**Отчет о деятельности акимата Тайыншинского района Северо-Казахстанской области по вопросам оказания государственных услуг за 2019 год**

**В соответствии с Законом Республики Казахстан «О государственных услугах» государственная услуга –** одна из форм реализации отдельных государственных функций, осуществляемых в индивидуальном порядке по обращению услугополучателей и направленных на реализацию их прав, свобод и законных интересов, предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ.

Существенным фактором, влияющим на эффективность деятельности органов государственного управления и местного самоуправления, является качество и оперативность оказания ими государственных услуг. Система предоставления государственных услуг в большей степени должна быть ориентирована на интересы потребителя. Перед государственными служащими в свою очередь поставлена важнейшая задача по повышению качества оказываемых государственных услуг.

В соответствии с Реестром государственных услуг, утвержденным Постановлением Правительства № 893 от 18 сентября 2013 года, а также с внесенными изменениями от 01 ноября 2019 года, местными исполнительными органами Тайыншинского района оказывается 102 вида государственных услуг. Через государственный орган можно получить 14 государственных услуг. Альтернативных услуг, которые можно получить как через госорган, Госкорпорацию, портал «Электронного правительства» – 56. Только через Госкорпорацию – 7 услуг, только через портал «Электронного правительства» - 25.

В Тайыншинском районе оказывают государственные услуги 10 местных исполнительных органов, 18 аппаратов акимов сельских округов и аппарат акима города Тайынша.

За 12 месяцев 2019 года местными исполнительными органами Тайыншинского района оказано 45 852 государственные услуги, из них:

- в бумажной форме – 1 058 государственных услуг;

- в бумажной форме, но которые могли быть оказаны через веб-портал «электронного правительства» и (или) Госкорпорацию – 4 648 государственных услуг;

- оказанных в электронном виде через информационные системы услугодателя (за исключением веб-портала "электронного правительства" www.egov.kz, www.elicense.kz) – 31 551.

Количество оказанных государственных услуг через Госкорпорацию – 7 423 государственных услуг, через портал «Электронное Правительство» - 1 172 государственные услуги.

Наиболее востребованные государственные услуги в сфере социальной защиты и социальных программ, сельского хозяйства, ветеринарии и образования.

Местными исполнительными органами района ведется планомерная работа:  проводятся совещания, семинары по разъяснению оказания качественных государственных услуг физическим и юридическим лицам, о возможности их получения через Госкорпорацию и портал «Электронное правительство». За 2019 год было проведено 190 мероприятий по вопросам оказания государственных услуг.

В целях доступности и информирования населения по вопросам оказания госуслуг во всех государственных учреждениях размещены стенды с наглядной информацией (стандарты, регламенты, образцы заявлений, Ф.И.О. ответственных за оказание госуслуг). На официальных интернет-ресурсах государственных органов, оказывающих государственные услуги, функционирует раздел «государственные услуги», где размещены Реестр гос.услуг, стандарты, регламенты, перечень государственных услуг, оказываемых гос.органом.

Аппаратом акима Тайыншинского района в соответствии с Правилами контроля за качеством оказания государственных услуг и утвержденным планом контрольных мероприятий на 2019 год проверочными мероприятиями охвачено 11 объектов, в ходе проведенных контрольных мероприятий было выявлено 51 нарушение в сфере оказания государственных услуг. Привлечено к дисциплинарной ответственности 13 специалистов, оказывающие госуслуги *(3 – выговора, 10 – замечаний).*

Результатами оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг является предоставление государственных услуг на альтернативной основе, как в государственном органе, так и через Госкорпорацию, портал «Электронное правительство». Вопросы повышения качества оказания государственных услуг населению в настоящее время являются важнейшими приоритетами в деятельности государственных органов. В целях реализации данной задачи проводятся учебные семинары, направленные на повышение квалификации в сфере оказания государственных услуг, в которых сотрудники государственных органов своевременно принимают участие. За 2019 год обучено 5 слушателей на тему «Управление качеством государственных услуг в Республике Казахстан».

Жалоб от услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг не поступало.

Местными исполнительными органами района принимаются меры по увеличению доли государственных услуг, оказываемых в электронном виде посредством портала «Электронное правительство», а именно:

- проводятся заседания районного акимата, семинар-совещания, круглые столы, дни открытых дверей, раздача информационных брошюр «Digital agent», о правах услугополучателей, об электронных услугах;

- опубликовано 44 статьи в районных газетах «Тайыншинские вести», «Тайынша Таны»;

- проведено 8 ярмарок госуслуг, в ходе которых обратились и получили консультации 1 118 человек;

- разработаны 7 видеороликов, популяризирующие электронные государственные услуги;

- установлены 23 уголка самообслуживания *(18 сельских округов и г. Тайынша, отдел образования, отдел ветеринарии, отдел занятости и социальных программ, Центр занятости населения)* для возможности получения электронных государственных услуг посредством Портала;

- согласно графика, проводится информационно-разъяснительная работа совместно с филиалом Госкорпорации.

В Тайыншинском районе ведется контроль за своевременным и качественным оказанием государственных услуг. Отчет о работе местных исполнительных органов района по внутреннему контролю за качеством предоставляемых государственных услуг предоставляется ежеквартально в Аппарат акима Северо-Казахстанской области и Департамент Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Северо-Казахстанской области.