**Отчет**

**о деятельности КГУ «Управление ветеринарии акимата СКО»**

**по оказанию государственных услуг за 2016 год**

Государственные услуги в сфере ветеринарии на уровне местных исполнительных органов области оказывает Коммунальное государственное учреждение «Управление ветеринарии акимата Северо-Казахстанской области» (далее Управление ветеринарии), расположенное по адресу г.Петропавловск, ул.Ж.Жабаева 302.

В соответствии с «Реестром государственных услуг» (далее Реестр), утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2017 г. № 983 Управлением ветеринарии оказывается 3 государственные услуги:

1. «Присвоение учетных номеров объектам производства, осуществляющим выращивание животных, заготовку (убой), хранение, переработку и реализацию животных, продукции и сырья животного происхождения, а так же организациям по производству, хранению и реализации ветеринарных препаратов, кормов и кормовых добавок» (далее Присвоение учетных номеров).

2. «Аттестация физических и юридических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность в области ветеринарии» (далее Аттестация).

3. «Выдача лицензии на осуществление предпринимательской деятельности в области ветеринарии» (далее Выдача лицензии).

В 2016 году Управлением ветеринарии оказано 214 государственных услуг, в том числе по Присвоению учетных номеров – 212, по Выдаче лицензии – 2. Заявлений на оказание услуг по Аттестации в 2016 году не поступало.

Оказание государственных услуг, оказываемых Управлением ветеринарии, через Государственную корпорацию «Правительство для граждан», Реестром не предусмотрено.

Государственные услуги по Присвоению учетного номера оказываются на бесплатной основе. Всего оказано государственных услуг бесплатно - 212.

За оказание государственной услуги Выдача лицензии взимается лицензионный сбор в размере 6 МРП. Всего оказано на платной основе 2 государственные услуги.

Государственная услуга по Аттестации оказывается бесплатно.

Оказание государственных услуг производится посредством информационных систем. Государственные услуги по Выдаче лицензии и Аттестации посредством ИС «Е-лицензирование», государственная услуга Присвоение учетного номера через ИС ЕАСУ.

Стандарты государственных услуг (далее Стандарты), оказываемых Управлением ветеринарии (3 Стандарта) , утверждены приказом Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 6 мая 2015 года № 7-1/418.

Регламенты государственных услуг (3 регламента) разработаны на основании Стандартов, утверждены постановлением акимата Северо-Казахстанской области от 16 июня 2016 года № 222.

Исходя из статистических данных, следует, что наиболее востребованной государственной услугой, из числа оказываемых Управлением ветеринарии, является государственная услуга по Присвоению учетных номеров, удельный вес которой от общей численности составляет 99 %.

В соответствии с нормами Закона Республики Казахстан « О государственных услугах» информация о порядке оказания государственных услуг, содержащая полный объем сведений, размещена в свободном доступе в здании Управления ветеринарии.

В течение 2016 года изменения и дополнения в Стандарты не вносились, в связи с чем, публичных обсуждений проектов стандартов государственных услуг не проводилось.

В рамках проведения разъяснительной работы по вопросам оказания государственных услуг, прозрачности процесса их оказания в 2016 году руководителем Управления ветеринарии в газете «Северный Казахстан» и «Солтүстік Қазақстан» опубликована статья. Стандарты, регламенты государственных услуг, а так же отчеты по оказанным государственным услугам, информация о месте и времени получения государственных услуг, направлении жалоб на качество работы услугодателя, размещаются на официальном интернет ресурсе Управления ветеринарии.

Процесс оказания государственных услуг автоматизирован. Оптимизация процессов оказания государственных услуг не рассматривалась.

В 2016 году ответственные за оказание государственных услуг специалисты повышение квалификации не проводилось. Запланировано и проведено обучение 4 специалистов отдела государственного ветеринарно-санитарного контроля в марте 2017 года.

В рамках совершенствования нормативно-правовой базы при оказании государственных услуг Управлением ветеринарии в Министерство сельского хозяйства Республики Казахстан направлены предложения о внесении изменений в Стандарты в части соответствия рабочего времени услугодателя, указанного в Стандартах *( с 9-00 ч до 18-00 ч, с перерывом на обед с 13-00 ч. до 14-00 ч.*) с регламентом работы местных исполнительных органов области (*с 9-00 ч до 18-30 ч, с перерывом на обед с 13-00 ч. до 14-30 ч.).*Решение не принято,вопрос находится на рассмотрении.

В течение 2016 года жалоб на качество оказания государственных услуг не поступало.

Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг возложен на заместителя руководителя Управления ветеринарии и проводится путем мониторинга стадии оказания государственной услуги в информационных системах, с целью соблюдения сроков установленных законодательством. В 2016 году в рамках проведения внутреннего контроля установлен факт нарушения срока оказания государственной услуги по Выдаче лицензии. Ответственное должностное лицо привлечено к дисциплинарной ответственности. Жалобы со стороны услугополучателя не поступило. Нарушение устранено, государственная услуга оказана в полном объеме.

В рамках проведенной проверки оказания государственной услуги по Аттестации, проводимой ДАДГСиПК по СКО в октябре 2016 г. установлено отсутствие на входе в здание Управления ветеринарии кнопки вызова и оборудования для лиц с ограниченными возможностями, а так же выявлены несоответствия стандартов и регламентов в части установленного рабочего времени услугодателя. По результатам проверки в ДАДГСиПК по СКО направлен план устранения нарушений. Согласно плана, приспособление и кнопка вызова для лиц с ограниченными возможностями в здании установлены, по вопросу внесения изменений в Стандарты соответствующие предложения направлены в МСХ РК.

В октябре 2016 года ТОО «НИЦ «Білім» проведен общественный мониторинг уровня удовлетворенности услугополучателей качеством предоставляемых государственных услуг.Нарушений, непосредственно относящихся к деятельности Управления ветеринарии в этом вопросе, при проведении мониторинга не установлено.

В рамках повышения эффективности качества оказания государственных услуг и недопущения снижения уровня удовлетворенности услугополучателей Управлением ветеринарии планируется увеличить количество разъяснительных и информационных мероприятий по вопросу оказания государственных услуг, на постоянной основе проводить мониторинг нормативно-правовой базы, а так же ввести в практику анкетирование услугополучателями качества предоставляемых услуг.