**Қазақстан Республикасы Энергетика министрлігі Атомдық және энергетикалық қадағалау мен бақылау комитетінің**

**мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі**

**2023 жылғы есебі**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР** |

 |
| 1) | *Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер* | Қазақстан Республикасы Энергетика министрлігі Атомдық және энергетикалық қадағалау мен бақылау комитеті *(бұдан әрі – Комитет)* |
| 2) | *Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат:* |
| мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны | Барлығы – 13 |
| «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны | Көрсетілмейді |
| тегін және (немесе) ақылы негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | 8 мемлекеттік қызмет ақылы, 5 мемлекеттік қызмет тегін негізде көрсетіледі  |
| қағаз және (немесе) электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны | 13 мемлекеттік қызмет толық электрондық түрде көрсетіледі |
| мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібін айқындайтын бекітілген заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің саны | 6 |
| *3)* | *Барынша сұранысқа ие мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат* | Комитеттің барлық мемлекеттік көрсетілетін қызметтері сұранысқа ие болып табылады. |
| **2.**  | **КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТІ АЛУШЫЛАРМЕН ЖҰМЫС** |
| *1)* | *Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы мәліметтер* | Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпарат «электрондық үкімет» порталында, Қазақстан Республикасы Энергетика Министрлігінің (бұдан әрі – Министрлік), Комитеттің интернет-ресурстарында орналастырылды.Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша анықтама қызметтерінің байланыс телефондары gov.egov.kz МОИРБТ-ның Министрліктің, Комитеттің парақшаларындағы «Құжаттар» бөлімінде орналастырылды. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша бірыңғай байланыс орталығы1414, 8 800 080 7777.Мемлекеттік қызмет көрсету алгоритмі және мемқызметті алуға өтінішті берудің толық инструкциясы gov.egov.kz МОИРБТ-ның Министрліктің, Комитеттің парақшаларындағы «Құжаттар» бөлімінде орналастырылды, сонымен қатар «Құжаттар» бөлімінде орталық мемлекеттік органдардың шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі орналастырылды.Көрсетілетін қызметті алушының мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі мен мәртебесі туралы ақпаратты порталдағы «жеке кабинеті» арқылы қашықтықтан қол жеткізу режимінде, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы арқылы алуға мүмкіндігі бар.Мемлекеттік қызметтерді көрсету қағидалары «Әділет» Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесінде және gov.egov.kz МОИРБТ-ның Министрліктің, Комитеттің парақшаларындағы «Құжаттар» бөлімінде қолжетімді. |
| *2)* | *Мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілер жобаларын жария талқылаулар туралы ақпарат* | Комитетпен 2023 жылы Мемлекеттік қызмет көрсету ережесіне өзгерістер енгізілмеді. |
| *3)* | *Мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұхбат және басқалар)* | Министрліктің, Комитеттің ЕПИРГО gov.egov.kz құжаттар бөлімінде мемлекеттік қызметтерді алу бойынша ақпарат (мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі, мемлекеттік қызметтер бойынша өтініш берудің егжей-тегжейлі алгоритмдері, жауапты адамдардың байланыстары және т.б.), сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету бойынша тиісті НҚА және «онлайн-қабылдау» бөлімінде мемлекеттік қызметтер бойынша жиі туындайтын сұрақтарға жауаптар орналастырылған. Министрліктің, Комитеттің парақшаларында «Онлайн-қабылдау бөлмесі» бөлімінде мемлекеттік қызмет көрсету бойынша сұрақтарға жауаптар орналастырылған.Мемлекеттік қызмет көрсету кезінде сыбайлас жемқорлық көріністерін болдырмау мақсатында Министрлікте, Комитетте қабылданған шешімдерге бір адамның әсерін болдырмайтын «көп деңгейлі» шешім қабылдау жүйесі құрылған. Бұл ретте, бұл процесс мемлекеттік реттеу тұрғысынан бюрократиялық болып табылмайды, толығымен автоматтандырылған, барынша оңтайландырылған және қысқа мерзімде орындалады.Тұрақты түрде көрсетілетін мемлекеттік қызметтерге талдау, сондай-ақ олардың көрсетілуіне ішкі бақылау жүргізіледі. Талдау қорытындысы бойынша әкімшілік кедергілерді азайту мақсатында НҚА-ға тиісті өзгерістер ұсынылады. |
| **3.** | **МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ ПРОЦЕСТЕРІН ЖЕТІЛДІРУ ЖӨНІНДЕГІ ҚЫЗМЕТ** |
| *1)* | *Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері* | Комитеттің мемлекеттік қызметтері оңтайландырылған және автоматтандырылған. |
| *2)* | *Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар* | Қызметкерлер жоспарлы түрде мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы біліктілікті арттыру курстарына жіберіледі. 2023 жылы Комитеттің 18 қызметкері Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік қызмет академиясында оқудан өтті. |
| *3)* | *Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік құқықтық жетілдіру* | Комитетпен 2023 жылы Мемлекеттік қызмет көрсету ережесіне өзгерістер енгізілмеді. |
| **4.** | **МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ САПАСЫН БАҚЫЛАУ** |
| *1)* | *Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселесі жөніндегі көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат (қосымша)* | Комитетке келіп түскен шағымдар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының нормаларына сәйкес қаралады. |
| *2)* | *Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері* | Министрлік бақылау іс-шараларын өткізді. Нәтижелері бойынша көрсетілетін қызметті берушілер оларды орындау бойынша жұмыстар жүргізді. |
| *3)* | *Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүргізген мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау нәтижелері* | Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі тарапынан мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына есептік кезеңде бақылау жүргізілмеді. |
| *4)* | *Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг нәтижелері* | 2023 жылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасының қоғамдық мониторингі Комитет көрсететін 1 мемлекеттік қызмет бойынша жүргізілді:* «Электр қондырғыларының техникалық жай-күйін және оларды пайдалану қауіпсіздігін бақылау үшін электр және жылу энергиясын өндіруді, беруді жүзеге асыратын ұйымдар басшыларының, мамандарының техникалық пайдалану қағидалары мен қауіпсіздік техникасы қағидаларын білуіне біліктілік тексеру» (сауалнама қорытындысы бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың орташа қанағаттандыру бағасы 4,85 құрады).
 |
| **5. МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУДІҢ ОДАН ӘРІ ТИІМДІЛІГІНІҢ ПЕРСПЕКТИВАЛАРЫ ЖӘНЕ САПАСЫНА КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІ АЛУШЫЛАРДЫҢ ҚАНАҒАТТАНУЫН АРТТЫРУ** |
|  |  | Комитеттің мемлекеттік қызметтері оңтайландырылған және автоматтандырылған. Сонымен қатар, Комитет Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын нормативтік құқықтық актілерді келтіру бойынша жұмыс жүргізуде. |