**Отчет за 2021 год о деятельности местных исполнительных органов Аккайынского района Северо-Казахстанской области по вопросам оказания государственных услуг**

 **Общие положения**

 Услугодателями являются местные исполнительные органы Аккайынского района Северо-Казахстанской области.

 Всего местными исполнительными органами оказывалось 63 государственные услуги. В течение 2021 года оказано 5370  государственных услуг, в том числе через центр обслуживания населения — 742.

 В бумажной форме оказано 16 государственных услуги, в электронной форме оказанных государственных услуг, в том числе через веб-портал «Электронного правительства» 170 государственных услуг, оказанных через ГБД «Е-лицензирование» 742 государственных услуг.

По 63 государственным услугам имеются утвержденные стандарты и регламенты государственных услуг согласно Реестру государственных услуг, утвержденного постановлением Правительства РК от 31 января 2020 года № 39/НҚ.

Наиболее востребованные государственные услуги:

* Приобретение прав на земельные участки, не требующих торгов (конкурсов, аукционов)» — оказано 119 государственные услуги;
* Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта-оказано 66 государственные услуги;

**Работа с услугополучателями**

В целях доступности и информирования населения по вопросам оказания государственных услуг в отделах и аппаратах акимов сельских округов размещены стенды с наглядной информацией (стандарты, образцы заявлений, Ф.И.О. ответственных сотрудников за оказание государственных услуг), а также информация об оказании государственных услуг размещена на их официальных сайтах.

Аққайың ауданы әкiмiнiң аппараты ресми интернет-ресурсында жұмыс iстейдi «Мемлекеттiк қызметтер» бөлiмiнде орналастырылған мемлекеттiк көрсетiлетiн қызметтер Тiзiлiмi, стандарттары, регламенттерi.

Принимаются меры по созданию условий предоставления услуг населению. Все государственные органы обеспечены необходимой компьютерной оргтехникой, посадочными местами для ожидания, оформлены стенды с наглядной информацией по процедуре оказания услуг, созданы все условия для потребителей услуг с ограниченными возможностями, оборудованы пандусы.

 За 2021 год публичных обсуждений проектов стандартов государственных услуг не проводилось.

Для обеспечения прозрачности оказания государственных услуг за 2021 год проведено 164 разъяснительных мероприятий с обязательным освящением на официальных аккаунтах в социальной сети Facebook, по вопросам качества оказания государственных услуг, согласно утвержденного плана, опубликовано 8 статей в средствах массовой информации. Охват населения при проведении данных мероприятий составил 11146 человек.

 В целях разъяснения порядка получения государственных услуг среди населения Аккайынского района по инициативе Департамента Агентства по делам государственной службы Северо-Казахстанской области 27 сентября 2021 года на платформе ZOOM была проведена Ярмарка государственных услуг. В ходе проведения ярмарки поступило 56 вопросов, на которые были даны разъяснения.

 Так же 5, 19 октября, 2 ноября 2021 года в прямом эфире Facebook на странице аппарата акима Аккайынского района, а также на платформе ZOOM были проведены Ярмарки поступило 230 вопросов, на которые были даны разъяснения.

**Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг**

 Вопрос оптимизации и автоматизации государственных услуг находится на постоянном контроле. Всего за отчетный период курсы повышения квалификации в сфере оказания государственных услуг прошли 11 государственных служащих.

Для сотрудников, ответственных за оказание государственных, на постоянной основе проводятся правовые всеобучи, аппаратные совещания.

**Контроль за качеством оказания государственных услуг**

За отчетный период жалоб от услугополучателей по вопросу оказания государственных услуг местными исполнительными органами не поступало.

В рамках внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг ежемесячно предоставляется отчет об оказанных государственных услугах в отдел информационных технологий и государственных услуг аппарата акима Северо-Казахстанской области.

Согласно утвержденному годовому плану в 2021 году было проведено 9 контрольных мероприятий в местных исполнительных органах по соблюдению законодательства вопросу оказания государственных услуг. Единственным выявленным нарушением являлось отсутствие прохождения курсов обучения по повышению квалификации работников в сфере оказания государственных услуг, а так же обучения навыкам общения с инвалидами. До конца 2021 года нарушение устранено.

 В 2021 году выявлено 1 нарушение срока оказания государственных услуг в сфере РАГС. Специалисту объявлен выговор.

**Перспективы дальнейшей эффективности и повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг**

Вопросы дальнейшего повышения качества и своевременности оказания государственных услуг находятся на контроле, принимаются меры по недопущению нарушений порядка оказания государственных услуг. В целях эффективности повышения качества оказания государственных услуг запланировано проведение правовых всеобучей, семинаров, лекций с отделами и аппаратами акимов сельских округов с целью оказания практической и методической помощи и в следующем году

 **Руководитель аппарата**
**акима Аккайынского района М. Дюсембаева**