**ОТЧЕТ**

**О РЕЗУЛЬТАТАХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ОТДЕЛА РАГС КГУ «АППАРАТА АКИМА ГОРОДА ПЕТРОПАВЛОВСКА» ЗА 2021 ГОД**

В соответствии с «Правилами организации государственной регистрации актов гражданского состояния, внесения изменений, восстановления, аннулирования записей актов гражданского состояния», утвержденных приказом и.о. Министра юстиции Республики Казахстан от 28 мая 2020 года № 64, перечень основных требований к оказанию государственной услуги, включающий характеристики процесса, форму, содержание и результат оказания, а также иные сведения с учетом особенностей предоставления государственной услуги приведен в стандарте государственной услуги.

В соответствии со Стандартами государственных услуг по вопросам регистрации актов гражданского состояния прием заявлений и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через некоммерческое акционерное общество Государственная корпорация «Правительство для граждан» (далее – ЦОН); веб-портал «электронного правительства», а также непосредственно в отделе РАГС.

Согласно реестру государственных услуг отделом РАГС предоставляется 8 государственных услуг из них:

1. Регистрация заключения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния оказывается через госорган,также доступна на портале электронного правительства (далее ПЭП), услуга платная
2. Выдача повторных свидетельств или справок о регистрации актов гражданского состояния оказывается через госкорпорацию и доступна через ПЭП, услуга оказывается платно/бесплатно
3. Регистрация перемены имени, отчества, фамилии, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния оказывается через госорган, госкорпорацию и доступна через ПЭП, услуга платная
4. Регистрация расторжения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов граждансокго состояния оказывается через госорган, госкорпорацию и доступна через ПЭП, услуга платная
5. Регистрация рождения, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния оказывается через госорган, госкорпорацию и доступна через ПЭП, услуга оказывается платно/бесплатно
6. Восстановление записей актов гражданского состояния оказывается через госорган, госкорпорацию и доступна через ПЭП, услуга оказывается платно/бесплатно
7. Регистрация смерти, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния оказывается через госорган, госкорпорацию и доступна через ПЭП, услуга оказывается платно/бесплатно

8 Аннулирование записей актов гражданского состояния оказывается через госорган, госкорпорацию и доступна через ПЭП, услуга бесплатная

   Все 8 стандартов утверждены.

За 2021 год отделом РАГС КГУ «Аппарат акима города Петропавловска было оказано **18645** услуг, из них:

* оказанных через Госкорпорацию **12999** услуг;
* оказанных черех веб-портал электронного правительства **5646** услуги;

Наиболее востребованные госуслуги:

1. Регистрация рождения, в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния – **3957** услуг
2. Регистрация заключения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния -**2251** услуг
3. Выдача повторных свидетельств или справок о регистрации актов гражданского состояния **– 10920** услуг
4. Регистрация расторжения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов граждансокго состояния – **1085** услуг

Количество отказов в предоставления услуг всего **– 913** из них :

электронном виде **– 2**, бумажном виде **– 911**.

Социально значимых проблемных вопросов при оказании государственных услуг не возникает. Нарушений сроков оказания государственных услуг не допущено, жалоб со стороны населения не поступало. Сроки при оказании госуслуг строго соблюдаются.

Здание Депаратамента юстиции, в котором расположен отдел РАГС города Петропавловска, оборудовано кнопкой вызова сотрудников, специальным пандусом для лиц с ограниченными возможностями при получении государственных услуг. Должностными инструкциями за всеми специалистами закреплена персональная ответственность за качество и своевременность оказания государственных услуг.

Информация о порядке оказания государственных услуг (стандартах ) расположена на сайте электронного правительства, на информационных стендах в отделе РАГС, на официальном Интернет-ресурсе акимата города Петропавловска. Также на сайте опубликован телефон доверия и график приема.

В фойе здания Департамента юстиции и в отделе РАГС имеется уголок самообслуживания, где имеется доступ к электронному правительству.

На постоянной основе осуществляется наставничество, обеспечивающее преемственность в работе впервые принятых специалистов на должность, для оказания помощи в их профессиональной подготовке

С целью изучения подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государствнных услуг со специалистами отдела на постоянной основе проводятся семинары, проведено 7 семинаров.

Специалистами филиала НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» по СКО проведено 9 онлайн-семинаров по вопросам повышения качества оказания государственных услуг.

С целью широкого информирования населения о предоставлении электронных государственных услуг через портал электронного правительства проводятся разъяснительные мероприятия, за 2021 год проведено 85 мероприятий с охватом населения 659 человек.

Состоялось 38 выступлений руководителя и специалистов отдела РАГС в прямом эфире социальной сети Facebook по вопросам оказания государственных услуг в сфере регистрации актов гражданского состояния и о возможности получения электронных услуг.

Опубликованы 7 статей в газетах «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».

Руководителем и специалистами были приняты участия в онлайн-семинаре по инициативе отдела методологического обеспечения и контроля в сфере регистрационной службы ДЮ СКО «Обсуждение проблемных вопросов возникающие при оказании государственных услуг в сфере РАГС».

На площадке отдела №2 города Петропавловска по обслуживанию населения филиала НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» по СКО проведен «День открытых дверей», где всем желающим были даны разъяснения о возможностях получения услуг через портал электронного правительства.

Специалисты отдела приняли участие в круглом столе в Учреждении ЕС-164/1 на тему «Брак и семья» посвященный празднованию Дня семьи.

В связи с празднованием международного Дня семьи отделом была организована выдача 15 документов по оказанию государственных услуг по регистрации рождения и заключения брака в торжественной обстановке.

Организован выезд в КГП на ПХВ «Многопрофильная областная больница» КГУ «Управление Здравоохранения Акимата Северо-Казахстанской области», специалистом отдела была проведена консультация по регистрации рождения ребенка в электронном формате и посредством SMS сообщения, а также розданы 20 брошюр и 20 пошаговых инструкций по подаче заявления в электронном формате.

Руководитель и специалисты отдела приняли участие в 4-х рабочих встречах на тему «Актуальные вопросы связанные с расторжение брака органами регистрации актов гражданского состояния» с участием областных и городских судей и представителей коллегии адвокатов и нотариальной палаты.

Руководителем отдела даны интервью Северо-Казахстанский областной филиал АО «РТРК «Казахстан», областному телеканалу «Qyzylzhar».

На площадке отдела №2 города Петропавловска по обслуживанию населения филиала НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» по СКО главным специалистом отдела был проведен прием граждан при участии представителя городского совета ветеранов Тимошина Владимира Михайловича по вопросам оказания государственных услуг.

В связи с празднованием 12.09.2021 года Дня семьи в Республике Казахстан отделом была организована выдача 12 документов по оказанию государственных услуг регистрации заключения брака в торжественной обстановке.

Руководитель отдела приняла участие в ярмарке государственных услуг.

Специалистами отдела совместно со специалистами Департамента юстиции СКО была оказана консультативная помощь гражданам по правовым вопросам.

16,17,18 декабря 2021 года отделом совместно с сотрудниками НАО «Госкорпорация «Правительство для граждан» были приняты заявления на регистрацию малышей, родившихся в День Независимости Республики Казахстан, которые получили памятные baby-bokcы в честь 30-летия праздника. По городу было зарегистрировано рождение 16 малышей.

Была организована раздача брошюр, буклетов и пошаговых инструкций по регистрации актов гражданского состояния в электронном формате. Всего роздано 830 шт. брошюр, 1670 шт. буклетов и 1900 инструкций.

На сайте акимата и в соцсетях размещены пошаговые инструкции по всем видам государственных услуг, оказываемых отделом РАГС. Специалисты отдела активно оказывают населению информационную и практическую помощь в получении электронно-цифровых подписей, сообщают о возможности получения услуг через уголки самообслуживания, через мобильную связь, молодым родителям разъясняют возможность получения услуги на рождение ребенка через программу «Telegram EgovKzBot».

Специалисты отдела всесторонне сотрудничают с услугополучателями через различные сервисы, социальные сети для оказания консультативной помощи в получении государственных услуг, через портал электронного правительства, даются разъяснения по подаче заявления услугополучателем через уголок самообслуживания оборудованный в отделе, а также для недопущения жалоб к решению проблемных вопросов услугополучателей.

В рамках внутреннего контроля в 2021 году проведена Аппаратом акима города Петропавловска проведена проверка по вопросам соблюдения законодательства в сфере оказания государственных услуг, нарушений пунктов проверечного листа не установлено.

**Руководитель отдела**

**РАГС КГУ «Аппарат акима**

**города Петропавловска» Б.Н. Ахметова**