**Солтүстік Қазақстан облысы Тайынша ауданы әкімдігінің 2021 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 цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің міндетін атқарушының 2020 жылғы 31 қаңтардағы № 39/НҚ бұйрығымен, сондай-ақ 2021 жылғы 25 қарашадағы № 407/НҚ өзгерістерімен бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер Тізіліміне сәйкес Тайынша ауданының жергілікті атқарушы органдары мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің 63 түрін көрсетеді. Мемлекеттік орган арқылы 1 мемлекеттік қызметті алуға болады. Мемлекеттік орган, Мемлекеттік корпорация, «электрондық үкімет» порталы арқылы алуға болатын баламалы қызметтер – 38. Тек мемлекеттік корпорация арқылы – 2 қызмет, тек «Электрондық үкімет» порталы арқылы - 22.

Тайынша ауданында 9 жергілікті атқарушы орган, 18 ауылдық округ әкімдерінің аппараттары және Тайынша қаласы әкімінің аппараты мемлекеттік қызметтер көрсетеді.

2021 жылдың 12 айында Тайынша ауданының жергілікті атқарушы органдарымен **9 335** мемлекеттік қызмет көрсетілді, оның ішінде:

- қағаз нысанда – 148 мемлекеттік қызмет;

- қағаз нысанда, бірақ «Электрондық үкімет» веб-порталы және (немесе) Мемкорпорация арқылы көрсету мүмкіндігі бар – 63 (0,6%) мемлекеттік қызмет.

Көрсетілетін қызметті берушінің ақпараттық жүйелері арқылы электрондық түрде көрсетілген («электрондық үкімет» веб-порталын қоспағанда) www.egov.kz, www.elicense.kz) – 2 212 (23,6%).

Мемкорпорация арқылы көрсетілген қызметтер саны – 1 635 (17,5%).

«Электрондық үкімет» порталы арқылы – 5 425 (58,1%) мемлекеттік қызмет көрсетілді.

Аса сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер әлеуметтік қорғау және әлеуметтік бағдарламалар, құрылыс, ауыл шаруашылығы, жер қатынастары 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. Есепті кезеңде мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша 272 іс-шара өткізілді *(семинарлар, құқықтық жалпы оқулар, интерет-конференциялар, тікелей эфирлер және т.б.).*

Халыққа мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша қол жетімділікті және ақпараттылықты қамтамасыз ету мақсатында барлық мемлекеттік мекемелерде көрнекі ақпаратпен стендтер *(заңға тәуелді нормативтік құқықтық акті, 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, заңға тәуелді нормативтік құқықтық акті, мемлекеттік қызметтердің тізбесі орналастырылған.

Азаматтарды мемлекеттік қызметтерді алу кезінде электрондық үкімет порталын белсенді пайдалануға тарту мақсатында Тайынша ауданында тұрғындар өз бетінше электрондық қызметтерді ала алатын ауданның мемлекеттік органдарында, колледждерінде, кітапханаларында, мектептерінде, балабақшаларында 86 өзіне-өзі қызмет көрсету секторы жұмыс істейді.

Аудан әкімдігі ғимаратында «Ашық әкімдік» фронт-офисінің жұмыс істеуі қамтамасыз етілді, білім беру, ауыл шаруашылығы, азаматтық сосотояния актілерін тіркеу құрылымдық бөлімшесінің, жер қатынастары, құрылыс, сәулет және қала құрылысы бөлімдерінің мамандарының мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы кеңес береді және мемлекеттік қызмет көрсетеді.

Келлер ауылдық округінде «Ауылдағы Ашық әкімдік» бірінші фронт-офисі жұмыс істейді, онда ресепшн, азаматтарды қабылдау кабинеті, өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы орналасқан. Онда Келлер ауылдық округі әкімі аппаратының мамандары, азаматтарды қабылдау секторы, ауылдық округтің ветеринарлық дәрігері орналастырылды.

2021 жылы өзіне-өзі қызмет көрсету секторы арқылы 7 393 мемлекеттік қызмет көрсетілді.

Ауданның жергілікті атқарушы органдары мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша ақпараттық-түсіндіру кітапшаларын әзірлеу бойынша жұмыс жүргізуде, ағымдағы кезеңде қызмет алушылар арасында тарату бойынша жұмыс жүргізілді, 8 500-ке жуық брошюралар таратылды.

Тайынша ауданы әкімінің аппаратымен 2021 жылға арналған бақылау іс-шараларының бекітілген жоспарына және мемлекетік қызметтердің сапасын бақылау Ережесіне сәйкес тексеру шараларымен 13 объект қамтылды, жүргізілген бақылау іс-шаралары барысында мемлекеттік қызмет көрсету саласында 16 бұзушылық анықталды. Сөгіс түрінде 2 маман, ескерту түрінде 1 маман тәртіптік жауапкершілікке тартылды*.*

Бақылау іс-шараларының қорытындысы бойынша Департамент мамандарын шақыра отырып, бақылаудан кейінгі іс-шаралар (семинар) өткізілді, онда «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңды, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер қағидаларын бұзу фактілерінің алдын алу бойынша профилактикалық жұмыс жүргізілді.

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. 2021 жылы 6 тыңдаушы «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің нәтижелілігі мен 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 14 мақала жарияланды;

- Тайынша ауданы әкімінің сайтында 58 жарияланым орналастырылды;

Фейсбуктің «Тайынша ауданы SQО» ресми парақшасында 26 жарияланым орналастырылды;

-мемлекеттік қызметтердің 3 онлайн-жәрмеңкесі өткізілді, оның барысында әртүрлі салалар бойынша 140 сұрақ түсті;

- электрондық мемлекеттік қызметтерді көпшілікке танымал ететін 6 бейнеролик әзірленді.

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.

Жоғарыда аталған іс-шараларды өткізу мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы саласында бірыңғай мемлекеттік саясатты жүргізуге мүмкіндік береді.

Ауданның жергілікті атқарушы органдарының мемлекеттік қызметтерді уақытылы және сапалы көрсету жөніндегі қызметі ерекше бақылауға алынған және жалғастырылатын болады.