Отчет о деятельности по вопросам оказания государственных услуг

**Отчет за 2019 год о деятельности местных исполнительных органов Аккайынского района Северо-Казахстанской области по вопросам оказания государственных услуг**

**Ивановский сельский округ**

**Общие положения**

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

Всего местными исполнительными органами оказывалось 7 государственных услуг. В течение 2019 года оказано 74 государственные услуги, в том числе через веб-портал «электронное правительство» — 10 государственных услуг.

На бесплатной основе оказываются 7 государственных услуг.

Из семи утвержденных государственных услуг, оказывается в электронном виде, или бумажном-4 услуги, 3 услуги – только в бумажной форме.

В бумажной форме оказано 34 государственных услуги, в электронной форме 10 государственных услуги, в том числе через веб-портал «Электронного правительства» -10 государственных услуг, оказанных через ГБД «Е-лицензирование»-0 государственных услуг.

По 7 государственным услугам имеются утвержденные стандарты и регламенты государственных услуг согласно Реестру государственных услуг, утвержденного постановлением Правительства РК от 18 сентября 2013 года № 983.

Наиболее востребованные 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 ( образцы заявлений, ответственных сотрудников за оказание государственных услуг), а также информация об оказании государственных услуг размещена на их официальных сайтах.

Принимаются меры по созданию условий предоставления услуг населению. Аппарата акима обеспечен 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 2019 год публичных обсуждений проектов стандартов государственных услуг не проводилось.

Для обеспечения прозрачности оказания государственных услуг за 2017 год проведено 1 разъяснительное мероприятие по вопросам качества оказания государственных услуг (аппаратная учеба при акиме Ивановского сельского округа), согласно утвержденного медиа-плана, опубликовано 0 статей ( не запланировано размещение статей) в средствах массовой информации. Оформлен стенд в аппарате акима с наглядной информацией о получении государственных услуг, также проводились акции по раздаче брошюр услугополучателям с разъяснениям их прав при получении государственных услуг, , а также способах получения государственных услуг.

**Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг**

Вопрос оптимизации и автоматизации государственных услуг находится на постоянном контроле. По сравнению с 2017 увеличилось количество оказанных государственных услуг через веб-портал «Электронное правительство» (в 2017 году оказанных государственных услуг не было, в 2019 году оказано — 10 услуг). Данный факт свидетельствует об информированности граждан о способах получения государственных услуг.

Всего за отчетный период курсы повышения квалификации в сфере оказания государственных услуг прошла 1 государственная служащая, это главный специалист по делопроизводству аппарата акима Ивановского с/о, Пипко Н.Г.

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 СевероКазахстанской области.

**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.

**Аким округа А. Роман**