**2019 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселесі жөніндегі Петропавл қаласы әкімдігінің қызметі туралы**

**есеп**

2013 жылғы 15 сәуірде бекітілген «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» ҚР Заңына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызмет – көрсетілетін қызметті алушылардың өтініш жасауы бойынша немесе өтініш жасауынсыз жеке тәртіппен жүзеге асырылатын және олардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға, оларға тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағытталған жекелеген мемлекеттік функцияларды іске асыру нысандарының бірі.

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 сәуірдегі № 983 қаулысымен бекітілген Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне сәйкес, тоғыз қалалық мемлекеттік орган жеке және заңды тұлғаларға мемлекеттік қызметтің 96 түрін көрсетеді, атап айтқанда:

- білім бөлімі – 25, оның ішінде 18 Электрондық үкімет порталы (ЭҮП) арқылы, ақылы, сондай-ақ тегін негізде көрсетіледі;

- жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі – 16, оның ішінде 6 ЭҮП арқылы қолжетімді, барлық қызметтер тегін негізде көрсетіледі;

- жер қатынастары бөлімі – 14, оның ішінде 4 ЭҮП арқылы қолжетімді, 1 қызмет ақылы негізде көрсетіледі;

- АХАТ бөлімі – 10, оның ішінде 7 ЭҮП арқылы қолжетімді, соның ішінде 3 қызмет ақылы негізде көрсетіледі, 6 қызмет ақылы, сондай-ақ тегін негізде көрсетіледі;

- тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығы, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімі – 10, оның ішінде 6 ЭҮП арқылы қолжетімді, барлық қызметтер тегін негіздекөрсетіледі;

- құрылыс, сәулет және қала құрылысы бөлімі – 7, оның ішінде 6 ЭҮП арқылы, 1 қызмет ақылы негізде көрсетіледі;

- кәсіпкерлік және ауылшаруашылық бөлімі – 6, оның ішінде 4 ЭҮП арқылы қолжетімді, барлық қызметтер тегін негізде көрсетіледі;

- ветеринария бөлімі – 3, барлық қызметтер ЭҮП арқылы қолжетімді, соның ішінде 1 қызмет ақылы негізде, 1 қызмет ақылы, сондай-ақ тегін негізде көрсетіледі;

- дене шынықтыру және спорт бөлімі – 3 қызмет, оның ішінде 1 ЭҮП арқылы қолжетімді, барлық қызметтер тегін негізде көрсетіледі.

2019 жылы жүгінген қалалықтарға 73630 қызмет берілді, 2018 жылдан 1896 қызметке аз.

Оның ішінде ең көп сұратылатын мемлекеттік қызметтер:

- азаматтық хал актілерін тіркеу туралы қайталама куәліктер немесе анықтамалар беру – 8756 қызметтер;

- мектептке дейінгі жастағы балаларды кезекке қою – 5953 қызметтер;

- ведомстволық бағыныстылығына қарамастан, білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау – 4969 қызметтер;

- мектепке дейінгі білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және балаларды қабылдау – 4074 қызметтер;

- бала тууды тіркеу – 3742 қызметтер;

- ветеринариялық анықтамалар беру – 3448 қызметтер;

- жұмыс іздеп жүрген тұлғаларды тіркеу – 2666 қызметтер;

- қайтыс болуды тіркеу – 2654 қызметтер;

- жылжымайтын мүлік объектілерінің мекен-жайын анықтау жөніндегі анықтаманы беру – 2562 қызметтер;

- қосымша білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау – 2400 қызметтер;

- тұрғын үй көмегін тағайындау – 2365 қызметтер болып табылады.

Сонымен, 2042 қызмет алушыларға мемлекеттік қызмет беруден, қолданыстағы заңнамаға сәйкес бас тартылды.

Мемлекеттік қызметтер көрсету маңыздылығын арттыру үшін қала әкімі орынбасарларының, қала әкімі аппараты басшысының, мемлекеттік органдар басшыларының лауазымдық нұсқаулығына қызметтердің уақытылы және сапалы берілуін бақылау және жауапкершілік міндеттері, ал мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты мамандарға – сапасына жауапкершілік, деректердің ақпараттық жүйеге уақытылы енгізу, көрсетілетін қызмет сапасын ішкі бақылау бойынша расталған есептілік беру міндеттері енгізілді.

Қала әкімдігінде халыққа қызмет беру үшін жағдай жасалды. Барлық қызмет берушілер келушілердің ыңғайы және «кабинеттер мен қабаттарда кезу» үдерісін барынша азайту үшін ғимараттың бірінші қабатындағы фойесінде орналасқан ашық тұрпаттағы кабинкаларға орналасты. Электрондық кезек және кеңес берушілері бар тіркеу орны жүйесі енгізілді.

Мүмкіндігі шектеулі тұлғалар үшін де барлық қолайлы жағдай жасалды. Қала әкімдігінің, Әділет департаментінің (АХАТ бөлімінің), Аграрлық үйдің (ветеринария бөлімінің), жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің, сондай-ақ көптеген білім беру мекемелерінің ғимараттарында мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін пандустар мен шақыру түймешігі орнатылды.

Сонымен қатар, қала әкімдігі мен білім беру ұйымдары ғимараттарының бірінші қабатында Электорндық Үкімет порталы арқылы электрондық мемлекеттік қызметтерді азаматтарға өздері алуға мүмкіндік беретін, қызмет алушыларды Электорндық Үкімет порталында өздік жұмыс істеу дағдыларына үйрету және кеңес беру үшін «Connection Point» (өзіне-өзі қызмет ету) 42 алаңы орнатылды.

Қала әкімдігінің ресми интернет-ресурсында мемлекеттік қызметтер тізілімі, стандарттары, регламенттері, Пайдаланушылармен электрондық қызметті «Электрондық үкімет» порталында алу нұсқаулығы, мемлекеттік органдармен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер тізімі.

Қала әкімінің аппаратында жыл сайын қала әкімдігінің сайтында орнатылатын мемлекеттік қызметтер беру туралы басшылардың сөз сөйлеу медиа-жоспары және мемлекеттік органдарда мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру жөніндегі іс-шаралар жоспары бекітіледі.

Жоспардың негізгі іс-шаралары ХҚКО арқылы баламалы негізде көрсетілетін қызметтерді арттыру, халықмен қызметті мемлекеттік органнан, сондай-ақ «Мемкорпорациядан» алу мүмкіндігі туралы анықтамалық ақпаратты алу жөніндегі жұмыстарды жүргізу; мемлекеттік қызметтер бойынша жауапты маманды белгілеу және мемлекеттік қызмет көрсету жөніндегі жұмыстарды арттыру жөніндегі қызметкерлер арасында түсініктеме жұмыстар жүргізу болып табылады.

«Qyzyljar – adaldyg alany» жобалық кеңсесін іске асыру аясында ағымдағы жылдың сәуір айында Арнайы мониторинг тобымен білім, сәулет және қала құылысы, тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық және жер қатынастары бөлімдерімен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қолжетімділігіне қоғамдық мониторинг жүргізілді.

Қоғамдық мониторинг жүргізу мақсаты – мемлекеттік қызмет көрсету сапасымен қызмет алушылардың қағаттану деңгейін анықтау, әкімшілік тосқауылдарды анықтау, қызмет көрсету үдерісін оңтайландыру және автоматтандыру.

Оның барысында «Ашық әкімдік» офис-майданы, электрондық нұсқада мемлекеттік қызметтердің барлық түрін алуға мүмкіндік беретін «connection point» өзі-өзіне қызмет көрсету аймағы ойдағыдай іске асырылып жатқандығы анықталды. Сонымен қатар, қоғамдық мониторинг жүргізу кезінде мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыруға бағытталған бір қатар ұсынымдар шығарылды.

Мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде әкімшілік тосқауылдарды айқындау мақсатында СҚО мемлекеттік қызмет істері жөніндегі департаменті Қоғамдық ұйымдармен бірге дене шынықтыру және спорт, құрылыс, сәулет және қала құрылысы, ТКШ, жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімдеріне, жұмыспен қамту орталығына «Құпия сатып алушы» әдісімен Қоғамдық бақылау жүргізілді, оның барысында сатып алушы қызмет алушының қызмет берушімен тікелей байланыс түрінде әкімшілік тосқауылдар және сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін тудыратын, жекелеген мамандармен клиенткебағдарлық жоқтығы, қиынсыз кеңес қақтығыстарына тап болды.

Мемлекеттік қызмет көрсететін мамандармен барлық аталаған бұзушылықтар мен ескертулер бойынша өз міндеттерін сапалы, адал, кәсіби орындау, клиенткебағдарлықты сақтау, қызмет алушылармен байланыс кезінде тәртіпті мінез-құлықтылықты, сыпайылылықты, әдептілікті, ізгі ниетті құлықтарды сақтау мәселелері жөнінде үйрету семинарлары жүргізілді.

Баламалы және баламасыз негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді «Мемлекеттік корпорацияға» ауыстыру бойынша нысаналы жұмыстар жүзеге асырылып жатыр.

2019 жылы қалалық мемлекеттік органдармен «Мемлекеттік корпорация» арқылы «бір терезе» қағидасы бойынша 28137 қызмет немесе қызметтер жалпы санының 38% берілген болатын.

Мемлекеттік басқару жүйесін жаңғырту саласындағы мемлекеттің саясаты анағұрлым деңгейде электрондық үкіметті дамытуға, мемлекеттік органдардың ішкі бизнес-үдерістерін автоматтандыруға, мемлекеттік органдар және азаматтар арақатынасын аса тиімді нысаны түрінде электрондық мемлекеттік қызметтер жүйесін дамытуға бағытталған.

Есептік кезеңде Электрондық үкімет порталы арқылы электрондық түрде 30596 қызмет, 2018 жылдың осыған ұқсас мерзімінен 4 есе артық (6907 қызмет) көрсетілді.

Барлық қызметтерге мемлекеттік органдарда қызметтер есебі мен тіркеу және халықтың шағымы журналы жасалған. 2019 жыл мерзімінде қызмет алушылардан шағым түскен емес.

Қалалық мемлекеттік органдармен халыққа қызмет көрсету кезіндегі проблемаларды, олармен берілетін есепті ақпараттың өзектілігін, растығын анықтау бойынша жүйелі тексерістер жүргізіледі.

2019 жылдың сәуір-мамыр айларында Мемлекеттік қызмет істері агентігінің департаментімен (бұдан әрі МҚІАД) қала әкімдігінің құрылыс, сәулет және қала құрылысы бөлімінде мемлекеттік қызметтер саласындағы заңнаманың сақталуы жөніндегі тексеріс барысында, қағаз түрінде уақытылы берілмеген «Құрылыс және қайта құру жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды беру» мемлекеттік қызметі бойынша электрондық түрде көрсету мерзімі бұзылған 14 фактілер анықталды.

Тексеріс қорытындысы бойынша 14 хаттама құрылып, бөлім басшысының м.а. 140 АЕК түріндегі айыппұлмен әкімшілік жауапкершілікке тартылды.

2019 жылдың маусым айында ҚР Ұлттық экономика министрлігімен бірінші және екінші дәрежедегі рұқсаттар беру тәртібін сақтау, кәсіпкерлік қызмет жүзеге асыруға хабарламалар қабылдау мәніне профилактикалық бақылау жүргізілді және «Жер часкенің нысаналы мақсатын өзгертуге рұқсат беру», «Іздестіру жұмыстары үшін жер учаскені пайдалануға рұқсат беру» қызметтері бойынша екінші дәрежедегі рұқсаттарды беру мерзімінің сақталмауының 24 фактілері және өтініш берушіге 2 дәрежедегі рұқсат беруден дәлелді бас тарту уақытылы берілмеу 7 фактілері анықталды.

Сонымен қатар, ҚР Заңдарымен қарастырылмаған, негіздер бойынша рұқсаттар беру, сондай-ақ рұқсат құжаттарын беру тең емес шарттар бойынша 2 факт анықталған болатын.

Тексеріс қорытындысы бойынша қала әкімі аппаратының басшысына 80 АЕК айыппұл түріндегі әкімшілік жауапкершілікке тартылды және өз міндеттерін тиісті түрде орындамағаны үшін жер қатынастары бөлімінің мемлекеттік тіл редакторына ескерту түріндегі тәртіптік жазаға тартылды.

Шілде және тамыз айларында «ИАЖ ХҚКО мониторинг» кіші жүйесінің және құрылыс, сәулет және қала құрылысы бөлімі бойынша МҚІАД тексерісінің деректеріне сәйкес «Құрылыс және қайта құру жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды беру» мемлекеттік қызметі бойынша «Е-лицензиялау» жүйесіне деректерді уақытылы енгізбеу 3 фактісі тіркелді. Тексерістер қорытындылары бойынша 2 хаттама құрылды. Жасалған бұзушылықтар үшін бөлім басшысы 20 АЕК мөлшеріндегі әкімшілік жауапкершілікке, сондай-ақ іс жүргізу жөніндегі инспекторға ескерту түріндегі тәртіптік жауапкершілікке тартылды.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау қағидаларына сәйкес қала әкімдігінің аппаратымен қала жергілікті атқарушы органдарында Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау жағдайына ай сайын мониторинг жүргізіледі. Осыған орай мақсаты ҚР заңнамасын сақтау, бұзушылықтарды анықтау және болдыртпау жөніндегі бақылау іс-шаралары болып табылатын, 2019 жылға арналған мемлекеттік қызметтердің сапасына және уақыттылығына ішкі бақылау жүргізу іс-шаралары жоспары бекітілді.

Бақылау іс-шаралары қала әкімінің аппаратымен білім, жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар, ветеринария бөлімдерінде, ал жер қатынастары, тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығы, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары, құрылыс, сәулет және құрылыс бөлімдерінде МҚІАД мемлекеттік қызметтерді басқару сарапшы-бас мамандарының қатысуымен жүргізілді. Тексерістер барысында 2597 ескертулер анықталды. Оның ішінде 2354 жер қатынасатры бөлімінің ақпараттық жүйеден алуға болатын құжаттарды талап ету 348фактілері, «Е-лицензиялау» МДБ» АЖ жерге орналастыру жобаларын бекіту туралы бұйрықтарды уақытыбы енгізбеу 2006 фактілері.

МҚІАД 2006 фактісі бойынша «Жер учаскелердіқалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобаларын бекіту» қызметі бойынша екінші дәрежедегі рұқсат беру тәртібін бұзу сипатындағы әкімшілік құқық бұзушылықтар жөнінде 12 хаттама құрылды.

Мамандандырылған әкімшілік соттың 17 және 18 қыркүйектегі қаулыларымен жер қатынастары бөлімінің басшысы құқық бұзушылықтың аз мәнділігіне байланысты ауызша ескертумен шектеліп, әкімшілік жауапкершіліктен босатылды.

Электрондық мемлекеттік қызмет үлесін арттыру, көпшілікке тарату мақсатында мемлекеттік органдардың қызметкерлерімен тұрақты негізде қаланың халқы арасында ақпараттық-түсініктеме жұмыстары жүргізіледі: облыстық және қалалық газеттерде 20 мақала жарияланды; кәсіпкерлік, жер қатынастары, ветеринария, құрылыс, сәулет және құрылыс бөлімдерінің басшыларымен өңірлік телевизияда брифингтер жүргізілді; электорндық қызметтерді көпшілікке тарату бойынша 9 бейне ролик әзірленді және көрсетіледі; мемлекеттік органдардың қызметкерлерімен қала мекемелері мен ұйымдарында семинарлар, лекциялар, дөңгелек үстелдер, шығып кездесулер, 2500 адамнан астам қатысқан, барысында 4224 ақпараттық-түсініктеме материалдар түріндегі брошюралар, буклеттер, парақшалар таратылған Ашық есік күні өткізілді; қалалық мемлекеттік органдар мамандарының арасында 169 адаммен қамтылған «E-gov» веб-порталының ең жақсы пайдаланушысы» конкурсы өткізілді, ең жақсы 39 маманға сертификаттар берілді. Сонымен қатар, қала аумағында электорндық қызметтерді көпшілікке тарату бойынша 3 пилон орнатылды.

Электрондық мемлекеттік қызметтер мүмкіндігін және қолжетімділігін кең ақпараттандыру және көпшілікке тарату мақсатында, қалалық мемлекеттік органдармен әр тоқсан сайын, қаланың ірі аудандарында шыға отыра, қалалықтардың оң бағасын алған Мемлекеттік қызметтер жәрмеңкелері өткізілді. Жәрмеңкелер «Береке», «Жас Өркен», «Ойқала» шағын аудандарында, Борки, Новопавловка, Солнечный кенттерінде 1620 тұрғындар қатысты және 2865 мәселе бойынша түсініктемелер берілді. Барлық қалайтын қалалықтарға электрондық мемлекеттік қызметтерді алу тәртібін үйренуге оқыту мүмкіндігі берілген болатын, ал 75 адам өздеріне ЭЦҚ ресімдеді. Жәрмеңкеде мемлекеттік еңбек инспекциясы, мемлекеттік кірістер, денсаулық сақтау басқармаларының, Мемлекеттік корпорацияның және және Мемлекеттік корпорация мамандандырылған бөлімінің, көші-қон бөлімінің,еңбек комитеті департаментінің, «Даму» кәсіпкерлікті дамыту қоры» АҚ, «Құрылысжинақсалубанкі» АҚ, «Центркредитбанкі» АҚ өкілдері қатысып, қалалықтар қызықтыратын сұрақтарына жауаптар алды.

Мемлекеттік қызметтерді беру мехнизмі бойнша халықтың арасында ақпараттық-түсініктеме іс-шаралар жүргізу барысында, 7000 астам ақпараттық материалдар таратылды.

Наурызда қалалық Қоғамдық кеңестің отырысында жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі басшысының «Мемлекеттік қызметтер сапасын арттыру және қала халқының арасында электрондық қызметті көтермелеу бойынша өткізілетін ақпараттық-насихаттау жұмыстар туралы» есебі, тамыз айында ұйымдастыру-инспекторлық бөлімі басшысының «халыққа мемлекеттік қызмет көрсету сапасы, азаматтардың шағымдары мен өтініштерін қарастыру туралы» есебі тыңдалды.

Алғашқы рет сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениет қалыптастыру жөніндегі имидждік іс-шаралар жүргізу және мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс аясында қала әкімдігінің мекемелерінде «СҚО студенттік жастар отрядының штабы» ҚБ 2019 жылдың қазан айында қызмет алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасымен қанағаттану деңгейіне әлеуметтік зерттеу жүргізілді.

білім, жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар, ветеринария, жер қатынастары, тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығы, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары, құрылыс, сәулет және құрылыс бөлімдерімен көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің 12 түрі бойынша 800-ден астам қызмет алушылармен сұрау жүргізілді.

Зерттеу қорытындысы 2019 жылғы 18 қарашада Қоғамдық кеңестің отырысында тыңдалды.

Қала әкімінің аппаратымен мемлекеттік қызметтерді көрсететін мамндардың кәсіби деңгейін арттыруға бақылау жүргізіледі. Құқықтық және қызметтік сауаттылығын арттыру мақсатында Мемлекеттік қызметшілерді қайта даярлау және біліктілігін арттыру өңірлік орталығының базасында мемлекеттік қызметтер беретін ветеринария, білім және АХАТ бөлімдерінің 7 қызметкері «Мемлекеттік қызметтердің сапасы» тақырыбындағы біліктілікті арттыру курстарын өтті.

Сонымен қатар, АХАТ, жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар, құрылыс, сәулет және құрылыс бөлімдерінің мамандары ым-ишара тілін оқытатын тегін курстарды өтті.

2019 жылғы 18 қарашада облыстық Қоғамдық кеңестің отырысында берілген ұсынымдарға сәйкес мемлекеттік органдарда мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне енгізілген өзгертулер жөнінде қызметтер көрсету тәртібіне қатысатын мамандардың арасында жаппай құқықтық оқытулар өткізілді.

«Цифрлі Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасын іске асыру аясында, қалалық білім бөлімінің өкілдерімен 2019 жылғы 17 маусымнан бастап «Электрондық мемлекеттік қызметтер» модулі бойынша жасты шектеуінсіз барлықсанаттағы азаматтар үшін цифрлік сауаттылықты арттыру тегін курстары өткізілді. Оқытуды 6980 азамат өтті.

Облыс әкімдігінің ұсынымдарына сәйкес қала әкімдігінің отырысында тоқсан сайын «Мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыру туралы» мәселе қарастырылады.

Есептік кезеңде бөлімдердің мемлекеттік қызметшілері және «Мемлекеттік корпорация» мамандарының арасында құқықтық жаппай оқыту бойынша, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру мәселелері бойынша семинар-кеңестер өткізу тәжірбиесі жалғастырылды.

Қалалық мемлекеттік органдармен және ұйымдармен мемлекеттік қызметтерді көрсету уақыттылығын және одан әрі сапасын арттыру мәселелері тұрақты бақылауда, қызметтер көрсету тәртібі бұзылуын болдыртпау бойынша шаралар қолданылады. Қала әкімдігінің отырысында осы мәселе бойынша мемлекеттік органдар жұмысының жағдайын тоқсан сайын талдау, сондай-ақ, мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнаманы сақтау бойынша бақылау іс-шараларын өткізу жалғастырылады.

**Петропавл қаласының**

**әкімі Б. Жұмабеков**

Абдрахманова 36-21-28