**Аналитическая справка**

**по вопросам оказания государственных услуг**

**по району Магжана Жумабаева**

**за 12 месяцев 2020 года**

В аппарате акима района Магжана Жумабаева Северо-Казахстанской области внутренний контроль процессов оказания государственных услуг осуществляется структурным подразделением по организационно-контрольной работе аппарата акима района.

Акиматом района Магжана Жумабаева Северо-Казахстанской области оказывается 86 видов государственных услуг.

За 12 месяцев 2020 года количество оказанных услуг **11598 услуг,** в бумажной форме- **222,** на альтернативной основе -**1948,** из них физическим лицам - **1515**, оказано юридическим лицам - **433**. Через Госкорпорацию оказано -**2050**, в электронном виде -**7378** (в том числе через систему *e-licens-***888**). Было 41 обоснованных отказов:

-«Постановка на учет и очередность, а также принятие местными исполнительными органами решения о предоставлении жилища гражданам, нуждающимся в  жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде»-36 обоснованных отказа в электронном виде,

- «Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующие проведения торгов (конкурсов, аукционов)» -3 обоснованных отказа в бумажной форме.

*- «*Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)» *-*1 обоснованный отказ.

-«Согласование эскиза (эскизного проекта) – 1 обоснованный отказ.

Государственные услуги оказываются в соответствии со стандартами и регламентами.

За 12 месяцев в подсистеме «Мониторинг ИИС ЦОН» было выявлено 5 нарушений сроков оказания государственных услуг.

1. В апреле месяце в РАГСе по госуслуге «Регистрация заключения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния». Руководитель структурного подразделения привлечен к дисциплинарноцй отвественности в виде замечания.
2. В июле месяце в «КГУ «Отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог района Магжана Жумабаева Северо-Казахстанской области». Был сбой в системе. Акт прилагается.
3. В октябре месяце «КГУ «Аппарат акима Чистовского сельского округа района Магжана Жумабаева Северо-Казахстанской области» по госуслуге «Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка» По причине поломки компьютера, услуга была оказана позднее срока. Аким сельского округа Хасенов Р.Т. привлечен к дисциплинарной ответственности в виде замечания.
4. В декабре месяце в КГУ «Отдел экономики и финансов» 4 факта по госуслуге «Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты». В системе отдела услуга не была закрыта. Руководитель отдела Мукажанова Д.Е. привлечена к дисциплинарной ответственности в виде замечания.
5. Также в декабре месяце на оснований выгрузки за декабрь, в КГУ «Отдел земельных отношений» за не своевременную регистрацию заявок по госуслуге «Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков» *(4 заявки от КазТрансОйл)* привлечен к дисциплинарной ответственности специалист, ответственный за оказание государственных услуг Беремжанов А.Ж.

В соответствии с Правилами государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, а также согласно утвержденного Плана контрольных мероприятий за 12 месяцев 2020 года проведено 12 контрольных мероприятия (*всего 128 нарушений*). Самыми распространёнными являются принятие копии документов, не предусмотренные стандартом (*уд.личности*), не своевременная актуализация интернет-ресурсов.

1. С 23 января по 29 января 2020 года в ГККП «Ясли –сад «Балапан» Каракогинского сельского округа (*3 нарушения*), ответственный специалист за оказание государственных услуг в сфере оказания государственных услуг не проходила обучение, в пакете документов за проверяемый период имеются излишние копии документов (*копии свидетельства о рождении, копии удостоверения личности одного из родителей*). Ответственное лицо привлечено к дисциплинарной ответственности в виде замечания.
2. С 24 февраля по 13 марта 2020 года «Отдел по регистрации актов гражданского состояния и архива КГУ «Аппарат акима района Магжана Жумабаева Северо-Казахстанской области» (*4 нарушения*), ответственное лицо, за оказание государственных услуг не проходил обучение, по оказанию государственных услуг, установлены факты принятия излишних документов, по заявлениям Царегородцевой С.А. от 22.11.2018 г. *(свидетельство о регистрации брака 2010 года)*, Хаджиковой М.М. от 28.11.2018 г. *(свидетельство о регистрации брака 2018 года)*, согласно стандарта государственной услуги копии свидетельства о заключений брака родителей, зарегистрировавшие брак после 2008 года на территорий РК не представляют копию свидетельства, структурным подразделением публичные обсуждения отчета о деятельности в сфере оказания государственных услуг не проводились.
3. С 20 марта по 31 марта 2020 года КГУ «Жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорограйона Магжана Жумабаева Северо-Казахстанской области*» (4 наушения)*, публичных обсуждений отчета о деятельности в сфере оказания государственных услуг за 2019 год с участием услугодателей, заинтересованных физических и юридических лиц в отделе не проводилось, отчет о деятельности в сфере оказания государственных услуги не размещен на интернет-ресурсе отдела.
4. С 18 мая 2020 по 22 мая 2020 КГУ «Аппарат акима Узынкольского сельского округа района Магжана Жумабаева Северо-Казахстанской области»*,* совместно с руководителем аппарата акима района М.Жумабаева Шариповым А.С. (*4 нарушения*), ответственный за оказание государственных услуг, Скроботова Н.В. не проходила курсы по повышению квалификации в сфере оказания государственных услуг, на стенде, расположенном в аппарате акима сельского округа размещен не актуальный стандарт государственной услуги **«Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка»**, на интернет-ресурсе аппарата акима сельского округа не размещены стандарты по государственным услугам, далее публичное обсуждение отчета о деятельности в сфере оказания государственных услуг за проверяемый период не проведено.
5. С 25-29 мая 2020 года КГУ «Отдел строительства, архитектуры, градостроительства района Магжана Жумабаева Северо-Казахстанской области» совместно с руководителем аппарата акима района М.Жумабаева Шариповым А.С. и главным специалистом Департамента Агентства по делам государственной службы по СКО Жусалиной Г.А., привлеченной в качестве эксперта (*4 нарушения*), отделом **не соблюдены сроки актуализации** со дня внесения изменений в стандарты государственных услуг, публичное обсуждение отчета о деятельности в сфере оказания государственных услуг   
   с участием заинтересованных физических и юридических лиц не проводилось.
6. С 8-12 июня 2020 года КГУ «Аппарат акима Бастомарского сельского округа района Магжана Жумабаева Северо-Казахстанской области» совместно с руководителем аппарата акима района М.Жумабаева Шариповым А.С. По итогам проверки не выявлено нарушение проверочного листа по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг.
7. С 28 июля 2020 года по 29 июля 2020 года в дистанционном режиме КГУ «Аппарат акима Возвышенского сельского округа» *(4 нарушения),* на сайте имеются устаревшие реестр государственных услуг, стандарты государственных услуг и Закон «О государственных услугах» *(были внесены изменения 25.06.2020 года,* в аппаратена стенде размещены не актуальные стандарты.
8. С 17 августа по 21 августа КГУ «Отдел образования района М.Жумабаева» (*29 нарушений*), сроки по актуализации информации о порядке оказания государственных услуг на интернет – ресурсе отдела не соблюдены, стандарты государственных услуг не обновлены на интернет-ресурсах отдела, специалист, ответственный за оказание государственных услуг не проходил курсы повышения квалификации по оказанию государственных услуг за последние 3 года, на стенде не отутствуютстандарты, образцы заявлений, выявлены факты истребования излишних документов заявление от 11.06.2020 г. Троегубова О.В. была принята копия свидетельства о рождении 2015 года, заявление от 22.10.2019 года Шляк В.Н. принята копия свидетельства о рождении 2016 года, согласно стандарта государственной услуги, копия свидетельства о рождении ребенка (детей) прикладываются в случае рождения ребенка (детей) до 13 августа 2007 года либо за пределами Республики Казахстан), по заявлению Тулеповой Ж.К, вместо отсканированной копии документа «Свидетельства о смерти)», прикреплена архивная справка на Топышеву М.Б., в следствие чего специалистом были запрошены необходимые сведения посредством ИС. Аналогичные нарушения допущены по 20 заявкам*,* нарушение, в статистических данных не указан отказ по государственной услуге, на интернет-ресурсе Отдела образования не имеется отчет о деятельности за 2019 год в сфере оказания государственных услуг, а также публичное обсуждение отчетов о деятельности в сфере оказания государственных услуг с участием услугодателей, заинтересованных физических и юридических лиц не проводилось.
9. С 14 сентября по 25 сентября 2020 года КГУ «Отдел занятости и социальных программ» *(29 нарушений),* сроки по актуализации информации о порядке оказания государственных услуг на интернет – ресурсе, ответственные специалисты за оказание государственных услуг не проходили курсы повышения квалификации. Сотрудниками Госкорпорации прикрепляются документы не имеющие отношение к пакету документов соответствии со стандартом, прикреплены копии свидетельства о рождении и удостоверения личности по государственным услугам: **«Возмещение затрат на обучение на дому детей-инвалидов»** (выявлено 19 фактов), аналогичные факты выявлены при оказании услуг по **«Назначению государственной адресной социальной помощи»** (2 факта)при сдаче пакета документов через акима сельского округа к основным документамприкреплена копиясправки об пенсионных отчислений (что не является подтверждающим документам, согласно Правил), также при сдаче документов через сельский округ прикреплена выписка о банковском счёте, не совпадающая с номером счета и банком, указанным услугополучателем в заявлении. Журнал регистрации жалоб на оказание государственных услуг в Отделе не имеется. Вместе с тем на информационном стенде, ни на интернет-ресурсе не размещена информация о порядке обжалования по оказанным услугам, а также не указан срок рассмотрения жалобы, не ведется папка с отчётом по внутреннему контролю с аналитической справкой и с соотвествующими материалами, что в дальнейшем может привести к предоставлению недостоверной сводной годовой информации. На интернет-ресурсе Отделе занятости отсутствует отчет о деятельности за 2019 год в сфере оказания государственных услуг, а также публичное обсуждение отчетов о деятельности в сфере оказания государственных услуг с участием услугодателей, заинтересованных физических и юридических лиц не проводилось.
10. С 14 - 16 октября 2020 года в дистанционном режиме проведена проверка деятельности КГУ «Аппарат акима сельского округа Ноғайбай би» (*7 нарушении*). Сроки по актуализации информации о   
    на интернет –не соблюдены на интернет-ресурсе , отсутствуют стандарты государственных услуг: «*Выдача справки, подтверждающей принадлежность заявителя (семьи) к получателям адресной социальной помощи*», *«Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в детские дошкольные организации»*, *«Продажа в частную собственность земельного участка, ранее предоставленного в землепользование»*; *«Постановка на очередь на получение земельного участка»*, правила оказания государственной услуги *«Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах.*
11. С 09 - 12 ноября КГУ «Аппарат акима сельского округа Бәйтерек» (25 нарушений). Аналогично, сроки по актуализации информации о порядке оказания государственных услуг на интернет – ресурсе не соблюдены, на сайте не размещены стандарты государственных услуг «*Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка*», «*Продажа в частную собственность земельного участка, ранее предоставленного в землепользование»; «Постановка на очередь на получение земельного участка*», размещен не актуальный реестр государственных услуг, размещены не актуальные стандарты по государственным услугам «*Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах*», «*Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта*», по данному пункту 6 фактов нарушений; в пакете документов по государственной услуге «*Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах*» имеются копии удостоверений личности родителей, согласно стандарта государственной услуги, удостоверение личности предоставляются для идентификации, выявлено 15 фактов. Специалист, ответственный за оказание государственных услуг привлечен к дисциплинарной ответственности в виде замечания;
12. С 09 – 24 декабря 2020 года КГУ «Отдел земельных отношений» -15 нарушений, с главным специалистом отдела информационных технологий и государственных услуг аппарата акима области Мигачевой Ю.М.,в дистанционном режиме, приглашенной в качестве эксперта. Специалист, ответственный за оказание государственных услуг Беремжанов А.Ж. не проходил курсы повышения квалификации в сфере оказания государственных услуг, далее установлено, чтобизнес-процессы оказания госуслуг, предусмотренные регламентом госуслуг (*в соответствии с постановлением Акимата Северо-Казахстанской области от\_16 марта 2020 года за №59*) не соблюдены. Выявлено, что заявки в базе Е-лицензирование, регистрировались не своевременно, заявление от 14.01.2020 года «АО Северо-Казахстанская РЭК» зарегистрировано в базе 16.01.2020 года; Балдук В.В. от 28.01.2020 года зарегистрировано 30.01.2020 года, аналогично выявлено ещё 11 фактов.

По итогам года было выработано 44 рекомендации, не исполнено 5 *(прохождение курсов по госуслугам, планируется в 2021 году)*.

В 2020 году была проведена 1 ярмарка госуслуг в Авангардском сельском округе. В ходе ярмарки у учащихся 9-11 классов возникли вопросы в сфере образования, были даны ответы на интересующие вопросы. Всего по итогам ярмарки количество обратившихся граждан составило 20 человек. Участникам ярмарки вручены памятки по использованию электронного портала «E-gov».

В течений 2020 года были направлены предложения для повышения качества оказания государственных услуг.

1. Просим рассмотреть перечень документов при оказании услуги «Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)», внести изменения в стандарт, так как при рассмотрении данной услуги для земельной комиссии требуется ситуационная схема расположения земельного участка.
2. Рассмотреть возможность внесения изменения в действующий стандарт, с включением пункта «Изменения адреса» по госуслуге "Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории Республики Казахстан" предусмотрена выдача справки на уточнение, упразднение и присвоение адреса объекта недвижимости».
3. По переводу государственной услуги «Выдача решения органа опеки и попечительства об учете мнения ребенка, достигшего десятилетнего возраста» в электронный формат для истребования документов из базы данных, а также для подтверждения согласия родителей с помощью электронно-цифровой подписи

За 2020 год проведено 2 правовых всеобуча со специалистами, ответственных за оказание государственных услуг. Были рассмотрены и разобраны основные требования при оказании государственных услуг.

За 2020 год проведено 24 обучения на платформе ZOOM. Всего обучено 1133 человек.

За 12 месяцев 2020 года создано 4 видеоролика, популяризующие электронные государственные услуги. С помощью видеороликов население могут пошагово ознакомиться с инструкцией и применить при получений услуг.

За 2020 год создано 29 брошюр и листовок о способах получения государственных услуг, распространено 8000 экземляров.

В районе функционирует 38 зон самообслуживания, в 17 сельских округах (*Авангардский, Бастомарский, Возвышенский, Каракогинский, Конюховский, Лебяжинский, Мағжан, Молодогвардейский, Ноғайбай би, Аққайын, Полудинский, Алтын дән, Таманский, Узынкольский, Успенский, Фурмановский, Чистовский*) и сельских школах, а также, аппарат акима города Булаево. Имеются зоны самообслуживания в районных отделах: КГУ «Отдел образования», КГУ «Отдел занятости и социальных программ», КГУ «Центр занятости», КГУ «Колледж профессиональной подготовки и сервиса», КГУ «Отдел строительства, архитектуры и градостроительства», КГУ «Аппарат акима района М.Жумабаева», КГУ «Отдел сельского хозяйства», КГУ «Отдел земельных отношений». Данные уголки самообслуживания позволили населению не покидая населенный пункт получить услугу на месте. За 12 месяцев 2020 года через зоны самообслуживания оказано **4461** государственных услуг.

30 октября 2020 года прошло открытие «Открытого акимата». В сервисном акимате размещены специалисты 6 отделов: отдел строительства, жилищно-коммунального хозяйства, регистрации актов гражданского состояния, отдела занятости и социальных программ, земельных отношений, в том числе представитель Палаты предпринимателей «Атамекен» и сектор по обслуживанию граждан.

В зале ожидания транслируются видеоролики, популяризирующие электронные государственные услуги. Это позволит снизить коррупционные риски и даст возможность проконсультироваться у специалистов отделов напрямую. После получения консультаций граждане могут сразу заказать услугу через сектор самообслуживания, то есть электронно. По принципу "одного окна" на месте специалисты регулируют все вопросы жителей.

Установлен терминал Касса 24, где можно оплатить все виды налогов, коммунальные услуги, штрафы и т.д.

Для быстрого поиска официальной страницы акима района размещены QR коды с наименованием страницы. Преимущество подобной технологии над сложившейся традиционной "кабинетной" структурой заключается в том что, если проблема не решается одним структурным подразделением того или иного госоргана, в этом же помещении находится представитель другого отдела. Таким образом, специалисты разных структурных подразделений или госорганов смогут решить проблему гражданина быстрее и качественнее, исключая необходимость хождения по кабинетам и бесконечным звонкам

Для улучшения качества оказания государственных услуг, популяризации электронных услуг, государственными органами района за 2020 год проведено **173** разъяснительных мероприятий: публикаций в средствах массовой информации, ярмарка по государственным услугам, проведение тиражировании информационных брошюр, в них приняли участие **9019** человек.

Количество лиц, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг -11, в плановом порядке через РЦО.

**Мағжан Жұмабаев ауданы бойынша 2020 жылғы 12 айда**

**мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша**

**аналитикалық анықтама**

Солтүстік Қзақстан облысы Мағжан Жұмабаев ауданы әкімінің аппаратында мемлекеттік қызмет көрсету үдерісіне ішкі бақылауды аудан әкімі аппаратының ұйымдастыру-бақылау жұмысы жөніндегі құрылымдық бөлімшесі жүзеге асырады.

Солтүстік Қазақстан облысы Мағжан Жұмабаев ауданы әкімдігімен 86 Мемлекеттік қызмет түрі көрсетіледі. 2020 жылдың 12 айында көрсетілген қызметтер саны **11598**, қағаз түрінде - **222**, баламалы негізде - **1948**, оның ішінде жеке тұлғаларға - **1515**, заңды тұлғаларға-**433**. Мемлекеттік корпорация арқылы -**2050**, электронды түрде -7378 (*соның ішінде e-licens- жүйесі арқылы 888* ) көрсетілді. 41 негізделген сәтсіздік болды:

- "Мемлекеттік тұрғын үй қорынан берілетін тұрғын үйге немесе жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алу және кезекке қою, сондай-ақ жергілікті атқарушы органдардың тұрғын үй беру туралы шешім қабылдауы" - электрондық түрде негізделген 36 бас тарту,

- "Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) өткізуді талап етпейтін мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу" - қағаз түріндегі негізделген 3 бас тарту.

- "Құрылыс және реконструкция (қайта жоспарлау, қайта жабдықтау) жобаларын әзірлеу кезінде бастапқы материалдарды ұсыну" -1 негізделген бас тарту.

– "Эскизді (эскиздік жобаны) келісуден өткізу-1 негізделген бас тарту.

Мемлекеттік қызметтер стандарттар мен регламенттерге сәйкес көрсетіледі.

12 ай ішінде "ХҚКО ЫАЖ мониторингі" кіші жүйесінде мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерінің 5 бұзылуы анықталды.

1. Сәуір айында АХАТ бөлімінде "Неке қиюды (ерлі-зайыпты болуды) тіркеу, оның ішінде азаматтық хал актілері жазбаларына өзгерістер, толықтырулар мен түзетулер енгізу"Мемлекеттік көрсетілетін қызметі бойынша. Құрылымдық бөлімшенің басшысы ескерту түрінде тәртіптік жауапкершілікке тартылды.

2. Шілде айында "Солтүстік Қазақстан облысы Мағжан Жұмабаев ауданының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығы, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімі"КММ. Жүйеде сәтсіздік болды. Акт қоса беріледі.

3. Қазан айында "Солтүстік Қазақстан облысы Мағжан Жұмабаев ауданы Чистов ауылдық округі әкімінің аппараты" КММ-де "Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге шешім беру" мемлекеттік көрсетілетін қызметі бойынша компьютердің істен шығуына байланысты қызмет мерзімінен кеш көрсетілді. Ауылдық округ әкімі Р. Т. Хасенов ескерту түрінде тәртіптік жауапкершілікке тартылды.

4. Желтоқсан айында "Экономика және қаржы бөлімі" КММ-де "Ауылдық елді мекендерге жұмыс істеуге және тұруға келген денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қамсыздандыру, мәдениет, спорт және агроөнеркәсіптік кешен саласындағы мамандарға әлеуметтік қолдау шараларын ұсыну " Мемлекеттік көрсетілетін қызметі бойынша 4 факті тіркелді. Бөлім жүйесінде қызмет жабылмады. Бөлім басшысы Д. Е. Мұқажанова ескерту түрінде тәртіптік жауапкершілікке тартылды.

5. Сондай-ақ, желтоқсан айында түсіру негізінде "Жер қатынастары бөлімі" КММ-де "Жер учаскелерін қалыптастыру жөніндегі жерге орналастыру жобаларын бекіту" мемлекеттік көрсетілетін қызметі бойынша өтінімдерді уақтылы тіркемегені үшін (Қазтрансойлдан 4 өтінім) мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты маман А. Ж. Бірімжанов тәртіптік жауапкершілікке тартылды.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау қағидаларына, сондай-ақ бекітілген бақылау іс-шаралары жоспарына сәйкес 2020 жылдың 12 айында 12 бақылау іс-шарасы өткізілді (барлығы 128 бұзушылық). Ең көп тарағандары-стандартта көзделмеген құжаттардың көшірмелерін қабылдау (жеке тұлға), интернет-ресурстарды уақтылы жаңартпау.

1. 2020 жылғы 23 қаңтардан 29 қаңтарға дейін Қарақоға ауылдық округінің "Балапан "Бөбекжай –бақшасы" МКҚК-да (3 бұзушылық) Мемлекеттік қызмет көрсету саласында мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты маман оқытудан өтпеген, тексерілетін кезеңдегі құжаттар пакетінде құжаттардың артық көшірмелері (туу туралы куәліктің көшірмелері, ата-аналардың бірінің жеке куәлігінің көшірмелері) бар. Жауапты тұлға ескерту түрінде тәртіптік жауапкершілікке тартылды.

2. 2020 жылдың 24 ақпанынан 13 наурызына дейін "Солтүстік Қазақстан облысы Мағжан Жұмабаев ауданы әкімінің аппараты "КММ-нің Азаматтық хал актілерін тіркеу және мұрағат бөлімі (4 бұзушылық), Мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты тұлға оқудан өтпеген, мемлекеттік қызмет көрсету бойынша, артық құжаттарды қабылдау фактілері анықталды, С. А. Царегородцеваның 22.11.2018 ж. өтініші бойынша (2010 жылғы некені тіркеу туралы куәлік), М. М. Хаджикованың 28.11.2018 ж. (2018 жылғы некені тіркеу туралы куәлік) мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына сәйкес 2008 жылдан кейін ҚР аумағында некені тіркеген ата-аналардың неке қию туралы куәлігінің көшірмелері куәліктің көшірмесін ұсынбайды, құрылымдық бөлімше Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызмет туралы есепті жария талқылау жүргізген жоқ.

3. 2020 жылдың 20 наурызынан 31 наурызына дейін "Солтүстік Қазақстан облысы Мағжан Жұмабаев ауданының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығы, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары" КММ (4 құлаққап), қызмет көрсетушілердің, мүдделі жеке және заңды тұлғалардың қатысуымен 2019 жылға арналған мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қызмет туралы есепті көпшілік талқылау жүргізілмеген, Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қызмет туралы есеп бөлімнің интернет-ресурсында орналастырылмаған.

4. 2020 жылдың 18 мамырынан 2020 жылдың 22 мамырына дейін "Солтүстік Қазақстан облысы Мағжан Жұмабаев ауданы Ұзынкөл ауылдық округі әкімінің аппараты" КММ, аудан әкімі аппаратының басшысы А.С.Шәріповпен бірлесіп тексерілді. Тексеру барысында 4 бұзушылық анықталды: Мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты Н. В. Скроботова Мемлекеттік қызмет көрсету саласында біліктілікті арттыру курстарынан өтпеді, ауылдық округ әкімі аппаратында орналасқан стендте "Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге рұқсат беру" Мемлекеттік қызмет көрсетудің өзекті емес стандарты орналастырылды, ауылдық округ әкімі аппаратының интернет-ресурсында Мемлекеттік қызметтер көрсету стандарттары орналастырылмаған, бұдан әрі тексерілетін кезеңде мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қызмет туралы есепті жария талқылау жүргізілгмеген.

5. 2020 жылдың 25-29 мамыр аралығында "Солтүстік Қазақстан облысы Мағжан Жұмабаев ауданының құрылыс, сәулет, қала құрылысы бөлімі" КММ аудан әкімі аппаратының басшысы А. С. Шәріповпен және сарапшы ретінде тартылған Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің СҚО бойынша департаментінің бас маманы Г. А. Жусалинамен бірге жүргізілді. Тексеріс барысында (4 бұзушылық), бөліммен мемлекеттік қызметтер стандарттарына өзгерістер енгізілген күннен бастап өзектендіру мерзімдері сақталмаған, Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызмет туралы есепті

мүдделі жеке және заңды тұлғалардың қатысуымен жүргізілгені анықталды.

6. 2020 жылғы 8-12 маусымнан бастап "Солтүстік қазақстан облысы Мағжан Жұмабаев ауданы Бастомар ауылдық округі әкімінің аппараты" КММ аудан әкімі аппаратының басшысы А.С. Шариповпен бірлесіп, тексеру қорытындысы бойынша Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы заңнаманы сақтау бойынша тексеру парағын бұзу анықталған жоқ.

7. 2020 жылдың 28 шілдесінен бастап 2020 жылдың 29 шілдесіне дейін "Возвышен ауылдық округі әкімінің аппараты" КММ-нің қашықтық режимінде (4 бұзушылық), сайтта ескірген мемлекеттік қызметтер тізілімі, Мемлекеттік қызметтер стандарттары және "Мемлекеттік қызметтер туралы" Заң бар (25.06.2020 жылы өзгерістер енгізілді, аппаратта стендте өзекті емес стандарттар орналастырылған.

8. 17 тамыздан 21 тамызға дейін "М. Жұмабаев ауданының білім бөлімі" КММ (29 бұзушылық), ақпаратты өзектендіру мерзімдері бөлімінің интернет – ресурсында Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі сақталмаған, Мемлекеттік қызмет көрсету стандарттары бөлімнің интернет-ресурстарында жаңартылмаған, Мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты маман соңғы 3 жылда мемлекеттік қызмет көрсету бойынша біліктілікті арттыру курстарынан өтпеген, стендте стандарттар, өтініш үлгілері жолға қойылмаған, артық құжаттарды талап ету фактілері анықталған 11.06.2020 Ж.өтініш О. В. Троегубова 2015 жылғы туу туралы куәліктің көшірмесін, 22.10.2019 жылғы В. Н. Шляпалардың 2016 жылғы туу туралы куәліктің көшірмесі қабылданды, мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына сәйкес баланың (балалардың) туу туралы куәлігінің көшірмесі бала (балалар) 2007 жылғы 13 тамызға дейін не Қазақстан Республикасынан тыс жерде туылған жағдайда қоса беріледі), Ж.К. Төлепованың өтініші бойынша "Қайтыс болу туралы куәліктің" Сканерленген көшірмесінің орнына М. Б. Топышеваға Мұрағаттық анықтама бекітілді, соның салдарынан маман АЖ арқылы қажетті мәліметтерді сұратты. Осыған ұқсас бұзушылықтарға 20 өтінім бойынша жол берілген, бұзушылық, статистикалық деректерде Мемлекеттік қызмет бойынша бас тарту көрсетілмеген, білім бөлімінің интернет-ресурсында 2019 жылғы мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызмет туралы есеп жоқ, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілердің, мүдделі жеке және заңды тұлғалардың қатысуымен Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызмет туралы есептерді жария талқылау жүргізілген жоқ.

9. 2020 жылғы 14 қыркүйектен 25 қыркүйекке дейін "Жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" КММ (29 бұзушылық), интернет – ресурста мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпаратты өзектендіру мерзімдері, Мемлекеттік қызметтерді көрсетуге жауапты мамандар біліктілікті арттыру курстарынан өтпеген. Мемлекеттік корпорацияның қызметкерлерімен стандартқа сәйкес құжаттар топтамасына қатысы жоқ құжаттар бекітіледі, "Мүгедек балаларды үйде оқытуға жұмсалған шығындарды өтеу" Мемлекеттік көрсетілетін қызмет бойынша туу туралы куәліктің және жеке куәліктің көшірмелері (19 факт анықталды), ауылдық округ әкімі арқылы құжаттар топтамасын тапсыру кезінде "мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау" Бойынша қызметтер көрсету кезінде ұқсас фактілер (2 факт) анықталды, негізгі құжаттарға зейнетақы аударымдары туралы анықтаманың көшірмесі (Қағидаларға сәйкес растайтын құжаттар болып табылмайды)), сондай-ақ құжаттарды ауылдық округ арқылы тапсыру кезінде көрсетілетін қызметті алушы өтініште көрсеткен шот нөміріне және банкке сәйкес келмейтін банктік шот туралы үзінді-көшірме тіркелген. Бөлімде Мемлекеттік қызмет көрсетуге шағымдарды тіркеу журналы жоқ. Сонымен қатар, ақпараттық стендте де, интернет-ресурста да көрсетілген қызметтер бойынша шағымдану тәртібі туралы ақпарат орналастырылмаған, сондай-ақ шағымды қарау мерзімі көрсетілмеген, Талдамалық анықтамасы және тиісті материалдары бар ішкі бақылау бойынша есебі бар папка жүргізілмейді, бұл кейіннен жалған жиынтық жылдық ақпарат ұсынуға әкеп соғуы мүмкін. Жұмыспен қамту бөлімінің интернет-ресурсында 2019 жылғы мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызмет туралы есеп жоқ, сондай-ақ көрсетілетін қызметті берушілердің, мүдделі жеке және заңды тұлғалардың қатысуымен Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызмет туралы есептерді жария талқылау жүргізілген жоқ.

10. 2020 жылдың 14-16 қазан аралығында қашықтықтан "Ноғайбай би ауылдық округі әкімінің аппараты" КММ қызметіне тексеру жүргізілді (7 бұзушылық). Мемлекеттік қызмет көрсету туралы ақпаратты өзектендіру мерзімдері интернет-ресурста сақталмаған, "Өтініш берушінің (отбасының) атаулы әлеуметтік көмек алушыларға тиесілігін растайтын анықтама беру", "Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектепке дейінгі (6 жасқа дейін) жастағы балаларды кезекке қою", "Бұрын жер пайдалануға берілген жер учаскесін жеке меншікке сату" мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары жоқ»; "Жер учаскесін алуға кезекке қою "Мемлекеттік қызмет көрсету қағидасы" шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және кері қарай үйлеріне тегін тасымалдауды ұсыну.

11. 09-12 қараша аралығында "Бәйтерек ауылдық округі әкімінің аппараты" КММ (25 бұзушылық). Осыған ұқсас, интернет – ресурста мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратты өзектендіру мерзімдері сақталмаған, сайтта "Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге шешім беру", "Бұрын жер пайдалануға берілген жер учаскесін жеке меншікке сату" Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары орналастырылмаған»; "Жер учаскесін алу үшін кезекке қою", Мемлекеттік қызметтердің өзекті емес тізілімі орналастырылған," Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және үйлеріне кері тегін тасымалдауды ұсыну"," Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру " Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша өзекті емес стандарттар орналастырылған, осы тармақ бойынша анықталған бұзушылықтардың 6 фактісі анықталған.; "Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және үйлеріне кері тегін тасымалдауды ұсыну" Мемлекеттік көрсетілетін қызмет бойынша құжаттар пакетінде мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартына сәйкес ата-аналарының жеке куәліктерінің көшірмелері бар, жеке куәлік сәйкестендіру үшін ұсынылады, 15 факт анықталды. Қызмет көрсетуге жауапты маман ескерту түрінде тәртіптік жауапкершілікке тартылды;

12. 2020 жылдың 09-24 желтоқсаны аралығында "Жер қатынастары бөлімі" КММ-де-15 бұзушылық, облыс әкімі аппаратының ақпараттық технологиялар және мемлекеттік қызметтер бөлімінің бас маманы Ю.М. Мигачевамен қашықтықтан сарапшы ретінде шақырылған. Мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты маман А. Ж. Бірімжанов Мемлекеттік қызмет көрсету саласында біліктілікті арттыру курстарынан өтпеген, бұдан әрі мемлекеттік қызмет регламентінде көзделген мемлекеттік қызмет көрсетудің бизнес-процестері (Солтүстік Қазақстан облысы әкімдігінің 2020 жылғы 16 наурыздағы №59 қаулысына сәйкес) сақталмаған. Өтінімдер Е-лицензиялау базасында дер кезінде тіркелмегені анықталды, "Солтүстік Қазақстан ЭТК" АҚ 14.01.2020 жылғы өтініші 16.01.2020 жылы тіркелген; В. В. Балдук 28.01.2020 жылы 30.01.2020 жылы тіркелген, осыған ұқсас тағы 11 факт анықталды.

Жыл қорытындысы бойынша 44 ұсыным әзірленді, 5-еуі орындалған жоқ (мемлекеттік қызметтер бойынша курстардан өту 2021 жылға жоспарланып отыр).

2020 жылы Авангард ауылдық округінде 1 Мемлекеттік қызметтер жәрмеңкесі өткізілді. Жәрмеңке барысында 9-11 сынып оқушыларында білім беру саласында сұрақтар туындап, қызықтырған сұрақтарға жауаптар берілді. Жәрмеңке қорытындысы бойынша жүгінген азаматтар саны 20 адамды құрады. Жәрмеңке қатысушыларына "E-gov"электронды порталын пайдалану бойынша жадынамалар таратылды.

2020 жылы Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар жіберілді.

1. "Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) өткізуді талап етпейтін мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу" қызметін көрсету кезінде құжаттардың тізбесін қарауды, стандартқа өзгерістер енгізуді сұраймыз, өйткені осы қызметті қарау кезінде жер комиссиясы үшін жер учаскесінің орналасуының ахуалдық схемасы талап етіледі.

2. "Қазақстан Республикасының аумағында жылжымайтын мүлік объектілерінің мекенжайын айқындау бойынша анықтама беру" мемлекеттік көрсетілетін қызметі бойынша "Мекенжайды өзгерту" тармағын қоса отырып, қолданыстағы стандартқа өзгерістер енгізу мүмкіндігін қарау жылжымайтын мүлік объектісінің мекенжайын нақтылауға, жоюға және беруге анықтама беру көзделген".

3. "Он жасқа толған баланың пікірін есепке алу туралы қорғаншы және қамқоршы органның шешімін беру" Мемлекеттік қызметін дерекқордан құжаттарды талап ету үшін, сондай-ақ электрондық-цифрлық қолтаңбаның көмегімен ата-аналардың келісімін растау үшін электрондық форматқа ауыстыру бойынша

2020 жылы Мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты мамандармен 2 Құқықтық жалпы оқыту өткізілді. Мемлекеттік қызмет көрсету кезіндегі негізгі талаптар қаралды және талқыланды.

2020 жылы ZOOM платформасында 24 оқу өткізілді. Барлығы 1133 адам оқытылды.

2020 жылдың 12 айында электрондық мемлекеттік қызметтерді популяризациялайтын 4 бейнеролик жасалды. Бейнероликтердің көмегімен халық нұсқаулықпен біртіндеп таныса алады және қызметтерді алу кезінде қолдана алады.

2020 жылы Мемлекеттік қызметтерді алу тәсілдері туралы 29 брошюра мен парақшалар құрылды, 8000 экземляр таратылды.

Ауданда 38 өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы жұмыс істейді, 17 ауылдық округтерде (Авангард, Бастомар, Возвышен, Қарақоға, Конюховский, Лебяжье, Мағжан, Молодогвардейский, Ноғайбай би, Аққайын, Полудин, Алтын дән, Таман, Ұзынкөл, Успенский, Фурманов, Чистовский), сондай-ақ Булаев қаласы әкімінің аппараты. "Білім бөлімі" КММ, "Жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" КММ, "Жұмыспен қамту орталығы" КММ, "кәсіптік даярлау және сервис колледжі" КММ, "Құрылыс, сәулет және қала құрылысы бөлімі" КММ, "М.Жұмабаев ауданы әкімінің аппараты" КММ, "Ауыл шаруашылығы бөлімі" КММ, "Жер қатынастары бөлімі"КММ-де өзіне-өзі қызмет көрсету аймақтары бар. Бұл өзіне-өзі қызмет көрсету бұрыштары тұрғындарға елді мекеннен шықпай-ақ, қызметті сол жерде алуға мүмкіндік берді. 2020 жылдың 12 айында өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы арқылы 4461 Мемлекеттік қызмет көрсетілді.

2020 жылдың 30 қазанында "Ашық әкімдік» ашылуы өтті. Сервистік әкімдікте 6 бөлімнің мамандары орналасқан: құрылыс, тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, азаматтық хал актілерін тіркеу бөлімі, жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар, жер қатынастары бөлімі, соның ішінде "Атамекен" кәсіпкерлер палатасының өкілі және азаматтарға қызмет көрсету секторы.

Күту залында электрондық мемлекеттік қызметтерді танымал ететін бейнероликтер көрсетіледі. Бұл сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін төмендетуге мүмкіндік береді және бөлім мамандарынан тікелей кеңес алуға мүмкіндік береді. Кеңес алғаннан кейін азаматтар бірден өзіне-өзі қызмет көрсету секторы арқылы, яғни электронды түрде қызметке тапсырыс бере алады. "Бір терезе" қағидаты бойынша мамандар тұрғындардың барлық мәселелерін реттейді.

24 Касса терминалы орнатылды, онда салықтың барлық түрлерін, коммуналдық қызметтерді, айыппұлдарды және т. б. төлеуге болады.

Аудан әкімінің ресми парақшасын жылдам іздеу үшін беттің атауы жазылған QR кодтар орналастырылған. Мұндай технологияның қалыптасқан дәстүрлі "Кабинеттік" құрылымнан артықшылығы, егер проблеманы қандай да бір мемлекеттік органның бір құрылымдық бөлімшесі шешпесе, онда осы үй-жайда басқа бөлімнің өкілі орналасады. Осылайша, әртүрлі құрылымдық бөлімшелердің немесе Мемлекеттік органдардың мамандары кабинеттер бойынша жүру және шексіз қоңыраулар қажеттілігін болдырмай, азаматтың проблемасын тезірек және сапалы шеше алады

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жақсарту, электрондық қызметтерді көпшілікке тарату үшін ауданның мемлекеттік органдарымен 2020 жылы 173 түсіндіру іс-шаралары өткізілді: бұқаралық ақпарат құралдарында жариялау, Мемлекеттік қызметтер бойынша жәрмеңке, ақпараттық брошюраларды тарату, оларға 9019 адам қатысты.

Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша біліктілікті арттыру курстарынан өткен тұлғалар саны -11, жоспарлы түрде ӨОО арқылы.