**Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігінің 2020 жылға арналған мемлекеттік қызметтер көрсету жөніндегі қызметі туралы есеп**

**1. Жалпы ережелер**

*1) Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер.*

1. Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі индустрия және индустриялық даму, тау-кен металлургиялық кешен, жергілікті қамтуды дамыту, машина жасау, көмір, химия, фармацевтика және медицина өнеркәсiбi, жеңiл, ағаш өңдеу және жиһаз өнеркәсiбi, құрылыс индустриясы және құрылыс материалдарының өндiрiсi, салалық бағыттылығына сәйкес машиналар мен жабдықтардың қауiпсiздiгi және химия өнiмiнiң қауiпсiздiгi; экспорттық бақылау; энергия үнемдеу және энергия тиімділігін арттыру; бағалы металдар өндірісін және бағалы металдар мен асыл тастар, құрамында бағалы металдар бар шикізат тауарлары, зергерлік және басқа да бұйымдар айналымын реттеу; арнайы экономикалық аймақтардың құрылуы, жұмыс істеуі және таратылуы; уран өндіруді қоспағанда, қатты пайдалы қазбалар бөлiгiнде жер қойнауын пайдалануды мемлекеттiк басқару; теміржол, автомобиль, ішкі су көлігі, сауда мақсатында теңізде жүзу салаларында, Қазақстан Республикасының әуе кеңiстiгiн пайдалану мен азаматтық және эксперименттiк авиация қызметi, аэронавигация және әуежайлар қызметі саласындағы табиғи монополия, әуежайлар қызметі саласындағы қоғамдық маңызы бар нарықтар, автомобиль жолдары; сәулет, қала құрылысы және құрылыс қызметі, тұрғын үй қатынастары, коммуналдық шаруашылық және коммуналдық қалдықтармен (қатты тұрмыстық қалдықтарды қоспағанда) жұмыс істеу, елді мекендер шегінде сумен жабдықтау және су бұру, жылумен жабдықтау (орталықтандырылған жылумен жабдықтау аймағында жылу энергиясын өндіруді жүзеге асыратын жылу электр орталықтары мен қазандықтардан басқа) саласындағы мемлекеттік реттеу; тұрғын үй құрылысына үлестік қатысу; қорғаныс өнеркәсібі, бірыңғай әскери-техникалық саясатты жүргізуге қатысу, әскери-техникалық ынтымақтастықты жүзеге асыру, мемлекеттік қорғаныстық тапсырысты қалыптастыру, орналастыру және орындау салаларындағы (бұдан әрi – реттелетiн салалар) басшылықты жүзеге асыратын Қазақстан Республикасының мемлекеттік органы болып табылады.

Министрліктің мынадай ведомстволары бар:

 1) Министрлітің Индустриялық даму комитеті;

 2) Министрлітің Автомобиль жолдары комитеті;

 3) Министрлітің Азаматтық авиация комитеті;

 4) Министрлітің Көлік комитеті;

 5) Министрлітің Құрылыс және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық істері комитеті.

 6) Министрлітің Мемлекеттік қорғаныстық тапсырыс комитеті.

*2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат.*

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің міндетін атқарушысының 2020 жылғы 31 қаңтардағы № 39/НҚ бұйрығына сәйкес Министрліктің құзыретіне өнеркәсіп, жер қойнауын пайдалану, азаматтық авиация, көлік, құрылыс және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығы, қорғаныс-өнеркәсібі кешені саласындағы 116 мемлекеттік қызметтеркірді.

Сондай-ақ, Министрлік көрсеткен 116 қызметтің 16 мемлекеттік қызметін «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы »КЕАҚ (бұдан әрі - Мемлекеттік корпорация) арқылы алуға болады.

Министрлік 75 қызметтер ақысыз, 38 ақылы негізде, ал 3 қызметтер ақылы/ақысыз негізде ұсынады.

Министрліктің құзыретіне кіретін 116 мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің 112-і электрондық үкімет порталы арқылы электрондық форматта көрсетіледі. Қалған 4 мемлекеттік қызметтер Министрлікпен дәстүрлі тәсілмен (қағаз түрінде) көрсетіледі.

Министрлік 109 мемлекеттік қызметті көрсетуді регламенттейтін мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібін анықтайтын 74 НҚА-ны бекіту/өзгерту бойынша жұмысты аяқтады.

*3) Ең көп сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат:*

2020 жылы ОМО деңгейінде ұсынылатын ең көп сұранысқа ие 5 мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің келесі статистикасы бар:

1. Халықаралық автомобиль тасымалдарына рұқсат туралы куәлік пен автокөлік құралдарына рұқсат картасын беру - 39299 қызмет көрсетілген;
2. Ауыр және (немесе) ірі көлік құралдарының жүруіне арнайы рұқсат беру - 46915 қызмет көрсетілген;
3. Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына шетел мемлекетінің аумағы арқылы жүруге рұқсат беру - 125857 қызмет көрсетілді;
4. 1, 6 және 7 сыныптағы қауіпті жүктерді тасымалдауға арнайы рұқсат беру - көрсетілген қызметтер 6241;
5. Экспорттық бақылауға жататын өнімге тауарларды, технологияларды, жұмыстарды, қызметтерді, ақпаратты жатқызу туралы қорытынды беру - 9729 қызмет көрсетілді.

**2. Көрсетілетін қызметті алушылармен жұмыс**

*1) Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы мәліметтер.*

www.gov.kz Министрліктің ресми сайтында Министрлікке бекітілген мемлекеттік қызметтер туралы анықтамалық ақпарат бар.

*2) мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын нормативтік құқықтық актілердің, нормативтік құқықтық актілердің жобаларын қоғамдық талқылау туралы ақпарат*

Қазақстан Республикасы Заңының 15-бабына сәйкес «Мемлекеттік қызметтер туралы» мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін анықтайтын нормативтік құқықтық актілердің жобалары электрондық үкіметтің веб-порталында www.egov.kz орналастырылды. Мемлекеттік қызметтер стандартының жобасын қоғамдық талқылау кезеңінде ұсыныстар мен ескертпелер түскен жоқ.

Мемлекеттік қызметтер стандартының жобасын қоғамдық талқылауды аяқтау туралы есеп www.egov.kz электрондық үкіметтің веб-порталында орналастырылған.

*3) мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұхбаттар және т.б.)*

Есепті кезеңде Министрлік қызмет алушыларға мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы, оның ішінде Министрлік комитеттерінің веб-сайттарында Комитетке және аумақтық органдарға жазбаша өтінішпен және Министрдің блогына жазбаша түрде хабарлау бойынша 257 түсіндіру шараларын өткізді.

Министрлік мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру мақсатында бұқаралық ақпарат құралдарында 687 іс-шара өткізді.

**3. Мемлекеттік қызметтерді көрсету процестерін жетілдіру жөніндегі қызмет**

*1) Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері*

2020 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру бойынша жұмыс жүргізілді.

Министрлікке бекітілген 116 мемлекеттік қызметтің 112-і электронды үкіметтің веб-порталы арқылы электрондық форматта көрсетіледі, бұл Министрлік көрсеткен мемлекеттік қызметтердің 96% құрайды.

\* Қалған 4 мемлекеттік қызметті Министрлік дәстүрлі түрде қағаз түрінде ұсынады.

Есепті кезеңде Министрлік 6 мемлекеттік қызметті электрондық форматқа ауыстыру бойынша жұмыстар жүргізді:

- халықаралық тұрақты емес рейстерге рұқсат беру;

- аэронавигациялық қызметтерді ұсынушының сертификатын беру;

- екінші деңгейлі банктердің жеке кәсіпкерлік субъектілеріне тұрғын үй салуға берген несиелері бойынша сыйақы мөлшерлемесін субсидиялау

- жолаушылар мен багажды қалалық (ауылдық), қала маңындағы және ауданішілік автомобильмен тасымалдаудың маршруттары мен кестелерін бекіту;

- тарату қорын пайдалануға рұқсат беру;

- Индустриалды-инновациялық жобаның (IHP) кешенді жоспарын әзірлеуге және / немесе сараптамаға кеткен шығындарды өтеу.

Сондай-ақ, есепті кезеңде мемлекеттік қолдаудың 4 шарасы мемлекеттік қызметтер санатына енгізіліп, қызмет көрсетудің электронды түріне ауыстырылды

Сонымен бірге, «ауданаралық (қалааралық облысішілік), ауданішілік, қалалық әлеуметтік маңызы бар маршруттар бойынша автомобильдік жолаушылар тасымалын жүзеге асырумен байланысты тасымалдаушының шығындарын субсидиялау» мемлекеттік қызметін автоматтандыру бойынша техникалық жұмыс аяқталды.

*2) Мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған қызмет*

Есепті кезеңде 10 қызметкер біліктілігін арттырудан өтті.

*3) мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру*

«Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасының 2019 жылғы 25 қарашадағы 272-VI Заңы қабылданған кезде мемлекеттік қызметтердің стандарттары мен регламенттерінің тұжырымдамасы оңтайландырылды. Осы Заңға енгізілген жаңа түзетулер мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібін айқындайтын бағынысты нормативтік құқықтық актілермен (яғни, мемлекеттік қызметтер көрсету ережелері) мемлекеттік қызметтерді реттеуді көздейді. Осыған байланысты, Министрлік есепті кезеңде мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін анықтайтын 74 нормативтік құқықтық актілерді бекіту бойынша жұмыстар жүргізді.

**4. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау**

*1) Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселесі жөніндегі көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат (қосымша).*

2020 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қатысты 2 шағым келіп түсті («Шетел мемлекетінің аумағына (аумағынан) кіруге (шығуға) рұқсатты Қазақстан Республикасының тасымалдаушыларына тұрақты автомобиль жолдарын жүзеге асыратындарға беру» халықаралық трафикте жолаушылар мен багажды тасымалдау »және« Өнеркәсіптік қауіпсіздік саласындағы жұмыстарды жүргізу құқығына заңды тұлғаларды сертификаттау »).

1. *Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері.*

2020 жылғы индикаторларды жақсарту, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету сапасындағы бұзушылықтарды уақтылы анықтау, мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде зардап шеккен жеке және заңды тұлғалардың құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуын тексеру мақсатында Индустрия және инфрақұрылым министрлігінің жауапты хатшысының бұйрықтарымен «Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымды дамыту министрлігінің құрылымдық бөлімшелері мен ведомстволардың аумақтық бөлімшелерінің 2020 жылға арналған мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына бақылау шаралары жоспары» Даму 2019 жылғы 13 желтоқсандағы №926, 2020 жылғы 29 мамырдағы №322 және 2020 жылғы 15 қыркүйектегі №474.

Кестеге сәйкес, 2020 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына ішкі бақылау 6 құрылымдық бөлімшелер мен департаменттерде, Министрлік департаментінің 1 аумақтық бөлімшесінде жүргізілді.

2020 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына мониторинг жүргізу шеңберінде Министрлік мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің 14 бұзушылығын анықтады (көлік саласында - 7, өнеркәсіптік қауіпсіздік - 5, азаматтық авиация - 1, автомобиль жолдары - 1) осыған орай Өнеркәсіп комитетінің қызметкерлеріне тәртіптік жаза қолданылды, даму және өнеркәсіптік қауіпсіздік (3), Көлік комитетіне (5), «ҚазАвтоЖол» АҚ-на (1).

Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының 2016 жылғы 8 желтоқсандағы No78 бұйрығымен бекітілген Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына мемлекеттік бақылау жүргізу ережелеріне сәйкес, Министрлік тоқсан сайын мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға көрсетілетін мемлекеттік қызметтер сапасына ішкі бақылау жұмысы туралы есеп жібереді.

*3) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүргізген мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау нәтижелері.*

«Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылы» блогіның «Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің сапасы» бағыты бойынша Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігінің қызметінің тиімділігін бағалау Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі Төрағасының 2021 жылғы 19 сәуірдегі № 66, Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2021 жылғы 19 сәуірдегі № 138/НҚ, Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті Төрағасының 2021 жылғы 20 сәуірдегі № 4 және Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму министрінің 2021 жылғы 20 сәуірдегі № 133 бірлескен бұйрығымен бекітілген Мемлекеттік органның жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимылын операциялық бағалау әдістемесіне сәйкес жүргізілді.

2020 жылға арналған бағалау нәтижелері бойынша Министрлікке 61,26 балл бөлініп, мемлекеттік қызметтер саласындағы көрсеткіштерді жақсарту бойынша ұсыныстар берілді.

*4) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг нәтижелері.*

2020 жылы «TALAP» қолданбалы зерттеулер орталығы »қоғамдық қоры Агенттік орналастырған мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізді. Социологиялық сауалнама барысында 9 мыңнан астам респонденттер 70 мемлекеттік қызмет түрлері бойынша сұхбаттасты.

Қоғамдық мониторинг қызмет алушылардың мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына, қол жетімділігіне және рәсімдеріне қанағаттанушылық деңгейін анықтау, сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсетудегі проблемалық мәселелерді анықтау мақсатында жүргізілді.

 «Энергетикалық аудиторларға үміткерлерді аттестаттау» және «Экипаж мүшелеріне сертификат беру» қызметтері бойынша әлеуметтік зерттеулер жүргізілді.

2020 жылы «Энергетикалық аудиторларға үміткерлерді аттестаттау» мемлекеттік қызметіне жүгінген респонденттер арасында жүргізілген сауалнама нәтижелері бойынша қызмет алушылардың орташа қанағаттанушылық коэффициенті 4,70 баллды құрады, қызмет алушылардың 78,2% -ы қызмет көрсету сапасына толығымен қанағаттанды.

Әдістеменің 6-қосымшасына сәйкес бұл қызметке 12 балл тағайындалған.

«Экипаж мүшесінің жеке куәлігін беру» мемлекеттік қызметі үшін қанағаттану деңгейі 4,06 баллды құрады, қызмет алушылардың 57% -ы қызмет сапасына толық қанағаттанған.

Әдістеменің 6-қосымшасына сәйкес бұл қызметке 3 балл беріледі.

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттану деңгейі» индикаторы бойынша бағалау нәтижесі 7,50 балды құрады (мүмкін 15-тен).

**5. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің одан әрі тиімділігінің перспективалары және сапасына көрсетілетін қызметтерді алушылардың қанағаттануын арттыру.**

2021 жылы Министрлік мемлекеттік қызметтерді одан әрі электронды форматқа көшіру, бизнес-процестерді жеңілдету, жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимыл сапасын жақсарту жұмыстарын жүргізуді жоспарлап отыр.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын арттыру мақсатында, Министрліктің Жауапты хатшысы міндетін атқарушысының 2020 жылғы 24 желтоқсандағы №671 бұйрығымен «Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігінің құрылымдық бөлімшелерінің, ведомстволарының аумақтық бөлімшелерінің, ведомствоға бағынысты ұйымның және ведомствоға бағынысты ұйымдарының филиалдарының 2021 жылға арналған мемлекеттiк қызметтерді көрсету сапасына бақылау іс-шараларының жоспары»(бұдан әрі - Жоспар іс-шаралары) бекітілген.