

Госуслуги «по-народному»

Законопроект

Физические и юридические лица в Казахстане теперь смогут участвовать в публичных обсуждениях проектов стандартов госуслуг. Соответствующие нововведения представлены в проекте нового закона «О государственных услугах», разработанного МЭРТом и презентованного в мажилисе парламента во вторник.

Лейла БАЖУТОВА



Услугодатели (центральные и местные госорганы) в соответствии с проектом нового закона будут обязаны проводить публичные обсуждения путем размещения проектов стандартов госуслуг на интернет-ресурсе госоргана, разработанного стандартом оказания госуслуги, на веб-портале электронного правительства и в других доступных гражданам для ознакомления местах. По результатам обсуждения и доработки стандарта госорганы будут публиковать соответствующие уведомления. «Мы предлагаем проводить публичные обсуждения, чтобы сделать прозрачнее систему принятия стандартов, чтобы все желающие могли до утверждения внести свои предложения», — отметила ответственный секретарь МЭРТ Дина Шаженова.

Представитель сферы госуправления в частной беседе сообщил «Къ»: «Публичное обсуждение стандартов госуслуг должно принести определенный эффект, так как любое заинтересованное лицо сможет внести свои предложения именно по качеству госуслуги. При принятии либо неприятии какого-либо предложения госорган, разрабатывающий стандарт, обязан будет объяснить — по какой причине предложение не может быть принято. Другим вопросом является то, насколько активно наши граждане, предприниматели, одним словом, услугополучатели, будут проявлять активность в обсуждении проек-

тов стандартов госуслуг. В данном случае необходимо комплексно решать вопрос о повышении уровня правовой культуры всего населения страны».

Законопроект также устанавливает порядок оказания госуслуг через ЦОНЫ, в том числе специализированные. «Основным предметом деятельности ЦОНов является оказание госуслуг по принципу одного окна, в частности прием заявлений и выдача оформленных документов. То есть в процессе оказания госуслуг ЦОНЫ выполняют функцию связующего звена между участниками в сфере госуслуг», — объяснила Дина Шаженова. Госуслуги, связанные с выдачей документов, нужно передавать, по ее словам, в ЦОНЫ либо переводить в электронный формат, над чем сейчас и ведется работа. «Но так называемые социальные услуги (в сфере образования, здравоохранения), их мы в ЦОНЫ не можем передать, и организации образования и здравоохранения у нас будут продолжать как поставщики государственных услуг», — подчеркнула ответственный секретарь.

В информировании услугополучателей по вопросам оказания госуслуг будет задействован единый контакт-центр — информационно-справочная служба, которую предполагается создать, по информации председателя Комитета по контролю автоматизации госуслуг и координации деятельности ЦОН Министерства

транспорта и коммуникаций РК Багдате Мусина, на базе call-центра электронного правительства — 1414. «Есть такой номер телефона 1414. С мобильного телефона бесплатно в любое время можно позвонить касательно ЦОНов и электронного правительства, информации по оказанию госуслуг. Эти две вещи работают на сегодняшний день, и мы хотели эту практику развить до уровня всех госуслуг. Это будет делаться поэтапно в течение 2013 года», — отметил Багдате Мусин.

Сегодня, как сообщил источник «Къ», одной из проблем в области оказания госуслуг является тот факт, что «не все госуслуги стандартизированы и регламентированы, не отработаны четкий механизм обжалования. Госорганы неохотно переводят свои функции в категорию госуслуг. В итоге гражданин или бизнесмен, обратившийся за госуслугой, не имеет представления о своих правах при получении госуслуги. Подача жалобы на качество оказания госуслуги, как правило, не приводит к решению вопроса по существу. А чиновник, нарушивший право гражданина при получении госуслуги, не несет никакой ответственности».

Законопроектом предусматривается проведение внутреннего и внешнего контроля качества оказания госуслуг. Внешний контроль будет осуществлять Агентство РК по делам государственной службы (АДГС), внутренний будут проводить сами госорганы. Также

планируется введение общественного мониторинга качества оказания госуслуг некоммерческими организациями.

По новому закону услугополучатель будет иметь право на досудебное и судебное обжалование результата оказания госуслуги. При досудебном обжаловании срок рассмотрения жалобы поставщиком и услугодателем будет составлять не более 5 рабочих дней, АДГС — не более 15 рабочих дней.

Для работников ЦОНов и поставщиков госуслуг за нарушение законодательства о госуслугах, разглашение тайных сведений, полученных в ходе оказания госуслуг, пока предполагается ввести только дисциплинарную ответственность.

Вообще, по информации Дины Шаженовой, в настоящее время действует реестр из 567 госуслуг, по 400 из них имеются разработанные стандарты. «Мы провели анализ функций (государственных) — «Къ» — около 5000 функций на сегодняшний день в законодательстве, все они написаны по-разному, одни и те же функции могут быть в разных госорганах. Опирайтесь на действующее законодательство и скажите, что из них вот эти будут госуслугами, мы не можем. В действующем законодательстве еще не полный перечень отражен, потому что в основном в законах указываются полномочия госорганов, но услуги оказываются еще и госпредприятиями, госучреждениями. Мы будем смотреть все бюджетные программы, которые на сегодняшний день есть в республиканском и местных бюджетах. К моменту принятия данного законопроекта у нас уже будет какая-то картина по перечню госуслуг, и этот перечень будем обсуждать с некоммерческими организациями, местными исполнительными органами. Как минимум в два раза перечень увеличится», — отметила Дина Шаженова.

Разработанный МЭРТ законопроект предусматривает нововведения в Бюджетный кодекс, а также в пять действующих законов. Принятие нового закона планируется в I квартале 2013 года.

Новости

В связи с авиакатастрофой под Шымкентом в Казахстане объявлен траур

Президент Нурсултан Назарбаев объявил в Казахстане 27 декабря Днем национального траура. Неподдалеку от Шымкента 25 декабря в 18.55 потерпел крушение самолет Пограничной службы КНБ Казахстана Ан-72. На борту находилось 27 человек. Все они погибли. Известно, что руководство пограничной службы направлялось в Шымкент для проведения Военного совета в Региональном управлении «Отсутствия» по подведению итогов прошедшего года. По мнению председателя КНБ Нуртага Абыкаева, человеческий фактор, как одна из версий авиакатастрофы, является маловероятной, так как командир судна был очень опытным пилотом.

ОТСТАВКИ/НАЗНАЧЕНИЯ

Оралхан Турсун назначен на должность председателя Астраханского районного суда Акмолинской области.

Абай Кокжалов назначен на должность председателя Ерейментауского районного суда Акмолинской области.

Нурлан Курманалиев назначен на должность судьи Акмолинского областного суда.

Медет Бимендин назначен на должность судьи Аршалынского районного суда Акмолинской области.

Гаухар Нурманова назначена на должность судьи Кокшетауского городского суда.

Турсун Алимбаев освобожден от должности судьи Целиноградского районного суда Акмолинской области в связи с уходом в отставку.

Татьяна Карпычева освобождена от должности судьи Бурайского районного суда Акмолинской области по собственному желанию.

Роялти, которые «всех замучили»

Таможня

В начале следующего года Комитет таможенного контроля (КТК) планирует окончательно решить проблемы определения таможенной стоимости товаров, включающих в себя роялти или лицензионные платежи. Проект порядка применения процедуры отложенного определения таможенной стоимости был повторно рассмотрен в Астане на круглом столе при участии КТК и НЭПК «Атамекен».

Татьяна ЦАРЕВА

«В I квартале 2013 года мы должны завершить работу над этим документом. Роялти — это та проблема, которая в течение уходящего года сильно нас замучила. Надо, конечно, вопрос решать», — об этом сообщил председатель Комитета таможенного контроля Министерства финансов РК Мажит Есенбаев. По словам начальника управления таможенных доходов КТК МФ РК Руслана Кыстаубаева, порядок применения процедуры отложенного определения таможенной стоимости четко описывает «перечень случаев, когда при таможенном декларировании оцениваемых товаров допускаются использование данного порядка, особенности применения метода по стоимости сделки с ввозимыми товарами, порядок декларирования таможенной стоимости товаров, особенности исчисления и уплаты таможенных пошлин и налогов». Определение и заявленные точные величины таможенной стоимости товаров может быть отложено на срок, в течение которого в соответствии с условиями договора купли-продажи или иных

видов внешнеэкономических договоров должны быть получены документально подтвержденные сведения, позволяющие определить и заявить точную величину таможенной стоимости товаров. При этом указанный срок не может превышать 15 месяцев со дня регистрации декларации на товары. На данный момент в соответствии с таможенным законодательством ТС в таможенную стоимость товара включаются все расходы, связанные с ввозом товаров, транспортные, страховые, брокерские (агентские) услуги, лицензионные расходы и прочее. Но вместе с тем не все из расходов могут быть известны на момент декларирования. Так, примером является роялти. На основании лицензионного договора роялти оплачивается продавцу в сроки, установленные договором. Поэтому покупатель вначале должен провести таможенное оформление товара, а потом по мере уплаты роялти провести корректировку таможенной стоимости и уплатить все необходимые таможенные платежи и налоги. Здесь, однако, есть проблема, о которой подробнее «Къ» рассказала управляющий директор по вопросам международной торговли и таможенному регулированию НЭПК «Союз «Атамекен» Ирина Ансарова: «В настоящее время при проведении корректировки таможенной стоимости четко описывает «перечень случаев, когда при таможенном декларировании оцениваемых товаров допускаются использование данного порядка, особенности применения метода по стоимости сделки с ввозимыми товарами, порядок декларирования таможенной стоимости товаров, особенности исчисления и уплаты таможенных пошлин и налогов». Определение и заявленные точные величины таможенной стоимости товаров может быть отложено на срок, в течение которого в соответствии с условиями договора купли-продажи или иных

Напомним судьбу разработки документа. В 2010 году комиссией Таможенного союза был разработан проект порядка применения процедуры отложенного определения таможенной стоимости. Данный порядок в течение 2011 года обсуждался экспертами таможенных служб государств — членом Таможенного союза. Однако в связи с реорганизацией Комиссии Таможенного союза принятие данного проекта было приостановлено. В ноябре текущего года в Москве на базе Евразийской экономической комиссии было возобновлено обсуждение данного порядка. Сейчас документ с корректировками российской стороны будет рассматриваться в Казахстане повторно. Изначально планировалась завершить работу над документом в конце 2012 года. Теперь принятие документа перенесли на начало 2013 года. В I квартале следующего года документ направится в вышестоящие органы, и уже потом будут внесены изменения в Таможенный кодекс ТС.

Несмотря на то, что принятие документа облегчает внешнеэкономическую деятельность, Казахстану нужно жестко отстаивать свои интересы и убеждать страны — участницы ТС принять именно этот порядок определения таможенной стоимости товаров. Об этом рассказал «Къ» председатель ДПК «Ажол» Азат Перуашев: «Наша практика очень сильно в выгодную сторону отличается от российской. В России полностью определение стоимости находится в руках у таможенного комитета. Как чиновник захочет, так он его и оценит. В результате это приводит к удорожанию сделок и к неадекватным платежам. Мы видим, что в рамках ЕЭК Россияне пытаются нам навязать именно их подход к решению этой проблемы. В переговорах с Россией нужно занять позицию применения лучшей, казахстанской, практики в определении таможенной стоимости товаров».

Схема направления «Арендное жилье с выкупом» отличается от традиционной ипотеки. Сумма платежей по аренде будет гораздо ниже суммы уплачиваемых процентов по кредиту на приобретение жилья. Гарантийный взнос при аренде с выкупом составит 6 месяцев арендных платежей, это около 5% от стоимости жилья, тогда как первоначальный взнос при оформлении ипотеки бывает от 30% до 50%. В результате более мягкие требования позволяют улучшить жилищные условия тем слоям населения, для которых ипотека и система жилищных сбережений не доступны. Преимуществом арендного жилья является то, что в зависимости от потребностей и не теряя ранее уплаченных арендных платежей, участник программы будет вправе просить о замене взимаемого арендного жилья на квартиры с большей или меньшей площадью, что при обычной банковской ипотеке попросту невозможно. Социально уязвимые категории граждан будут иметь приоритет, но претендовать на арендное жилье и подать документы на его получение могут все граждане, не имеющие в собственности жилья. Стоит отметить, что, несмотря на всю масштабность поставленной задачи, КИК намерен выпустить ее в срок. При этом в компании заявляют, что в финансовом плане КИК полностью готов к работе. Кстати, именно тот факт, что компания является крупнейшим игроком на рынке и обладает значительными ресурсами, повлиял на ее

«Борлас Казахстан»: внедрение CRM-платформы в телекоммуникационной отрасли

Большинство крупных игроков мировой телекоммуникационной индустрии успешно используют промышленные системы для управления взаимоотношениями с клиентами. Стремление к наиболее полному удовлетворению запросов потребителей, повышение конкурентоспособности на внутреннем и внешнем рынках в современных условиях являются ключевыми факторами успеха каждой компании.

Арман БУРХАНОВ

Соответствовать всем этим критериям помогает внедрение CRM-системы. Одной из первых компаний в Казахстане, сделавших шаг к качественно новому уровню работы с клиентами, стал национальный оператор связи АО «Казактелеком». В 2012 году был завершён переход компании на использование централизованного решения Oracle Siebel CRM. Первыми работниками CRM-системы начали филиалы общества и дирекция корпоративных продаж. Внедрение новой системы осуществила консалтинговая компания «Борлас Казахстан», обладающая отраслевой экспертизой по Oracle Siebel CRM. Главный директор по ИТ-технологиям АО «Казактелеком» Марат Абдилдабеков рассказал о целях и задачах проекта и специфике его реализации.

— Марат Мухтарович, на Ваш взгляд, чем вызвана необходимость внедрения CRM в АО «Казактелеком»?

— В первую очередь — бизнес-целями, поиском практического инструмента, позволяющего в

полной мере реализовать наши бизнес-потребности.

Проект по внедрению системы управления взаимоотношениями с клиентами на базе Oracle Siebel CRM в компании «Казактелеком» стартовал в 2008 году, а уже в 2009 году был запущен в промышленную эксплуатацию первый филиал. До этого «Казактелеком» уже использовал предыдущее решение CRM от корпорации Oracle. Но изменения требований к системе CRM, изменения понимания роли CRM-решений в работе компании и, конечно же, усиление конкуренции на рынке побудили нас модернизировать существующую систему. Результатом реализации проекта стало создание CRM-платформы, которая способствовала повышению эффективности работы ведущих подразделений и департаментов АО «Казактелеком» путем автоматизации процессов обслуживания клиентов и усовершенствования работы маркетинговых подразделений.

— Какие цели были поставлены перед новой CRM-системой?

— Система стала точкой аккумуляции всей информации о клиенте. Именно через CRM-систему мы узнаем все положительные и негативные высказывания клиента, то есть мы узнаем о клиенте все необходимое для того, чтобы работать с ним максимально эффективно. Таким образом, CRM-система становится базой знаний, достоверным и полноценным источником информации об истории отношений компании и конкретного клиента. Это позволяет максимально быстро определять целевую потребность клиента и предложить интересные для него продукты.

Как видите, CRM-система влияет на повышение уровня комфорта во взаимоотношениях клиент — компания. Но телекоммуникационный рынок — это, конечно же, бизнес.

И мы ставим перед CRM еще и бизнес-задачи. Так, мы смогли на собственном примере убедиться, что CRM-система позволяет увеличить прибыль, в том числе повышая количество продаж. Мы постоянно развиваемся, выводя на рынок новые высокотехнологичные продукты. Но на определенном этапе развития мы пришли к выводу, что сможем достичь нового уровня обслуживания клиентов только благодаря унификации бизнес-процессов на базе единой централизованной CRM-системы.

— Марат Мухтарович, какие ресурсы были задействованы для реализации такого проекта на уровне национального оператора связи?

— На первой фазе все выполнялось специалистами «Казактелекома» и поставщиком продукта, но основная сложность заключалась в отсутствии ресурсов с достаточным уровнем компетенции. Было принято решение о привлечении специалистов «Казактелекома» и поставщиком продукта, но основная сложность заключалась в отсутствии ресурсов с достаточным уровнем компетенции. Было принято решение о привлечении специалистов «Казактелекома» и поставщиком продукта, но основная сложность заключалась в отсутствии ресурсов с достаточным уровнем компетенции. Было принято решение о привлечении специалистов «Казактелекома» и поставщиком продукта, но основная сложность заключалась в отсутствии ресурсов с достаточным уровнем компетенции.

— Что дает внедрение CRM рядовым клиентам АО «Казактелеком»?

— С внедрением системы CRM существенно сократились вре-

мя обработки заказов клиентов компании, стал выше процент эффективности работы контактного центра и, судя по отзывам, повысилось качество обслуживания. Также появилась возможность формирования клиентской истории, начиная от подключения клиента к услугам компании, мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг и заканчивая решениями, повышающими лояльность клиента. За счет предоставления оператором наиболее удобного интерфейса, позволяющего оперативно получать всю имеющуюся и необходимую информацию о клиенте и услугах, улучшилась реализация контроля над процессами продаж и сервиса, также повысилась эффективность работы менеджеров по продажам.

— Дирекция корпоративных продаж (ДКП) АО «Казактелеком» — признанный лидер корпоративного сегмента телекоммуникационного рынка Казахстана. Что дало внедрение CRM в ДКП?

— Внедрение CRM-системы в ДКП играет важную роль. Основной задачей дирекции корпоративных продаж является обслуживание корпоративных клиентов. Дирекция обладает самой крупной наземной сетью связи в Казахстане, мощной технической инфраструктурой. Основным преимуществом ДКП является возможность предоставлять клиентам совмещение различных видов связи на разных участках, получая сервис из одних рук.

Основные цели, которые были определены при внедрении CRM-системы, это: повышение скорости и качества обслуживания корпоративных клиентов, формирование единой структурированной базы клиентов и контактов, реализация общекорпоративного

подхода к продажам и обслуживанию клиентов, автоматизация работы специалистов по продажам и создание условий для централизованного управления их работой на этапе предпродаж. Получение исчерпывающей информации о взаимодействиях с клиентами для планирования дальнейшей работы и, конечно, обеспечение возможности прогнозирования продаж по дирекции.

— В рамках развития CRM-системы и ДКП, какие мероприятия запланированы на будущий год?

— К концу 2012 года мы добились внушительных успехов, реализовав все цели, поставленные на этапе инициации планирования проекта. Теперь перед нами стоит задача — усовершенствование созданного решения путем оптимизации инструмента работы менеджера компании и инструмента продаж новых продуктов, предлагаемых АО «Казактелеком». Мы ориентируемся на предоставление сервисов нового поколения, таких как широкий доступ в Интернет с использованием оптических технологий и беспроводного доступа с технологиями 4G. Основными планами на будущий год для нас является развитие CRM-системы и обеспечение бесперебойной эксплуатации приложения. Учитывая накопленный компанией «Борлас Казахстан» опыт по внедрению CRM-системы, АО «Казактелеком» надеется на дальнейшее плодотворное сотрудничество при реализации поставленных перед нами задач.

— Спасибо, Марат Мухтарович! Желаем успехов в реализации ваших планов!

Новая цепочка арендного жилья

Летом этого года в Казахстане была принята новая программа государственного жилищного строительства «Доступное жилье-2020». Ожидается, что уже в следующем году масштабное строительство нового жилья начнется в Алматы и Астане, а также в ряде регионов страны.

Дарья БЕРГ

Ключевым направлением новой программы является строительство арендного жилья с выкупом, реализацией которого займется АО «ИО «Казакстанская ипотечная компания». Жиле площадью от 35 до 75 квадратных метров будет предоставляться в аренду на 15 лет, а по истечению этого срока, при условии полного расчета съемная квартира перейдет в собственность арендаторов-участников программы. После 10 лет аренды разрешается выкупить квартиру досрочно, заплатив остаточную стоимость.

Арендное жилье будет соответствовать 3 и 4-му классам комфортабельности. Строится оно будет по новым технологиям, которые позволят удешевить и ускорить процесс. В результате это позитивно отразится на конечной стоимости аренды.

Схема направления «Арендное жилье с выкупом» отличается от традиционной ипотеки. Сумма платежей по аренде будет гораздо ниже суммы уплачиваемых процентов по кредиту на приобретение жилья. Гарантийный взнос при аренде с выкупом составит 6 месяцев арендных платежей, это около 5% от стоимости жилья, тогда как первоначальный взнос при оформлении ипотеки бывает от 30% до 50%. В результате более мягкие требования позволяют улучшить жилищные условия тем слоям населения, для которых ипотека и система жилищных сбережений не доступны.

Преимуществом арендного жилья является то, что в зависимости от потребностей и не теряя ранее уплаченных арендных платежей, участник программы будет вправе просить о замене взимаемого арендного жилья на квартиры с большей или меньшей площадью, что при обычной банковской ипотеке попросту невозможно. Социально уязвимые категории граждан будут иметь приоритет, но претендовать на арендное жилье и подать документы на его получение могут все граждане, не имеющие в собственности жилья.

Стоит отметить, что, несмотря на всю масштабность поставленной задачи, КИК намерен выпустить ее в срок. При этом в компании заявляют, что в финансовом плане КИК полностью готов к работе. Кстати, именно тот факт, что компания является крупнейшим игроком на рынке и обладает значительными ресурсами, повлиял на ее

выбор в качестве оператора программы «Доступное жилье-2020». Важным фактором также является и то, что помимо опыта работы на рынке КИК занимался реализацией программы жилищного строительства 2005-2007 годов и участвует в программе «Строительство городского ипотечного жилья на 2011-2014 годы», запущенной Управлением жилья и жилищной инспекции г. Алматы. В целях реализации госпрограммы Казахстанской ипотечной компании созданы дочерние организации, которые будут проводить необходимые работы с застройщиками, поставщиками услуг и арендаторами. И уже в 2013 году за счет собственных средств КИК планирует начать строительство двух пилотных проектов многоквартирных жилых домов в Алматы и Астане. Помимо участков в этих городах, земля под арендное жилье также выделена в Караганде, Петропавловске, Усть-Каменогорске, Актобе, Уральске, Костане и Кызылорде. С 2014 года в эксплуатацию планируется вводить по 250 тысяч квадратных метров в год с доведением до 500 тысяч квадратных метров в последующие годы. В результате во всех регионах Казахстана до 2020 года КИК намерена построить и сдать в аренду более 3 миллионов квадратных метров арендного жилья.