**«ПЕТРОПАВЛ ҚАЛАСЫ ӘКІМІНІҢ АППАРАТЫ» КММ АХАТ БӨЛІМІНІҢ 2021 ЖЫЛҒЫ МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ САЛАСЫНДАҒЫ ҚЫЗМЕТІНІҢ НӘТИЖЕЛЕРІ ТУРАЛЫ**

**ЕСЕП**

Қазақстан Республикасы Әділет министрінің м.а. 2020 жылғы 28 мамырдағы № 64 бұйрығымен бекітілген «Азаматтық хал актілерін мемлекеттік тіркеуді, азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер енгізуді, қалпына келтіруді, жоюды ұйымдастыру қағидаларына» сәйкес, мемлекеттік қызмет көрсету процесінің сипаттамасын, нысанын, мазмұны мен нәтижесін, сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету ерекшеліктері ескеріле отырып, өзге де мәліметтерді қамтитын мемлекеттік қызмет көрсетуге қойылатын негізгі талаптардың тізбесі Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартында келтірілген.

Азаматтық хал актілерін тіркеу мәселелері бойынша Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарына сәйкес өтініштерді қабылдау және Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижесін беру «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы коммерциялық емес акционерлік қоғамы (бұдан әрі – ХҚКО); «Электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы, сондай-ақ тікелей АХАТ бөлімінде жүзеге асырылады.

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне сәйкес АХАТ бөлімі 8 мемлекеттік қызмет көрсетеді, оның ішінде:

1. неке қиюды (ерлі-зайыпты болуды) тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу мемлекеттік орган арқылы көрсетіледі, сондай-ақ электрондық үкімет порталында (бұдан әрі - ЭҮП) қолжетімді), қызмет ақылы.

2. азаматтық хал актілерін тіркеу туралы қайталама куәліктер Немесе анықтамалар беру мемлекеттік корпорация арқылы көрсетіледі және ЭҮП арқылы қолжетімді, қызмет ақылы/тегін көрсетіледі.

3. атын, әкесінің атын, тегін ауыстыруды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу мемлекеттік орган, Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетіледі және ЭҮП арқылы қолжетімді, қызмет ақылы.

4. некені (ерлі-зайыптылықты) бұзуды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу мемлекеттік орган, Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетіледі және ЭҮП арқылы қолжетімді, қызмет ақылы.

5. тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу мемлекеттік орган, Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетіледі және ЭҮП арқылы қолжетімді, қызмет ақылы/тегін көрсетіледі.

6. азаматтық хал актілерінің жазбаларын қалпына келтіру мемлекеттік орган, Мемлекеттік корпорация арқылы жүзеге асырылады және ЭҮП арқылы қолжетімді, қызмет ақылы/тегін көрсетіледі.

7. қайтыс болуды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу мемлекеттік орган, мемлекеттік корпорация арқылы көрсетіледі және ЭҮП арқылы қолжетімді, қызмет ақылы/тегін көрсетіледі.

8. Азаматтық хал актілері жазбаларының күшін жою мемлекеттік орган, Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетіледі және ЭҮП арқылы қолжетімді, қызмет тегін.

Барлық 8 стандарт бекітілген.

2021 жылы «Петропавл қаласы әкімінің аппараты» КММ АХАТ бөлімімен - **18645** қызмет көрсетілді, оның ішінде:

- көрсетілетін қызметті берушілермен қағаз нысанда көрсетілген қызмет жоқ;

- Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілген қызметтер саны **12999**;

-электрондық үкімет веб-порталы арқылы көрсетілген қызметтер **5646;**

Ең сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер:

1. тууды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу – **3957** қызмет

2. неке қиюды (ерлі-зайыпты болуды) тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу-**2251** қызметтер

3. азаматтық хал актілерін тіркеу туралы қайталама куәліктер Немесе анықтамалар беру - **10920** қызмет

4. некені (ерлі-зайыптылықты) бұзуды тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу - **1085** қызмет.

Қызмет көрсетуден бас тарту саны барлығы – **913** оның ішінде:

электронды түрде **- 2**, қағаз түрінде **- 911**.

Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде әлеуметтік маңызды проблемалық мәселелер туындамайды. Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерін бұзуға жол берілген жоқ. Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде тұрғындар тарапынан шағымдар түскен жоқ. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі қатаң сақталады.

Петропавл қаласының АХАТ бөлімі орналасқан Әділет департаментінің ғимараты, қызметкерлерді шақыру үшін қажетті батырмамен, сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді алу кезінде мүмкіндігі шектеулі адамдарға арналған арнайы пандустпен жабдықталған. Лауазымдық нұсқаулықтарда, барлық мамандарға мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасы мен уақтылығы үшін дербес жауапкершілік бекітілген.

Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпарат (стандарттар ) Электрондық үкімет сайтында,АХАТ бөлімінде орналасқан ақпараттық стендтерде, Петропавл қаласы әкімдігінің ресми Интернет-ресурсында орналасқан. Сондай-ақ сайтта сенім телефоны мен қабылдау кестесі жарияланған.

Әділет департаменті ғимаратының фойесінде және АХАТ бөлімінде электрондық үкіметке қолжетімділікпен өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышы бар.

Лауазымға алғаш рет қабылданған мамандардың кәсіби даярлығына көмек көрсету үшін олардың жұмысындағы сабақтастықты қамтамасыз ететін тәлімгерлік тұрақты негізде жүзеге асырылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін анықтайтын заңға тәуелді құқықтық актілерді зерделеу мақсатында бөлім мамандарымен тұрақты негізде семинарлар өткізіледі, 7 семинар өткізілді.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ СҚО бойынша филиалының қызметкерлерімен мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру мәселелері бойынша 9 онлайн-семинар өткізілді.

Электрондық үкімет порталы арқылы электрондық мемлекеттік қызметтерді көрсету туралы халықты кеңінен ақпараттандыру мақсатында түсіндіру іс-шаралары жүргізілуде, 2021 жалы 659 адамды қамтумен 85 іс-шара өткізілді.

АХАТ бөлімінің басшысы жене мамандарымен Facebook әлеуметтік желісі арқылы азаматтық хал актілерін тіркеу саласында мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі және электрондық қызметтерді алу мүмкіндігі туралы 38 рет тікелей эфирде сөз сөйленді.

7 мақала «Северный Казахстан» №6(25341) «Преимущества цифровизации», «Проспект СК» №16(899) «Государственные услуги в электронном формате: преимущества». «Qyzyljfr nury» № 16(856) «Оңтайлы тәсіл», «Проспект СК» №34(917) «Порядок заключения брака», «Qyzyljfr nury» № 34(877) «Некені қию тәртібі», «Проспект СК» №46(929),« Проактивные услуги – в помощь родителям новорожденных.», «Qyzyljfr nury» № 48(888) «Тегін қызмет» жарияланған.

СҚО ӘД тіркеу қызметі саласындағы әдіснамалық қамтамасыз ету және бақылау бөлімінің бастамасы бойынша АХАТ саласында мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде туындайтын проблемалық мәселелерді талқылау бойынша бөлімнің басшысы мен мамандарының қатысуымен онлайн-семинар өткізілді.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ СҚО бойынша филиалының Халыққа қызмет көрсету жөніндегі Петропавл қаласының №2 алаңында «Ашық есік күні» өткізілді, онда барлық тілек білдірушілерге электрондық үкімет порталы арқылы қызметтерді алу мүмкіндігі туралы түсініктемелер берілді.

Бөлім мамандары «Неке және отбасы» тақырыбында ЕС-164/1 мекемесінде Отбасы күнін мерекелеуге арналған дөңгелек үстелге қатысты.

Халықаралық Отбасы күнін мерекелеуге байланысты, бөлім мамандарымен тууды және неке қиюды тіркеу мемлекеттік қызмет бойынша 15 құжат салтанатты жағдайда беру ұйымдастырылды.

«Көп бейінді облыстық аурухана» шаруашылық жүргізу құқығындағы КМК «Солтүстік Қазақстан обылысы әкімдігінің денсаулық сақтау басқармасы» КММ-на шығу ұйымдастырылды, бөлім маманы баланың тууын электрондық форматта және SMS хабарлама құралдары бойынша тіркеуге консультация өткізді. Сондай-ақ 20 брошюра және электронды форматта өтініш беруге арналған 20 қадамдық нұсқаулық таратылды.

Бөлім басшысы мен мамандары облыстық және қалалық судьялар мен адвокаттар алқасы мен Нотарияттық палата өкілдерінің қатысуымен «Азаматтық хал актілерін тіркеу органдарының некені бұзуына байланысты өзекті мәселелер» тақырыбында өткен 4 жұмыс кездесуіне қатысты.

Бөлім басшысы «Qyzylzhar» РТРК АҚ Солтүстік-Қазақстан облыстық филиалының облыстық телеарнасына сұхбат берді.

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ СҚО бойынша филиалының Халыққа қызмет көрсету жөніндегі Петропавл қаласының № 2 бөлмінің алаңында бөлімнің бас маманы мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша қалалық ардагерлер кеңесінің өкілі Владимир Михайлович Тимошиннің қатысуымен азаматтарды қабылдау өткізілді.

2021 жылғы 12.09. Қазақстан Республикасында Отбасы күнін мерекелеуге байланысты бөлім мамандарымен, неке қиюды тіркеу мемлекеттік қызмет бойынша 12 құжат саланатты жағдайда беру ұйымдастырылды.

Бөлім басшысы мемлекеттік қызмет көрсету жәрменкесіне қатысты.

Бөлім мамандары СҚО Әділет департаментінің мамандарымен бірлесіп азаматтарға құқықтық мәселелер бойынша консультативтік көмек көрсетті.

2021 жылғы 16,17,18 желтоқсанда бөлім мамандары, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ СҚО бойынша филиалының қызметкерлерімен бірлесіп Қазақстан Республикасының Тәуелсіздік күні туылған сәбилердің аналарынан баланың тууын тіркеуге өтінішті қабылдап, тууын мемлекеттік тіркеуден өткізді, олар мерекенің 30 жылдығына орай естелік baby-bokc алды Қала бойынша 16 сәбдің тууы тіркелді.

Азаматтық хал актілерін электронды форматта тіркеу бойынша брошюралар, буклеттер және қадамдық нұсқаулықтар тарату ұйымдастырылды. Барлығы 830 брошюра, 1670 буклет, 1900 нұсқаулық таратылды.

Әкімдіктің сайтында және әлеуметтік желілерде қадамдық нұсқаулықтар орналастырылған. Бөлім мамандары халыққа электрондық-цифрлық қолтаңбаларды алуда ақпараттық және практикалық көмекті белсенді көрсетеді, өзіне-өзі қызмет көрсету бұрыштары, ұялы байланыс арқылы қызметтерді алу мүмкіндігі туралы хабарлайды, жас ата-аналарға «Telegram EgovKzBot» бағдарламасы арқылы баланың тууына қатысты қызмет алу мүмкіндігін түсіндіреді.

Бөлім мамандары әр түрлі сервистер, әлеуметтік желілер арқылы көрсетілетін қызметті алушылармен жан-жақты ынтымақтасады, электрондық үкімет порталы арқылы мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алуға консультациялық көмек көрсету үшін қызмет алушының бөлімде жабдықталған өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышында өтініш беруі бойынша түсініктемелер беріледі, сондай-ақ шағымдарды болдырмау үшін қызмет алушылардың проблемалық мәселелерін шешуге жәрдемдеседі.

Ішкі бақылау аясында 2021 жылы Петропавл қаласы әкімінің аппаратымен мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы заңнаманы сақтау мәселесі бойынша тексеріс жүргізілді, тексеріс барысында тексеру парағы тармақтарының бұзылуы анықталған жоқ.

**«Петропавл қаласы әкімінің**

**аппараты» КММ АХАТ**

**бөлімінің басшысы Б.Н. Ахметова**