**Солтүстік Қазақстан облысы Уәлиханов ауданы әкімдігінің**

**2019 жылғы жергілікті атқарушы органдардың**

**мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша**

**қызметі туралы есеп**

"Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" ҚР 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.

Уәлиханов ауданында барлығы 20 мемлекеттік орган Мемлекеттік қызмет көрсетеді: оның ішінде 11 - ауылдық округ әкімдіктері, 9 - Жергілікті атқарушы органдар.

2019 жылы барлығы 13801 Мемлекеттік қызмет көрсетілді, оның ішінде:

көрсетілетін қызметті беруші көрсеткен қағаз нысанда-1825;

мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілген -1825;

"e-gov" порталы арқылы көрсетілген- 876;

баламалы негізде -8646;

Ақпараттық жүйелер арқылы-1374.

2019 жылы Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін бұзудың 6 фактісі анықталды (білім бөлімі-1, әкім аппараты - 2, жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі - 2, АХАТ бөлімі-1). Мамандармен түсіндіру әңгіме өткізіліп, барлығы тәртіптік жауапкершілікке тартылды.

Жер қатынастары бөлімінің Мемлекеттік қызмет көрсетуден дәлелді бас тартуының 1 фактісі бар, мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы заңнаманың өзге де талаптарын бұзу фактілері – жоқ. Көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасына шағым түскен жоқ.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау қағидаларына сәйкес 2016ж.08.12. Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі төрағасының бұйрығымен бекітілген, 2018ж.21.12. № 52 Солтүстік Қазақстан облысы Уәлиханов ауданы әкімі аппарат басшысының бұйрығымен бекітілген бақылау іс-шараларының жоспары бойынша, 2018ж. 31.10. № 253 ҚР Мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігінің төрағасының және 2018ж. 31.10. № 51 ҚР Ұлттық экономика министрінің бұйрығымен бекітілген тексеру парағы бірлескен, 2019 жылдың 2 тоқсанында 2 мемлекеттік орган тексерумен қамтылды ("СҚО Уәлиханов ауданы Амангелді ауылдық округі әкімінің аппараты" КММ, "СҚО Уәлиханов ауданы Ақтүесай ауылдық округі әкімінің аппараты" КММ). 2019 жылдың 3 тоқсанында тексерумен 3 мемлекеттік орган қамтылды ("СҚО Уәлиханов ауданы Қулыкөл ауылдық округі әкімінің аппараты" КММ, "СҚО Уәлиханов ауданы Телжан ауылдық округі әкімінің аппараты" КММ, "СҚО Уәлиханов ауданы әкімдігінің білім бөлімі" КММ). 2 тексеру мемлекеттік қызмет істері агенттігінің Солтүстік Қазақстан облысы бойынша департаментінің мемлекеттік қызметтер басқармасының бас маманы А.М. Кахабаевтың қатысуымен өтті. 2019 жылдың 4 тоқсанында тексерумен 2 мемлекеттік орган қамтылды ("СҚО Уәлиханов ауданы әкімдігінің жер қатынастары бөлімі" КММ, "СҚО Уәлиханов ауданы әкімдігінің ветеринария бөлімі" КММ). Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің Солтүстік Қазақстан облысы бойынша департаментінің мемлекеттік қызметтер басқармасының бас маманы Е. Е. Жаксылыковтың қатысуымен тексерулер жүргізілді. Тексеру қорытындысы бойынша ескертулер анықталды.

Мемлекеттік қызметтерді көпшілікке тарату мақсатында ауданның жергілікті атқарушы органдары мемлекеттік қызмет көрсететін бөлімдердің, ауылдық округ әкімдері аппараттарының мамандарын, СҚО бойынша "Азаматтарға арналған үкімет "мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ Халыққа қызмет көрсету бойынша Уәлиханов ауданы бөлімінің қызметкерлерін тарта отырып түсіндіру іс-шараларын (мәжілістер, кеңестер, семинарлар, жұмыс кездесулері, акциялар және т. б.) өткізеді. 2019 жылы 65 іс-шара өткізілді. Барлық мемлекеттік мекемелерде көрнекі ақпараты бар стендтер (стандарттар, өтініш үлгілері және т.б.) орналастырылған. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша ақпаратты аудандық БАҚ беттерінде, сондай-ақ әлеуметтік желілерде, мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарында жариялау бойынша медиа-жоспар бекітілді және іске асырылуда.

Мемлекеттік органдар қызметінің басым бағыттарының бірі электрондық түрде көрсетілетін мемлекеттік қызметтер санының артуы болуы тиіс. Осы басымдықты іске асыру мақсатында аудан әкімі аппаратымен тұрғындарды ақпараттық қамтамасыз ету бойынша белгілі жұмыстар жүргізілуде. 2019 жылы цифрлық сауаттылыққа мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша 3,7 мыңнан астам адам оқытылды, оның ішінде зейнеткерлер, мұғалімдер, халықтың аз қамтылған топтары, жұмыссыздар. Мемлекеттік органдарда, ауылдық округ әкімдері аппараттарында "Conection Point" өзіне-өзі қызмет көрсету секторы бар, онда тұрғындар электрондық қызметтерді алуға мүмкіндігі бар. Электрондық мемлекеттік қызметтерді көпшілікке тарату мақсатында жыл басынан бері ауданда 8 мемлекеттік қызмет жәрмеңкесі өткізіліп, 500-ден астам адам қатысты. Жәрмеңкенің мақсаты-ауданның жергілікті атқарушы органдарымен көрсетілетін мемлекеттік қызметтер туралы халықты ақпараттандыру, электрондық түрде көрсетілетін қызметтердің қол жетімділігі туралы түсіндіру. Өз күшімен 3 бейнеролик әзірленді .

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру мақсатында 2020 жылдың 2 тоқсанында " Қолжетімді әкімдік "жобасын іске асыру, аудан әкімі аппаратында фронт-офис ашу жоспарланған, онда мемлекеттік қызметтер көрсететін мамандар енді ЭҮП арқылы өзіне-өзі қызмет көрсету аймағында мемлекеттік қызметтер көрсетеді және сонымен бірге аудан тұрғындарын портал арқылы мемлекеттік қызметтерді алуға үйретеді.

Жүйесін жетілдіру, мемлекеттік қызметтерді электронды форматта қамтамасыз ету және оларға еркін қол жеткізу азаматтардың болды ең маңызды стратегиялық міндеттері, мемлекет басшысы алға қойған. Егер 2018 жылы электрондық үкімет порталы арқылы 202 қызмет көрсетілсе, 2019 жылы 876 қызмет көрсетілді. Мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыру, электрондық форматтағы қызметтер санын арттыру, сондай-ақ оларды алушылар санының өсуі мақсатында аудан әкімдігі "Азаматтарға арналған үкімет "мемлекеттік корпорациясы" КЕАҚ СҚО бойынша филиалының Халыққа қызмет көрсету бойынша Уәлиханов ауданының бөлімімен бірлесіп халыққа электрондық қызметтерді түсіндіру және көпшілікке тарату, электрондық цифрлық қолтаңбаны алудың маңыздылығы, мобильдік азаматтар базасында тіркеу бойынша іс-шаралар циклін өткізеді.

Мобильді қосымшалардың көмегімен электрондық мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпараттық брошюраларды тарату бойынша акциялар тұрақты негізде өткізіледі. Жыл басынан 2500 адам қамтылды.

Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасы мен уақтылығын одан әрі арттыру мәселелері тұрақты бақылауда тұр, Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін бұзуға жол бермеу бойынша шаралар қабылдануда. Одан әрі тиімділік мақсатында: аталған мәселе бойынша Мемлекеттік органдардың жұмыс жағдайын ай сайын талдау, оқыту семинарлары, оларға практикалық және әдістемелік көмек көрсету мақсатында ауылдық округтердің Әкімдіктеріне бару жалғастырылатын болады.

**Уәлиханов ауданының әкімі М.Оспанов**