**Солтүстік Қазақстан облысы Тайынша ауданы әкімдігінің 2019 жылғы мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі қызметі туралы есеп**

Қазақстан Республикасының «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызмет – көрсетілетін қызметті алушылардың өтініші бойынша жеке тәртіппен жүзеге асырылатын және олардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға, оларға тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағытталған жекелеген мемлекеттік функцияларды іске асыру нысандарының бірі.

Мемлекеттік органдарды басқару қызметінің және жергілікті өзін-өзі басқарудың тиімділігіне әсер ететін елеулі фактор олармен мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасы мен шапшаңдығы болып табылады. Мемлекеттік қызмет көрсетуді ұсынудың жүйесі негізінен тұтынушының мүддесіне бағытталуы керек. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын көтеру бойынша мемлекеттік қызметшілердің алдына маңызды міндет қойылған.

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 18 қыркүйектегі № 893 қаулысымен бекітілген мемлекеттік қызметтер көрсету Тізбесіне сәйкес, сонымен қатар 2019 жылдың 01 қарашасында енгізілген өзгерістермен, Тайынша ауданының жергілікті атқарушы органдарымен мемлекеттік қызметтің 102 түрі көрсетіледі. Мемлекеттік орган арқылы 14 қызмет алуға болады. Меморган, Мемкорпорация, «Электрондық үкімет» порталы арқылы да алуға болатын баламалы қызметтер - 56. Тек Мемкорпорация арқылы-7 қызмет, тек «Электрондық үкімет» порталы арқылы – 25.

Тайынша ауданында 10 жергілікті атқарушы орган, 18 ауылдық округ әкімдерінің аппараттары және Тайынша қаласы әкімінің аппараты мемлекеттік қызметтер көрсетеді.

2019 жылдың 12 айында Тайынша ауданының жергілікті атқарушы органдарымен 45 852 мемлекеттік қызмет көрсетілді, оның ішінде:

- қағаз нысанда – 1 058 мемлекеттік қызмет;

- қағаз нысанда, бірақ «Электрондық үкімет» веб-порталы және (немесе) Мемкорпорация арқылы көрсету мүмкіндігі бар - 4 648 мемлекеттік қызмет.

Көрсетілетін қызметті берушінің ақпараттық жүйелері арқылы электрондық түрде көрсетілген ("электрондық үкімет" веб-порталын қоспағанда) www.egov.kz, www.elicense.kz) - 31 551.

Мемкорпорация арқылы көрсетілген қызметтер саны – 7 423 мемлекеттік қызмет, «Электрондық үкімет» порталы арқылы – 1 172 мемлекеттік қызмет.

Аса сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер әлеуметтік қорғау және әлеуметтік бағдарламалар, ауыл шаруашылығы, ветеринария және білім аумақтарында.

Ауданның жергілікті атқарушы органдарымен жоспарлы жұмыс жүргізілуде. Кеңестер, жеке және заңды тұлғаларға Мемкорпорация, «Электрондық үкімет» порталы арқылы сапалы мемлекеттік қызмет көрсетуді түсіндіру бойынша семинарлар өткізіледі. 2019 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша 190 іс-шара өткізілді.

Халыққа мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша қол жетімділікті және ақпараттылықты қамтамасыз ету мақсатында барлық мемлекеттік мекемелерде көрнекі ақпаратпен стендтер (стандарттар, регламенттер, өтініштердің үлгісі, мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты тұлғаның аты-жөні) орналастырылған. Мемлекеттік қызметтер көрсететін мемлекеттік органдардың ресми интернет-ресурстарында «мемлекеттік қызметтер» бөлімі бар, бөлімде мемлекеттік органның көрсететін мем.қызметтерінің тізбесі, стандарттары, регламенттері, мемлекеттік қызметтердің тізбесі орналастырылған.

Тайынша ауданы әкімінің аппаратымен 2019 жылға арналған бақылау іс-шараларының бекітілген жоспарына және мемлекетік қызметтердің сапасын бақылау Ережесіне сәйкес тексеру шараларымен 11 объект қамтылды, жүргізілген бақылау іс-шаралары барысында мемлекеттік қызмет көрсету саласында 51 бұзушылық анықталды. Мемлекеттік қызмет көрсететін 13 маман тәртіптік жауапкершілікке тартылды (*3 – сөгіс, 10 – ескерту).*

Мемлекеттік қызметтер көрсетуді оңтайландырудың және автоматтандырудың нәтижесі мемлекеттік қызметті баламалы негізде көрсету болып табылады, мемлекеттік органмен қатар Мемкорпорация, «Электрондық үкімет» порталы арқылы көрсету. Халыққа көрсететін мемлекетік қызметтің сапасын арттыру мәселесі осы кезеңде мемлекеттік органдардың қызметінде басымды болып табылады. Осы міндетті іске асыру үшін мемлекеттік қызметтер көрсету аумағында біліктілікті арттыруға бағытталған оқу семинарлары өткізіледі, оған бөлім мамандары уақытылы қатысады. 2019 жылы 5 тыңдаушы «Қазақстан Республикасында мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын басқару» тақырыбына оқытылды.

Қызмет алушылардан мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шағымдар түскен жоқ.

Ауданның жергілікті атқарушы органдарымен «Электрондық үкімет» порталы арқылы электронды түрде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің үлесін ұлғайту бойынша шаралар қабылданады, атап айтқанда:

- аудандық әкімдіктің отырыстары, семинар-кеңестер, дөңгелек үстелдер, ашық есік күндері, «Digital agent» ақпараттық брошюраларын тарату, қызмет алушылардың құқықтары, электрондық қызметтер туралы;

- «Тайыншинские вести», «Тайынша таңы» аудандық газеттерінде 44 мақала жарияланды;

- 8 мемлекеттік қызмет жәрмеңкесі өткізілді, оның барысында 1 118 адам өтініш білдірді және кеңес алды;

- электрондық мемлекеттік қызметтерді кеңінен насихаттайтын 7 бейнеролик әзірленді;

- портал арқылы электрондық мемлекеттік қызметтерді алу мүмкіндігі үшін 23 өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышы орнатылды *(18 ауылдық округ және Тайынша қаласы, Білім бөлімі, ветеринария бөлімі, жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі, халықты жұмыспен қамту орталығы);*

- кестеге сәйкес, Мемлекеттік корпорацияның филиалымен бірлесіп ақпараттық-түсіндіру жұмыстары жүргізіледі.

Тайынша ауданында мемлекеттік қызметтердің сапалы және мерзімінде көрсетілуіне бақылау жүргізіледі. Ауданның жергілікті атқарушы органдарының көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына ішкі бақылау жөніндегі есебі Солтүстік Қазақстан облысы әкімінің аппаратына және Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл Агенттігінің Солтүстік Қазақстан облысы бойынша Департаментіне тоқсан сайын ұсынылады.