**Аналитическая справка об итогах работы**

**по району имени Габита Мусрепова**

**по вопросам оказания государственных услуг за 12 месяцев 2018 года**

На сегодняшний день государственные услуги играют немаловажную роль в жизнедеятельности человека. В своем Послании от 5 октября 2018 года, Первый Президент Республики Казахстан Елбасы поставил задачу перевести оказание государственных услуг в электронный формат, на 2019 г. – 80%, на 2020 г. – 90%.

Государственный контроль за качеством оказания государственных услуг представляет собой деятельность по проверке и мониторингу соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг центральными, местными исполнительными органами областей, городов, районов и т.д.

Для регулирования и контроля за качеством оказания госуслуг имеется реестр, представляющий собой классифицированный перечень гос услуг, а также на каждую госуслугу свой стандарт и регламент.

Согласно реестру государственных услуг, утвержденному Правительством Республики Казахстан, местными исполнительными органами (далее МИО) района, оказывалось 103 вида государственных услуг. С внесением изменений от 29.12.2018г. количество оказываемых услуг на 2019 год составило – 107. Услуги предоставляются как в бумажной, так и в электронной форме. Оказание госуслуг осуществляется через госорганы (ГО), электронное правительство (ПЭП) и госкорпорацию (ЦОН)

За 12 месяцев 2018 года МИО района оказано 42 523 (физ. л. 41 892, юр.л. 631) государственных услуг, из них:

1. оказанных услугодателями ГО (за исключением оказанных через Госкорпорацию) в бумажной форме – 28 234 (физ. л. 28 230, юр.л. 4).

2. оказанных услугодателями (за исключением оказанных через Госкорпорацию) в бумажной форме, но которые могли быть оказаны через веб-портал «Электронного Правительства» и (или) Госкорпорацию – 9 817 (физ. л. 9 285, юр.л. 532). Такие услуги еще называют альтернативными.

3. оказанных через Госкорпорацию (ЦОН) – 4 141.

4. оказанных в электронном виде (ПЭП) – 331.

Что в сравнении с 2017 годом увеличилось на 139 или 58%.

**К**онтроль за соблюдением сроков оказания государственных услуг ведется посредством системы ИИС ЦОН Мониторинг. Для того, чтобы повысить уровень осведомленности населения, для самостоятельного получения жителями населенных пунктов госуслуг, за 12 месяцев 2018 года было проведено 23 разъяснительных мероприятия, по вопросам оказания государственных услуг: 7 статей в местных СМИ; 16 протоколов схода жителей, круглых столов, правовых всеобучей и.т.д.

Государственные услуги могут оказываться в электронном формате. В этих целях, в 12 сельских округах были установлены зоны самообслуживания «ConnectionPoint» (Андреевский с/о, Бирликский с/о, Дружбинский с/о; Ломоносовский с/о, Нежинский с/о, Новосельский с/о; Рузаевский с/о; Тахтабродский с/о, Червонный с/о; Чистопольский с/о, Шукыркольский с/о, Новоишимский с/о).

В 5 сельских округах (в Кокалажарском, Кырымбетском, Шоптыкольском, Возвышенском, Салкынкольском) нет технической возможности. Данный вопрос стоит на контроле.

Целью проведения мониторинга является определение уровня удовлетворенности услугополучателей качеством, доступностью и процедурами порядка оказания госуслуг, оказываемых услугодателями, а также выявление проблемных вопросов при их оказании. Стоить отметить, что в 2018 году **«удовлетворенность качеством оказания госуслуг** **по всем видам услуг» составила 80,7%, тогда как в 2017 году составляла 79%.** Жалоб по оказанию государственных услуг от услугополучателей за 12 месяцев 2018 года не поступало.

Проверки бывают плановые и внеплановые. Приказом руководителя аппарата акима района № 48 от 22 декабря 2017 года был утвержден План контрольных мероприятий на 2018 год, согласно чему было проведено 6 плановых проверок: в феврале КГУ «Отдел строительства, архитектуры и градостроительства», по результатам проверки были даны 2 рекомендации, в апреле проведена проверка в КГУ «Отдел ветеринарии», дана 1 рекомендация, в июне-июле проведена проверка в КГУ «Отдел занятости и социальных программ», даны 4 рекомендации. В июле была проведена проверка в КГУ «Отдел образования». Даны 4 рекомендации. В сентябре проведена проверка в КГУ «Отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог». Даны 4 рекомендации. В ноябре проведена проверка в КГУ «Отдел земельных отношений». Были даны 2 рекомендации.

В целях продвижения проекта «Карта общественного контроля», во всех государственных органах, в местах массового скопления жителей размещены информационные листовки, стенды со стандартами и регламентами, брошюры по противодействию коррупции, баннер по пропаганде электронного правительства, баннер по пропаганде защиты прав при получении гос услуг в Рузаевском, Чистопольском сельских округах, билборд по пропаганде: «Нет, коррупции!» и баннер «Egov» в с. Новоишимское.

**2018 жылғы мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша**

**Солтүстік Қазақстан облысы Ғабит Мүсірепов атындағы ауданның жергілікті атқарушы органдардың қызметі туралы**

**ЕСЕП**

Бүгінгі күні мемлекеттік қызметтер адам өмірінде маңызды рөл атқарады. Қазақстан Республикасының Тұңғыш Президенті Елбасы 2018 жылғы 5 қазандағы Жолдауында мемлекеттік қызмет көрсетуді 2019 жылға-80%, 2020 жылға-90% электрондық форматқа көшіру міндетін қойды.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау орталық, облыстардың, қалалардың, аудандардың және т.б. жергілікті атқарушы органдарының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы Қазақстан Республикасы заңнамасының сақталуын тексеру және мониторингілеу жөніндегі қызметті білдіреді.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын реттеу және бақылау үшін мемлекеттік қызметтердің жіктелген тізбесі, сондай-ақ әрбір мемлекеттік қызметке өз стандарты мен регламенті бар тізілім бар.

Қазақстан Республикасының Үкіметімен бекітілген, мемлекеттік қызметтердің тізіліміне сәйкес ауданның жергілікті атқарушы органдары (бұдан әрі-ЖАО) бекіткен мемлекеттік қызметтің 103 түрі көрсетілді. 29.12.2018 ж. өзгерістер енгізілуімен 2019 жылға көрсетілетін қызметтер саны-107. Қызметтер қағаз түрінде де, электрондық нысанда де ұсынылады. Мемлекеттік қызметтерді көрсету мемлекеттік органдар (МО), электрондық үкімет (ЭҮП) және Мемлекеттік корпорация (ХҚКО) арқылы жүзеге асырылады.

2018 жылдың 12 айында ауданның ЖАО 42 523 (жеке. т. 41 892, заңды т. 631) мемлекеттік қызмет көрсетті, оның ішінде:

1. қызмет берушілер қағаз нысанда көрсеткен (Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілгендерден басқа) 28 234 (жеке тұлғалар -28 230, заңды тұлғалар - 4);

2. қызмет берушілер қағаз нысанда көрсеткен (Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілгендерді қоспағанда), бірақ олар «Электрондық үкімет» веб-порталы және (немесе) Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілуі мүмкін – 9 817 (жеке тұлғалар - 9 285, заңды тұлғалар - 532);

3. Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілген – 4 141;

4. электронды нысанда көрсетілгендер – 331 (0.77%), бұл 2017 жылмен салыстырғанда 139-ға артты немесе 58%.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерінің сақталуын бақылау ХҚКО ИАЖ жүйесі арқылы Мониторинг жүргізіледі. Халықтың хабардар болу деңгейін арттыру үшін, елді мекендер тұрғындарының мемлекеттік қызметтерді өз бетінше алу үшін 2018 жылдың 12 айында 23 түсіндіру іс-шаралары өткізілді, мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша: жергілікті БАҚ-та 7 мақала; тұрғындар жиынының 16 хаттамасы, дөңгелек үстелдер, жалпыға бірдей құқықтық актілер т. б.

Мемлекеттік қызметтер электрондық форматта көрсетілуі мүмкін. Осы мақсатта 12 ауылдық округте (Андреев а/о, Бірлік а/о, Дружба а/о; Ломоносов а/о, Нежинка а/о, Новоселов а/о; Рузаев а/о; Тахтаброд а/о, Червонный а/о; Чистопол а/о, Шұқыркөл а/о, Новоишим а/о) «ConnectionPoint» өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы орнатылды.

5 ауылдық округте (Көкалажар, Қырымбет, Шөптікөл, Возвышен, Салқынкөл) техникалық мүмкіндік жоқ. Бұл мәселе бақылауда тұр.

Мониторинг жүргізудің мақсаты көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына, қол жетімділігіне және рәсімдеріне қанағаттанушылық деңгейін анықтау, сондай-ақ оларды көрсету кезіндегі проблемалық мәселелерді анықтау болып табылады. 2018 жылы «барлық қызмет түрлері бойынша мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану» 80,7% - ды құрады, ал 2017 жылы 79% - ды құрады. Қызмет алушылардан 2018 жылғы 12 айда мемлекеттік қызмет көрсету бойынша шағымдар түскен жоқ.

Тексерулер жоспарлы және жоспардан тыс болады. Аудан әкімі аппараты басшысының 2017 жылғы 22 желтоқсандағы № 48 бұйрығымен 2018 жылға арналған мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау іс-шараларының жоспары бекітілді. Осы жоспарға сәйкес ақпан айында «Құрылыс, сәулет және қала құрылысы бөлімі» КММ тексеру жүргізілді, тексеру нәтижелері бойынша 2 ұсыныс берілді, сәуір айында «Ветеринария бөлімі» КММ тексеру жүргізілді, 1 ұсыныс берілді, маусым-шілде айларында «Жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі» КММ тексеру жүргізілді, 4 ұсыныс берілді. Шілде айында «Білім бөлімі» КММ тексеру жүргізілді. Қыркүйек айында «Тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығы, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімі» КММ тексеру жүргізілді. Қараша айында «Жер қатынастары бөлімі» КММ тексеру жүргізілді. 2 ұсыныс берілді.

«Қоғамдық бақылау картасы» жобасын ілгерілету мақсатында барлық мемлекеттік органдарда, тұрғындар көп жиналатын орындарда ақпараттық парақшалар, стандарттар мен регламенттер бар стендтер, сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл бойынша брошюралар, электрондық үкіметті насихаттау бойынша баннерлер, Рузаев, Чистопол ауылдық округтерінде мемлекеттік қызметтерді алу кезінде құқықтарды қорғауды насихаттау бойынша баннерлер, Новоишим а. «Сыбайлас жемқорлық жоқ!» билборды және «Egov» баннері орнатылды.