**Отчет о деятельности акимата Тайыншинского района Северо-Казахстанской области по вопросам**

**оказания государственных услуг за 2021 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, Утвержден приказом исполняющего обязанности министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39/НҚ, а также с внесенными изменениями от 25 ноября 2021 № 407/НҚ, местными исполнительными органами Тайыншинского района оказывается 63 вида государственных услуг. Через государственный орган можно получить 1 государственную услугу. Альтернативных услуг, которые можно получить как через госорган, Госкорпорацию, портал «Электронного правительства» – 38. Только через Госкорпорацию – 2 услуги, только через портал «Электронного правительства» - 22.

В Тайыншинском районе оказывают государственные услуги 9 местных исполнительных органов, 18 аппаратов акимов сельских округов и аппарат акима города Тайынша.

За 12 месяцев 2021 года местными исполнительными органами Тайыншинского района оказано **9 335** государственных услуг, из них:

- в бумажной форме – 0 государственных услуг;

- в бумажной форме, но которые могли быть оказаны через веб-портал «электронного правительства» и (или) Госкорпорацию – 63 (0,6%) государственных услуг;

- оказанных в электронном виде через информационные системы услугодателя путем прямого контакта с услугополучателем и ручного ввода заявки в информационную систему (за исключением веб-портала "электронного правительства" www.egov.kz, [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz)) – 2 212 (23,6%).

- оказанных через Госкорпорацию – 1 635 (17,5%) государственных услуг;

- оказанных через портал «Электронное Правительство» - 5 425 (58,1%) государственных услуг.

Наиболее востребованные государственные услуги в сфере социальной защиты и социальных программ, строительства, сельского хозяйства, земельных отношений.

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 отчетный период проведено 272 мероприятия по вопросам оказания государственных услуг *(семинары, правовые всеобучи, интернет-конференции, прямые эфиры и т.д).*

В целях доступности и информирования населения по вопросам оказания госуслуг во всех государственных учреждениях размещены стенды с наглядной информацией *(подзаконные нормативные правовые акты, 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, подзаконные нормативные правовые акты, определяющих порядок оказания госуслуг, перечень государственных услуг, оказываемых гос.органом.

В целях вовлечения граждан в активное пользование порталом электронного правительства при получении государственных услуг в Тайыншинском районе функционируют 86 секторов самообслуживания в госорганах, колледжах, библиотеках, школах, детских садах района, где население могут самостоятельно получать электронные услуги.

Обеспечено функционирование фронт-офиса «Открытый акимат» в здании районного акимата, консультирование и оказание госулсуг специалистами отделов образования, сельского хозяйства, структурного подразделения по регистрации актов гражданского сосотояния, земельных отношений, строительства, архитектуры и градостроительства, ответственных за оказание государственных услуг, зона самообслуживания.

В Келлеровском сельском округе функционирует Первый фронт-офис «Открытый акимат в селе», где расположен ресепшн, кабинет для приема граждан, зона самообслуживания. Размещены специалисты аппарата акима Келлеровского сельского округа, сектор приема граждан, ветеринарный врач сельского округа.

За 2021 год через сектора самообслуживания оказано 7 393 государственные услуги.

Местными исполнительными органами района проводится работа по разработке информационно-разъяснительных брошюр по вопросам оказания государственных услуг, за текущий период проведена работа по раздаче среди услугополучателей, распространено около 8 500 брошюр**.**

Аппаратом акима Тайыншинского района в соответствии с Правилами контроля за качеством оказания государственных услуг и утвержденным планом контрольных мероприятий на 2021 год проверочными мероприятиями охвачено 13 объектов, в ходе проведенных контрольных мероприятий было выявлено 16 нарушений в сфере оказания государственных услуг. Привлечены к дисциплинарной ответственности в виде выговора 1 специалист, в виде замечания 1 специалист.

По итогам контрольных мероприятий проведены постконтрольные мероприятия (семинар) с приглашением специалистов Департамента, на котором проведена профилактическая работа по предупреждению фактов нарушений Закона «О государственных услугах», Правил государственных услуг.

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 2021 год согласно Плана – графика переподготовки государственных служащих Тайыншинского района обучено 6 слушателей на тему «Управление результативностью и качеством государственных услуг».

Жалоб от услугополучателей за отчетный период 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, онлайн-совещания, раздача информационных брошюр «Digital agent», о правах услугополучателей, об электронных услугах;

- опубликовано 14 статей в районных газетах «Тайыншинские вести», «Тайынша Таны»;

- размещено 58 публикаций на сайте акима Тайыншинского района;

- размещено 26 публикаций на официальной странице Фейсбук «Тайынша ауданы SQО»;

- проведено 3 онлайн-ярмарки госуслуг, в ходе которых поступили 140 вопросов по различным сферам;

- разработаны 6 видеороликов, популяризирующие электронные государственные услуги.

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.

Проведение вышеперечисленных мероприятий, позволяет проводить единую государственную политику в сфере качества оказания государственных услуг.

Деятельность местных исполнительных органов района по своевременному и качественному оказанию государственных услуг, взята на особый контроль и будет продолжена.