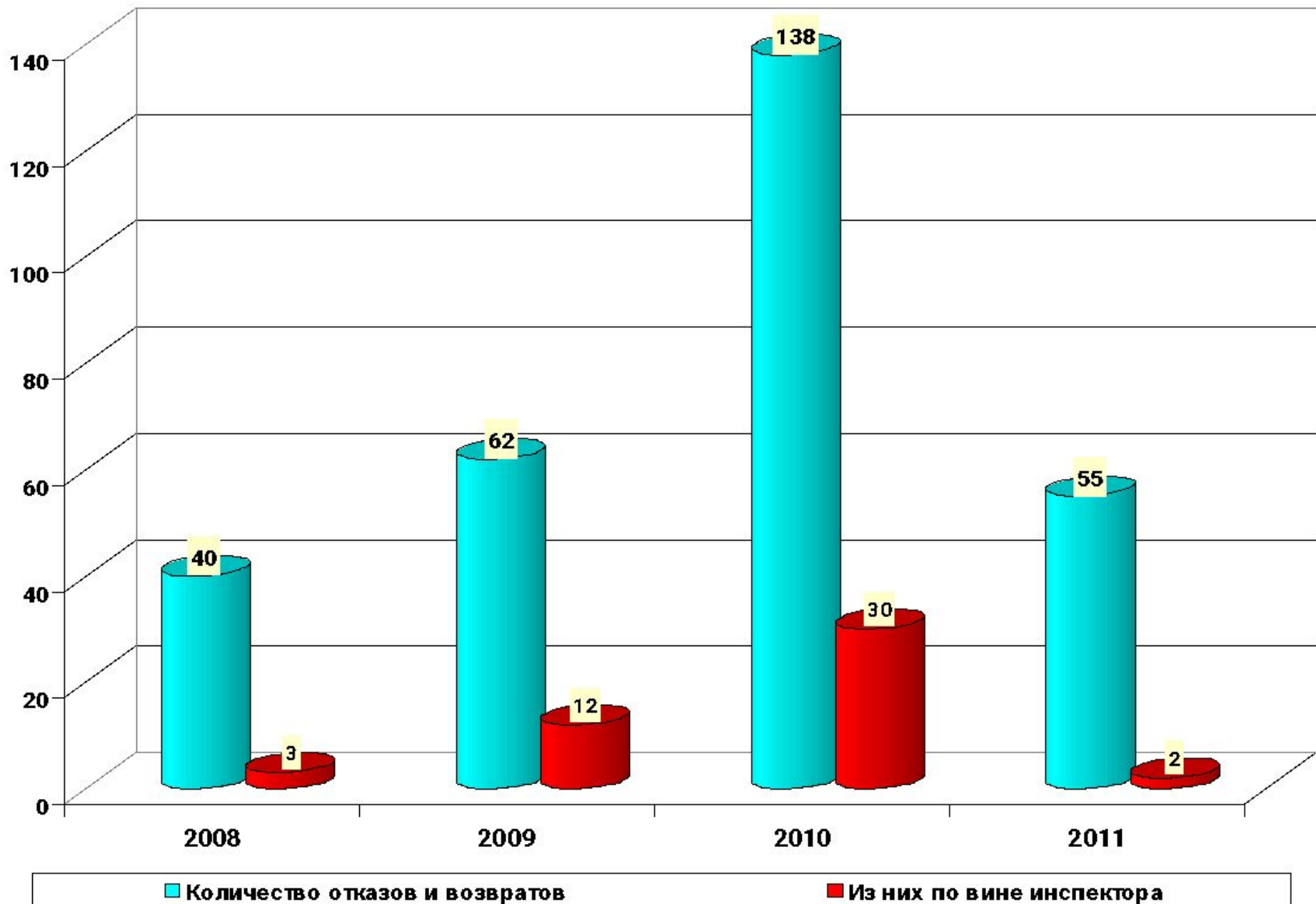
Предоставление государственных услуг на альтернативной и без альтернативной основе



■ Без альтернативной основе

■ На альтернативной основе

Качество предоставления государственных услуг



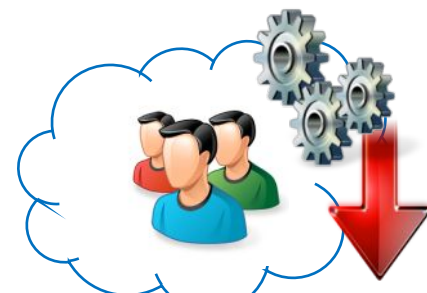
Причины недовольства клиентов



Низкое качество работы сотрудников ЦОН



Коррупционные проявления



Низкое качество инфраструктуры обслуживания граждан



Не оптимизированы бизнес-процессы оказания услуг граждан

Отсутствие мониторинга и анализа качества оказания гос. услуг

Слабая обратная связь и информирование граждан



Ускорение времени обслуживания

1. Внедрение возможности бронирования времени на прием в ЦОН через Интернет или call-центр для сокращения очереди



2. Сокращение очереди на оплату гос.пошлины у банковской кассы путем предоставления возможности оплаты через платежный шлюз Электронного Правительства или банковскую карточку.

3. Снижение загруженности оператора и времени получения услуг посредством терминалов самообслуживания.



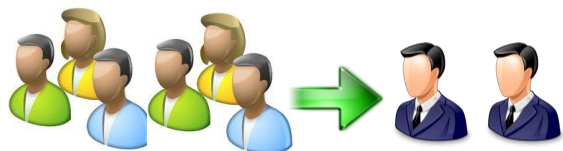
4. Доставка готовых документов на дом, по желанию клиентов за дополнительную плату через Казпочту или курьерские службы.

Результат:



Мероприятия по персоналу ЦОН

1. Преобразование ГУ в РГП с повышением заработной платы для привлечения высококвалифицированных кадров и повышения их мотивации посредством внедрения системы оценки КРІ.



2. Поэтапное сокращение штатов за счет оптимизации бизнес-процессов предоставления государственных услуг и их автоматизации.

3. Обучение персонала ЦОН (тренинги, «on the job training», Wiki, дистанционная образовательная информационная система).



4. Снижение уровня коррупционных проявлений в деятельности ЦОН путем автоматизации бизнес-процессов и повышения их прозрачности.

5. Повышение культуры и этики обслуживания путем внедрения безбарьерного обслуживания в форме собеседования и Кодекса культуры и этики обслуживания.



Результат:



~~Низкое качество
работы сотрудников
ЦОН~~



~~Коррупционные
проявления~~

Мониторинг и контроль деятельности ЦОН

1. Внедрение системы видеонаблюдения.



2. Интеграция Call-center ЦОН с Call-center **e.gov-1414**.

3. Предоставление возможности мониторинга исполнения государственной услуги через Интернет и СМС.



4. Сбор отзывов об оказанной услуге и проведение **Mystery shopping** на системной основе

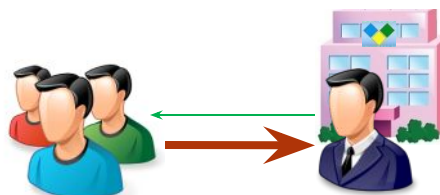
5. Постоянное информирование населения через СМИ о телефоне доверия



Результат:

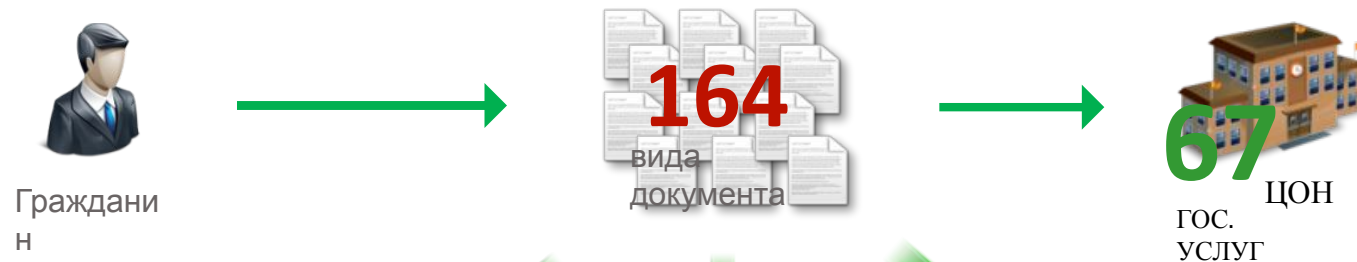


Создание инфраструктуры мониторинга и контроля качества оказания гос. услуг



Усиление обратной связи и информирования граждан

Оптимизация бизнес-процессов (сокращение количества бумаг)



1. Интеграция с базами данных госорганов



2. Исключение требования лишних документов



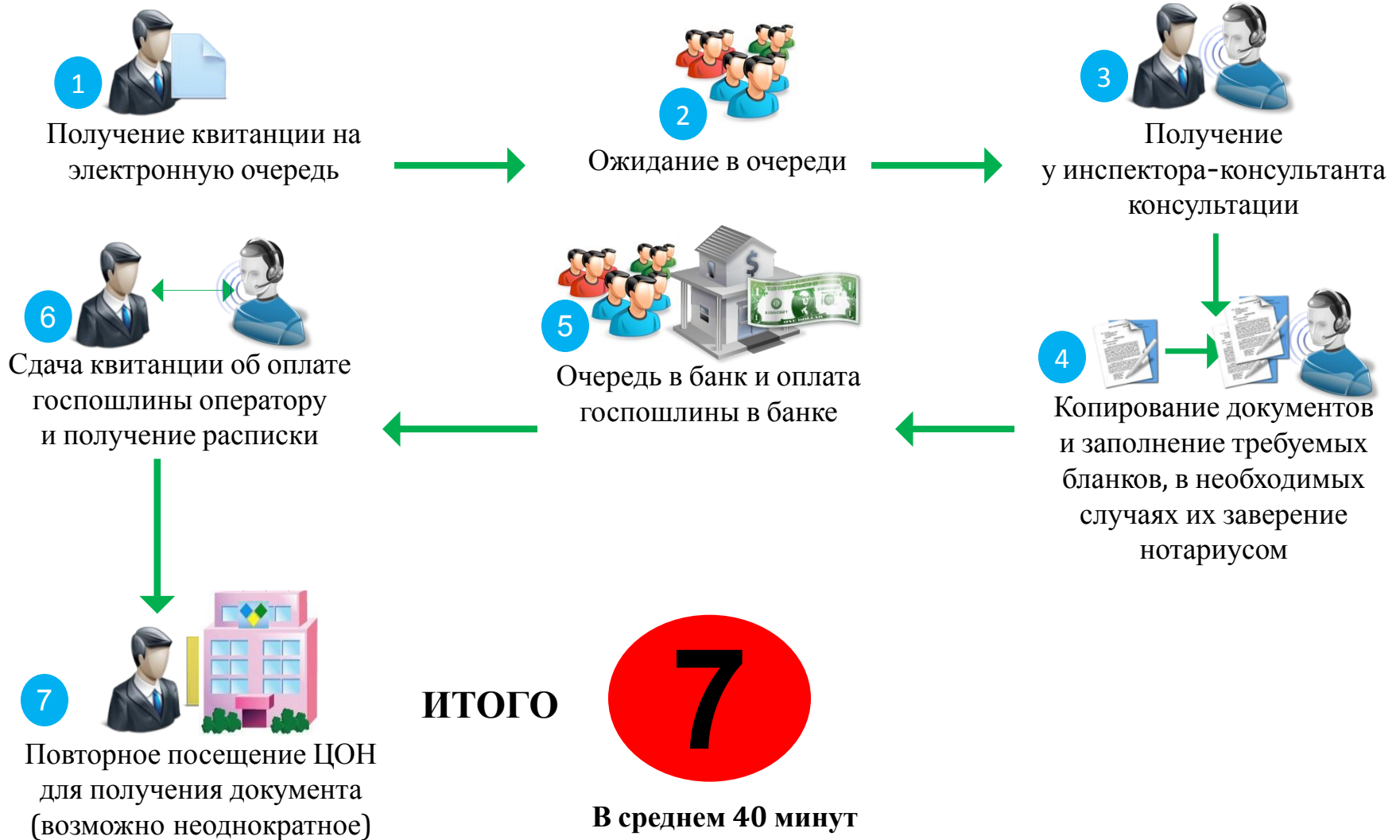
Например копии:
Удостоверения личности;
книги регистрации граждан;
свидетельства о рождении;
-адресная справка.

3. Сканирование документов, отсутствующих в базах данных

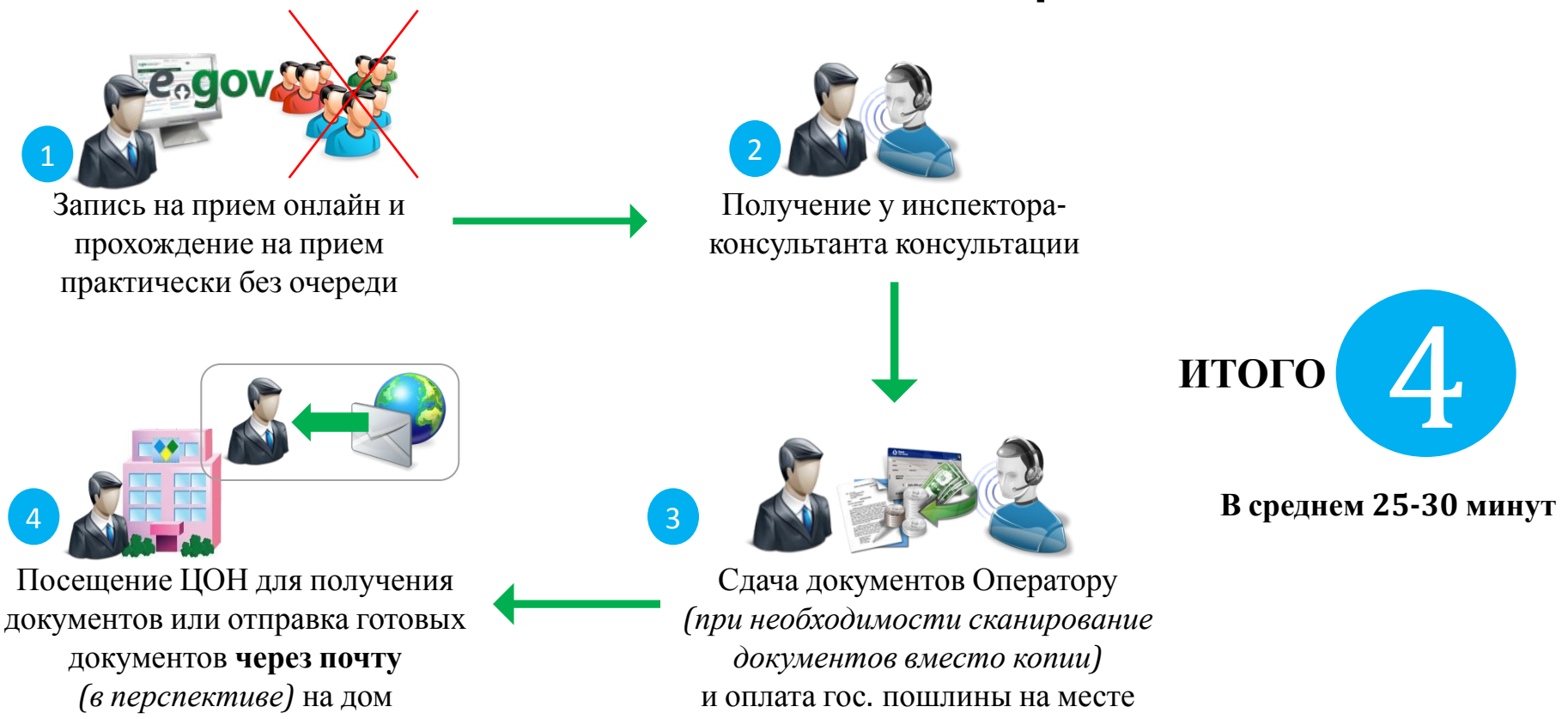


Замена бумажного документа на электронные копии или запросы в базы данных ГО позволит исключить 16 видов документов в 2011 г. и сократить предоставление количества бумажных документов на **12 млн.**

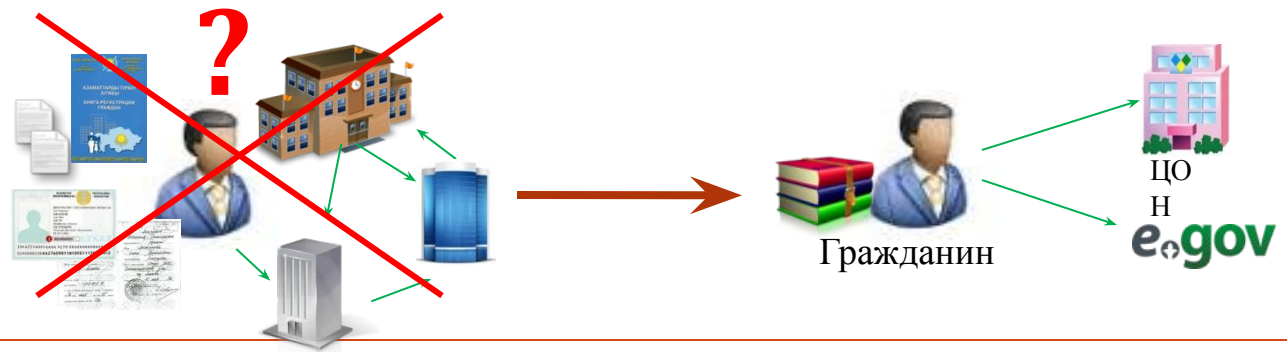
Необходимые действия для получения услуги в ЦОН (текущее состояние)



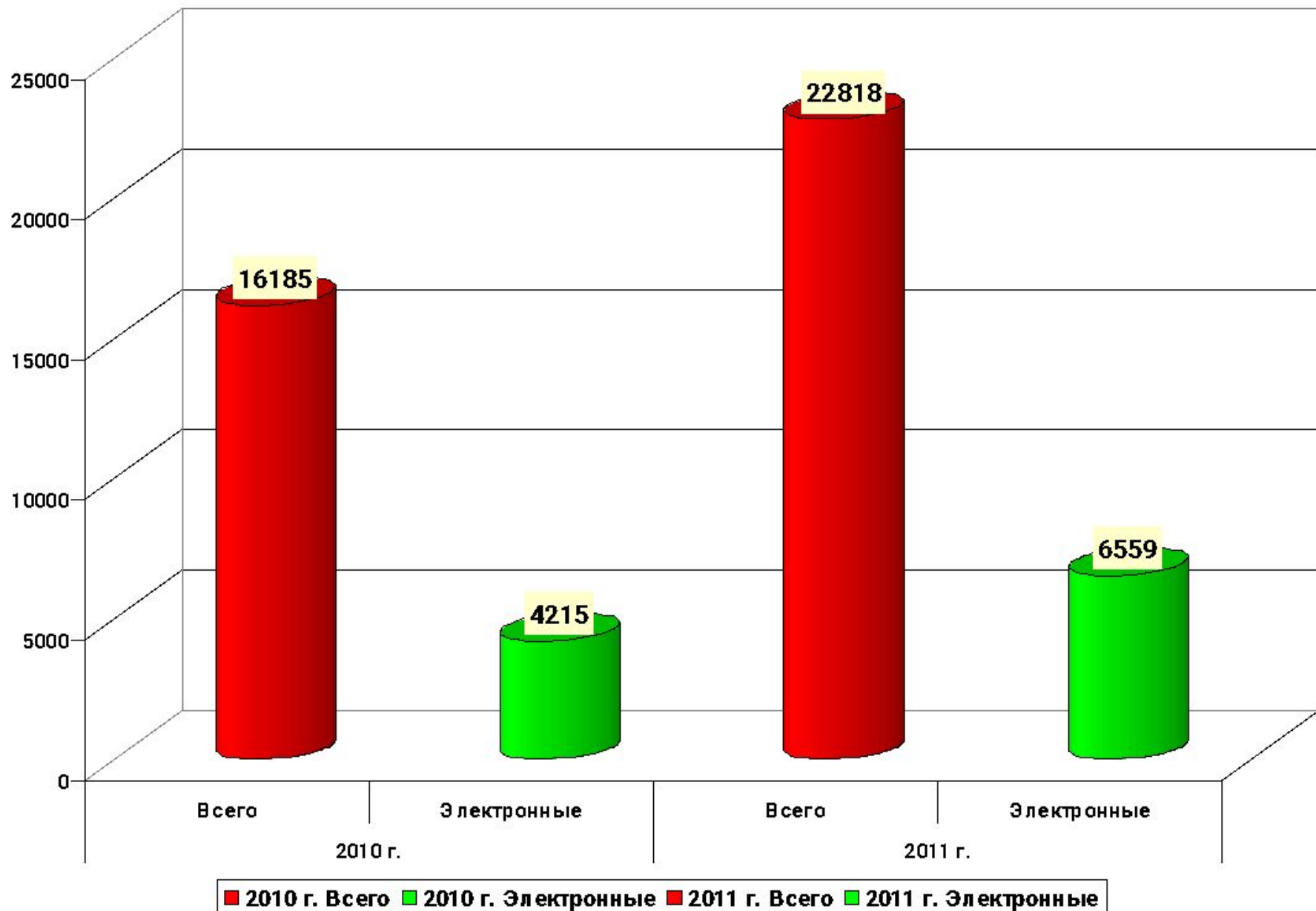
Оптимизация бизнес-процессов



Результат:



Общее количество электронных справок за 2010-2011 гг. в соотношении с общим количеством услуг



Мобильный ЦОН

В целях обеспечения доступности государственных услуг для жителей отдаленных населенных пунктов и людей с ограниченными возможностями (инвалидов) будут организованы мобильные ЦОНЫ, которые будут выезжать на служебном транспорте ЦОН или общественном транспорте для оказания услуг согласно утвержденного графика и/или заявки. (Срок реализации – 2011-2012 гг.)

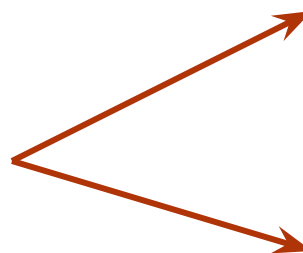


ЦОН



Мобильный ЦОН

Более 50 автомашин имеется



Населенный пункт



Граждане с ограниченными возможностями

ЦОН как точка доступа в Правительство

- В целях обеспечения доступности государственных органов для населения, ЦОНЫ будут принимать обращения граждан отправляемые в центральные ГО.

(Срок реализации - 2011 г.)



- Организация очного он-лайн приема граждан через ЦОН центральными государственными органами.

(Срок реализации в обл. центрах – 2011г., в райцентрах – 2012г.)

