**«Солтүстік Қазақстан облысы әкімдігінің ветеринария басқармасы» КММ мен оның ведомстволық бағынысты ұйымдарының**

**2023 жылдағы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі қызметі туралы есеп**

1. Жалпы ережелер

1) Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер

«Солтүстік Қазақстан облысы әкімдігінің ветеринария басқармасы» коммуналдық мемлекеттік мекемесі (бұдан әрі – Басқарма) ветеринария саласындағы мемлекеттік саясатты іске асырады. Негізгі міндеттері: ветеринариялық-санитариялық қауіпсіздікті қамтамасыз ету және облыс халқының денсаулығын жануарлар мен адамға ортақ аурулардан қорғауды ұйымдастыру. Басқарманың аудандар мен Петропавл қаласында 14 ведомстволық бағынысты ветеринариялық пункттері бар.

2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат

Облыстың ветеринариялық қызметі мемлекеттік көрсетілетін қызметтің 4 түрін көрсетеді, оның ішінде Басқарма мемлекеттік көрсетілетін қызметтің 1 түрін, яғни «Ветеринария саласындағы қызметпен айналысуға лицензия беру» мемлекеттік қызметін, аудандар мен Петропавл қаласының ветеринариялық станциялары 3 түрін, яғни «Ветеринариялық анықтама беру» «Ветеринариялық паспорт беру» және «Ауыл шаруашылық жануарлары туралы мәліметтерді (түзету) жаңарту» мемлекеттік қызметтерін көрсетеді.

2023 жылы 52053 мемлекеттік қызмет көрсетілді, оның ішінде:

- «Ветеринариялық анықтама беру» бойынша - 46473 қызмет;

- «Ветеринариялық паспорт беру» бойынша - 5578 қызмет көрсетілді;

-«Ауыл шаруашылық жануарлары туралы мәліметтерді (түзету) жаңарту» -2 қызмет

- «Ветеринария саласындағы қызметпен айналысуға лицензия беру» бойынша қызмет көрсетілген жоқ.

Ветеринария саласындағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы арқылы көрсетілмейді.

«Ветеринария саласындағы қызметпен айналысуға лицензия беру» мемлекеттік қызметі ақылы түрде, «Ветеринариялық анықтама беру», «Ветеринариялық паспорт беру» және «Ауыл шаруашылық жануарлары туралы мәліметтерді (түзету) жаңарту» мемлекеттік қызметтері тегін көрсетіледі.

«Ветеринария саласындағы қызметпен айналысуға лицензия беру» 1 мемлекеттік қызметі (толық автоматтандырылған) «Е-лицензиялау» мемлекеттік дерекқоры» ақпараттық жүйесі арқылы электрондық нысанда көрсетіледі; «Ветеринариялық анықтама беру», «Ветеринариялық паспорт беру» және «Ауыл шаруашылық жануарлары туралы мәліметтерді (түзету) жаңарту» 3 мемлекеттік қызметтері көрсетілетін қызметті берушінің «Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігінің «E-AGRICULTURE» агроөнеркәсіптік кешен салаларын басқарудың бірыңғай автоматтандырылған жүйесі» (бұдан әрі – ББАЖ АЖ) және «Ауыл шаруашылығы жануарларын бірдейлендіру» (бұдан әрі – АШЖБ АЖ) ведомстволық ақпараттық жүйелері арқылы қағаз түрінде көрсетіледі. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын бекітілген заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің саны - 4:

- «Ветеринария саласындағы қызметпен айналысуға арналған лицензия беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2020 жылғы 2 қазандағы № 302 бұйрығы;

- «Ауыл шаруашылығы жануарларын бірдейлендіру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2015 жылғы 30 қаңтардағы № 7-1/68 бұйрығы;

- «Ветеринариялық құжаттарды беру қағидаларын және олардың бланкілеріне қойылатын талаптарды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2015 жылғы 21 мамырдағы № 7-1/453 бұйрығы;

«Ауыл шаруашылығы жануарларын бірдейлендіру жөніндегі дерекқорды қалыптастыру және жүргізу және одан үзінді көшірме беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрінің 2010 жылғы 2 маусымдағы № 367 бұйрығы.

3) Ең сұранысқа ие мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат

Ветеринария саласында ең сұранысқа ие мемлекеттік көрсетілетін қызмет «Ветеринариялық анықтама беру», оның көрсетілетін қызметтердің жалпы санындағы үлесі 89,28%.

2. Көрсетілетін қызметті алушылармен жұмыс

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы мәліметтер

Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратты көрсетілетін қызметті берушінің uprvet.sko.gov.kz интернет-ресурсындағы» Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» бөлімінен, «Электрондық үкіметтің» [www.elisense.kz](http://www.elisense.kz) веб-порталынан, сондай-ақ 8-7152-50-16-81, 34-02-35 телефондары арқылы алуға болады.

Сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілердің ғимараттарында мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпараты бар стендтер орналастырылған. Басқарма ғимаратында өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышы жұмыс істейді.

2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылаулар туралы ақпарат

Есепті кезеңде жетілдіру бойынша ұсыныстар енгізу үшін талқылауға шығарылған мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілер жобалары болған жоқ.

3) Мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар

Ветеринария саласында мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру мақсатында құрылған ресми интернет-ресурстарда, Facebook, Instagram-да аудандар мен Петропавл қаласы ветеринариялық станциялары халық арасында ветеринария саласында мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша ақпараттық-түсіндіру жұмысын жандандыру үшін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша жүргізіліп жатқан жұмыс және ішкі бақылау іс-шаралары туралы өзекті ақпаратты жүйелі түрде орналастырып тұрады.

Басқарма мен ведомстволық бағынысты ұйымдар 2022 жылы ай сайын Facebook әлеуметтік желісінде тікелей эфирлер арқылы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру мәселесі бойынша түсіндіру жұмысын жүргізді.

Басқарма ғимараты мүмкіндігі шектеулі азаматтарға қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін көтергіш платформамен және шақыру түймешігімен жабдықталған.

Көрсетілетін қызметті алушылар жүгінген кезде Басқарма мамандары құзыреті бойынша ветеринария саласында мемлекеттік қызметтер көрсету процесі туралы кеңес беру-түсіндіру жұмысын жүргізеді.

Басқарма мен ведомстволық бағынысты ұйымдар Facebook әлеуметтік желісінде тікелей эфирлер арқылы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселесі жөнінде «Кеңес беру күнін» өткізді.

3. Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін жетілдіру жөніндегі қызмет

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері.

Бүгінгі күні «Ветеринариялық анықтама беру» және «Ветеринариялық паспорт беру» мемлекеттік қызметтерін «электрондық үкімет» порталы арқылы көрсету мүмкін емес.

ББАЖ АЖ, АШЖБ АЖ басқа ақпараттық жүйелермен *(жеке және заңды тұлғалардың, сот органдары мен мемлекеттік кірістер органдарының дерекқорымен)* интеграцияланбаған.

Қазақстан Республикасы Ауыл шаруашылығы министрлігіне «Ветеринариялық анықтама беру» мемлекеттік қызметін көрсетуді электрондық-цифрлық қолтаңбаны пайдалана отырып, электрондық құжат түрінде жүзеге асыру туралы ұсыныспен хат жолданды. Осы мемлекеттік көрсетілетін қызметтің автоматтандырылуы ветеринар мамандардың жұмысын онлайн режимде бақылауға, бақылаудағы жүктерді қадағалаудың қажетті ашықтығы мен дұрыстығын және сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайтуды қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

2) Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар

2023 жылы Басқарманың ведомстволық бағынысты ұйымдарының 1 қызметкері мемлекеттік қызметтер көрсету саласында біліктілікті арттыру курстарынан өтті.

3) Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру.

Есепті кезеңде мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерге өзгерістер енгізілген жоқ.

4. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау

1) Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі шағымдары туралы ақпарат

Есепті кезеңде көрсетілетін қызметті берушілердің немесе лауазымды адамдардың қызметіне шағым түскен жоқ, мемлекеттік қызметтерді көрсетуден негізсіз бас тарту тіркелген жоқ.

2) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері

«Солтүстік Қазақстан облысы әкімдігінің ветеринария басқармасы» КММ басшысының м.а. 2022 жылғы 01 желтоқсандағы № 174 бұйрығымен бекітілген Бақылау іс-шаралары жоспарына сәйкес ведомстволық бағынысты ұйымдарда Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасының сақталуы тұрғысында 14 ішкі бақылау іс-шарасы жүргізілді.

Бақылау іс-шараларының қорытындысы бойынша **14** бұзушылық анықталды, олар тексеру барысында жойылды. Ведомстволық бағынысты ұйымдардың **14** маманы тәртіптік жауаптылыққа тартылды, 14 ұсыным әзірленді, **14-і** орындалды.

5. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің одан әрі тиімділігінің перспективалары және сапасына көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттанушылығын арттыру.

Басқарма басшысының 2023 жылғы 12 желтоқсандағы № 169 бұйрығымен ведомстволық бағынысты ұйымдардың мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын бақылау іс-шараларының 2024 жылға арналған жоспары бекітілді.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын одан әрі арттыру және уақтылы көрсету мәселелері тұрақты бақылауда, мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдері мен тәртібін бұзушылықтарға жол бермеу бойынша шаралар қолданылып жатыр.

**Ветеринария басқармасы**

**басшысы Ж. Әміржанов**