**Петропавл қаласы әкімдігінің мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша 2024 жылғы қызметі туралы есеп**

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы мемлекеттік саясаттың басым бағыттарының бірі болып табылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру-сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылдың және азаматтардың Қазақстан Республикасы мемлекеттік органдарының қызметіне сенімін арттырудың маңызды аспектісі.

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 983 қаулысымен бекітілген Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне сәйкес, жеті қалалық мемлекеттік орган жеке және заңды тұлғаларға мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің 47 түрін көрсетеді, оның ішінде:

- жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі және халықты жұмыспен қамту орталығы – 17, оның 16-сы электрондық үкімет порталы (бұдан әрі-ЭҮП) арқылы қолжетімді, барлық қызметтер тегін ұсынылады;

- жер қатынастары бөлімі-9, барлығы ЭҮП арқылы қолжетімді;

-тұрғын үй – коммуналдық шаруашылығы, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімі-8, оның 7-сі ЭҮП арқылы қолжетімді, барлық қызметтер тегін ұсынылады;

- құрылыс, сәулет және қала құрылысы бөлімі-8, барлық қызметтер тегін ұсынылады, барлығы ЭҮП арқылы қолжетімді;

- дене шынықтыру және спорт бөлімі - 1 мемлекеттік қызмет ЭҮП арқылы қолжетімді, тегін ұсынылады;

- қала әкімінің аппараты - 2 қызмет ЭҮП-да тегін қолжетімді;

- тұрғын үй инспекциясы бөлімі - 2 қызмет, екеуі де ЭҮП-да қолжетімді, барлығы тегін.

2024 жылы өтініш білдірген қала тұрғындарына 42 397 қызмет көрсетілді, бұл 2023 жылмен салыстырғанда 12 246 қызметке аз.

Олардың ішінде ең сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер:

- жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын анықтау бойынша анықтама беру-4631 қызмет;

- жұмыс іздеп жүрген адамдарға және жұмыссыздарға көмек көрсету-3163 қызмет;

- құрылыс және қайта жаңарту (СЖТ қайта жоспарлау және қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну – 2995 қызмет;

- жер учаскелерін қалыптастыру бойынша жерге орналастыру жобаларын бекіту-2689 қызмет.

Бұл ретте, 5722 көрсетілетін қызметті алушыға қолданыстағы заңнамаға сәйкес негізді түрде мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тартылды.

Мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша жауапкершілікті арттыру үшін қала әкімі орынбасарларының, қала әкімі аппараты басшысының, мемлекеттік органдар басшыларының лауазымдық нұсқаулықтарына қызметтер көрсетудің уақтылығы мен сапасы үшін бақылау және жауапкершілік бойынша міндеттер, ал мемлекеттік қызметтер көрсетуге жауапты мамандарға – сапа үшін жауапкершілік, ақпараттық жүйелерге деректерді уақтылы енгізу, қызмет көрсету сапасы үшін ішкі бақылау бойынша дұрыс есептілікті ұсыну енгізілді.

Қала әкімдігінде келушілерге ыңғайлы болу және ғимараттың бірінші қабатының фойесінде «қабаттар мен кабинеттер бойынша кезу» процесін барынша азайту үшін азаматтарды қабылдау орталығы (бұдан әрі-АҚО) жұмыс істейді, сондай-ақ электрондық кезек жүйесі енгізілді.

Мүмкіндігі шектеулі жандар үшін де барлық қажетті жағдайлар жасалған. Қала әкімдігінің ғимаратында, жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде мүмкіндігі шектеулі жандарға арналған пандустар мен шақыру түймелері орнатылған.

Сондай-ақ, қала әкімдігі ғимаратының бірінші қабатында азаматтарға электрондық үкімет порталы арқылы электрондық мемлекеттік қызметтерді өз бетінше алу мүмкіндігін беру үшін өзіне-өзі қызмет көрсету алаңы ұйымдастырылған. Бұл алаңдар қызмет алушыларға электрондық үкімет порталында өз бетінше жұмыс істеу бойынша кеңес беруге және үйретуге арналған. 2024 жылы қала әкімдігінің өзіне-өзі қызмет көрсету аймақтары арқылы 24 382 адам жүгінді, аса сұранысқа ие қызметтер-электрондық-цифрлық қолтаңбаны, соттылығының жоқтығы туралы анықтаманы, жылжымайтын мүліктің бар-жоғы туралы анықтаманы, психоневрологиялық немесе наркологиялық ұйымнан анықтаманы, медициналық ұйымға тіркеуді, зейнетақы жинақтары туралы анықтаманы ресімдеу.

Қала әкімдігінің ресми интернет-ресурстарында «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» бөлімі жұмыс істейді, онда өзекті бекітілген қағидалар, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары, «Электрондық үкімет» порталында электрондық қызметтерді пайдаланушыларға арналған нұсқаулық, мемлекеттік органдар көрсететін мемлекеттік қызметтер тізбесі орналастырылған.

Қала әкімінің аппаратында жыл сайын электрондық қызметтерді танымал ету бойынша халықпен ақпараттық-түсіндіру жұмыстарын жүргізу жөніндегі медиа-жоспар және қала әкімінің сайтында орналастырылған мемлекеттік органдарда мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспары бекітіледі.

Жоспардың негізгі іс-шаралары электрондық үкімет порталы арқылы берілген электрондық қызметтерді ұлғайту, Мемлекеттік корпорация арқылы баламалы негізде көрсетілетін қызметтерді азайту, мемлекеттік органда да, «Мемлекеттік корпорацияда» да қызметтер алу мүмкіндігі туралы халыққа анықтамалық ақпарат беру; мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша жауапты маманды бекіту және мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша қызметкерлер арасында түсіндіру жұмыстарын жүргізу, мемлекеттік қызмет көрсету бойынша жұмысты жақсарту болып табылады.

Баламалы және баламасыз негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді «Мемлекеттік корпорацияға» ауыстыру бойынша мақсатты жұмыс жүзеге асырылады.

Мемлекеттік басқару жүйесін жаңғырту саласындағы мемлекеттің саясаты негізінен электрондық үкіметті дамытуға, мемлекеттік органдардың ішкі бизнес-процестерін автоматтандыруға, сондай-ақ мемлекеттік органдар мен азаматтардың өзара іс-қимылының неғұрлым тиімді нысаны ретінде электрондық мемлекеттік қызметтер жүйесін дамытуға бағытталған.

Электрондық форматта электрондық үкімет порталы арқылы есепті кезеңде 4 564 қызмет, «Е-лицензиялау» арқылы - 6 715 қызмет көрсетілді.

Мемлекеттік органдарда барлық қызметтерге халық тарапынан шағымдарды есепке алу және тіркеу журналдары орнатылған.

Есепті кезеңде Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің Департаментіне мемлекеттік қызмет көрсету сапасына, жер қатынастары бөлімі бойынша көрсетілетін қызметті алушыдан 1 шағым түсті.

Заңнама талаптарын бұзғаны үшін бөлімнің бас маманы сөгіс түрінде тәртіптік жауапкершілікке тартылды.

Есепті кезеңде ҚР Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің СҚО бойынша департаменті тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығы, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімінде профилактикалық бақылау жүргізді, оның барысында 400 бұзушылық анықталды, жауапты қызметкердің жұмыстан шығуына байланысты, әкімшілік жауапкершілікке тарту мүмкін емес.

«ХҚКО БАЖ мониторингі» кіші жүйесінің деректеріне сәйкес құрылыс, сәулет және қала құрылысы, дене шынықтыру және спорт бөлімдерінің, жолаушылар көлігі секторының мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерін бұзушылықтары анықталды. Жіберілген бұзушылықтар үшін тәртіптік жауапкершілікке: сәулет бөлімінің әдіскері, дене шынықтыру және спорт бөлімінің бас маманы, жолаушылар көлігі секторының меңгерушісі тартылды.

Қала әкімінің аппараты мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау қағидаларына сәйкес, қаланың жергілікті атқарушы органдарында көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын ішкі бақылаудың жай-күйіне ай сайын мониторинг жүргізеді. Осыған байланысты 2024 жылға арналған мемлекеттік қызметтер көрсетудің сапасы мен уақтылығына ішкі бақылау жүргізу іс-шараларының жоспары бекітілді, оның мақсаты ҚР заңнамасын сақтау, бұзушылықтарды анықтау және болдырмау бойынша бақылау іс-шараларын өткізу болып табылады.

Бақылау іс-шараларын қала әкімінің аппараты дене шынықтыру және спорт, жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар, жер қатынастары, құрылыс, сәулет және қала құрылысы, тұрғын үй инспекциясы, тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығы бөлімдерінде өткізді. Жер қатынастары бөлімі бойынша тексеру барысында 142 бұзушылық анықталды, бұл қызмет көрсетушінің мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін сақтамау, жұмыс уақытынан кейін өтініштерді тіркеу, тыңдау рәсімін бұзу фактілері. Жер қатынастары бөлімінің бас маманы жол берілген бұзушылықтар үшін сөгіс түріндегі тәртіптік жауапкершілікке тартылды. Ақпараттық технологиялар және мемлекеттік қызметтер бөлімінің басшысы және бас маманы ішкі бақылау шеңберінде анықталған мемлекеттік қызметтер туралы заңнаманы бұзу фактілерінің алдын алу бойынша мемлекеттік органдармен және мамандармен 4 бақылаудан кейінгі семинар-кеңес өткізді.

Мемлекеттік органдардың қызметкерлері электрондық мемлекеттік қызметтерді насихаттау, үлесін арттыру бойынша мемлекеттік саясатты іске асыру мақсатында, қала тұрғындары арасында тұрақты негізде ақпараттық-түсіндіру жұмыстарын жүргізеді: облыстық және қалалық газеттерде 10 мақала жарияланды; 51 баяндама, 3 бейне-ролик әзірленіп, Facebook және Instagram әлеуметтік желілерінің беттерінде орналастырылды;

Халық арасында мемлекеттік қызмет көрсету тетігі бойынша ақпараттық-түсіндіру іс-шараларын жүргізу барысында, есепті кезеңде кітапшалар, буклеттер, парақшалар түрінде 5 700 ақпараттық материал таратылды.

Қоғамдық бақылауға жататын объектілерге бару, сондай-ақ мүмкіндіктері шектеулі тұлғалар үшін жағдайлардың болуына мониторинг жүргізу аясында, қала әкімі аппаратының қызметкерлері «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» КЕАҚ» СҚО бойынша № 2 ХҚКО филиалына барды. Нәтижесінде ақпараттық-түсіндіру жұмыстары жүргізіліп, тиісті ұсыныстар берілді.

Есепті кезеңде мемлекеттік қызметтер көрсету рәсімдерін, ақпараттық жүйелерді жетілдіру, оларды біріктіру, E-gov порталында қызметтердің қолжетімділігін мониторингілеу бойынша 2 бастама енгізілді. МТРК телеарнасында әкім аппаратының басшысы мемлекеттік қызмет көрсету туралы баяндады.

Қала әкімінің аппараты мемлекеттік қызмет көрсететін мамандардың кәсіби деңгейін арттыруға бақылау жүргізеді. Құқықтық және функционалдық сауаттылықты арттыру мақсатында, мемлекеттік қызмет көрсететін құрылыс, сәулет және қала құрылысы, дене шынықтыру және спорт бөлімдерінің қызметкерлері Президент жанындағы Мемлекеттік басқару академиясының филиалында «Мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелілігі мен сапасын басқару» тақырыбы бойынша біліктілікті арттыру курстарынан өтті.

Жаңадан келген қызметкерлер үшін қала әкімінің аппаратымен тұрақты негізде семинарлар өткізіліп, 200-ден астам қызметкер оқытылды. Бұл мамандар e-gov.kz порталын дербес компьютерлерде, смартфондарда да пайдалану, заңды және жеке тұлғалар үшін ЭЦҚ ресімдеу дағдыларын игерді.

Қалалық мемлекеттік органдар мен ұйымдардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы мен уақтылығын одан әрі арттыру мәселелері тұрақты бақылауда, қызметтер көрсету тәртібін бұзуға жол бермеу жөнінде шаралар қабылдануда. Осы мәселе бойынша мемлекеттік органдар жұмысының жай-күйін тоқсан сайын талдау, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнаманың сақталуы бойынша бақылау іс-шараларын жүргізу жұмысы жалғастырылатын болады.

**Петропавл қаласының**

**әкімі С. Мұхамедиев**