**Аналитическая записка**

*1 квартал 2021 года*

В коммунальном государственном учреждении «Аппарат акима Есильского района Северо-Казахстанской области» внутренний контроль процесса оказания государственных услуг осуществляется отделом организационно-контрольной работы.

Согласно Реестра государственных услуг (*далее – Реестр*), утвержденного Приказ и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39/НҚ внесение изменений от 17 октября 2020 года №390/НҚ), местными исполнительными органами района оказывается 85 государственных услуг.

Государственная услуга «Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)» согласно Реестру государственных услуг оказывается в электронном виде, однако **50 заявлений** былиприняты на бумажном носителе.

В период 1 квартала 2021 года местными исполнительными органами района оказано **1732 государственных услуг (физ.лицам 1600, юр.лицам 132).**

В 1 квартале оказанных услугодателями (за исключением оказанных через Государственную корпорацию) в бумажной форме – **102 услуги (физические лица)**.

Оказанных услугодателями (за исключением оказанных через Государственную корпорацию) в бумажной форме, но которые могли быть оказаны через веб-портал «электронного правительства» и (или) Государственную корпорацию, за 1 квартал количество составляет – **108 услуга (физ.лицам-73 услуг, юр.лицам-35)**

В период 1 квартала 2021 года через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» оказано **294 услуг.**

В электронном виде местными исполнительными органами оказано   
**1228 услуг** (из них, посредством портала электронного правительства **846 услуг** в т.ч сектора самообслуживания **616** (услуги МИО), через собственные информационные системы государственных учреждений - **382 услуг,** через сектора самообслуживания оказано **732** услуги.

В период 1 квартала было дано **20 обоснованных отказа** (**12** - постановка на учет и очередность, а также принятие местными исполнительными органами решения о предоставлении жилища гражданам, нуждающимся в жилище из государственного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде, **2** «выдача удостоверений на право управления тракторами и изготовленными на их базе самоходных шасси и механизмами, самоходными сельскохозяйственными, мелиоративными и дорожно – строительными машинами и механизмами, а также специальными машинами повышенной проходимости» и по **6**-ти заявлениям (предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, государственных служащих аппаратов акимов сел, поселков, сельских округов» *(скрины отказов прилагаются).*

По итогам 1 квартала текущего года, жалоб на оказание государственных услуг не поступало.

В соответствии с Правилами государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, а также согласно утвержденного Плана контрольных мероприятий на 2021 год, в 1 квартале текущего года проведено  
8 контрольных мероприятий по соблюдению законодательства в сфере государственных услуг в коммунальных государственных учреждениях «Аппарат акима Амангельдинского сельского округа», «Аппарат акима Алматинского сельского округа», «Аппарат акима Ясновского сельского округа», «Аппарат акима Заречного сельского округа», «Аппарат акима Покровского сельского округа» (с участием Департамента Агентства по делам государственной службы), «Аппарат акима Петровского сельского округа», «Отдел культуры, развития языков, физической культуры и спорта», «Центр занятости» (*информация о выявленных нарушениях отражены в актах контрольных мероприятий*).

В ходе контрольных мероприятий нарушений сроков оказания государственных услуг не выявлено, выявлен 61 факт нарушений (истребование излишних документов-19, нарушение бизнес-процессов - 21, несоблюдение графика работы, предусмотренного стандартов государственных услуг -2, факты нарушений иных требований законодательства в сфере оказания государственных услуг-19 *(отсутствие курсов повышения квалификации, не обновлены интернет – ресурсы).*

По итогу контрольных мероприятий выработано 28 рекомендаций, 24 из которых исполнены, 4 находятся на исполнении *(прохождение курсов повышения квалификации по оказанию государственных услуг и навыкам общения с инвалидами специалистами, ответственного за предоставление государственных услуг)*.

Аппаратом акима района, на постоянной основе проводится работа   
по выдвижению предложений по совершенствованию процедур оказания государственных услуг.

Так, информация по проблемным вопросам при оказании госуслуг, по реинжинирингу оказания государственных услуг, выявленная в нормативно-правовых актах, регламентирующих оказание государственной услуги «Предоставление отсрочки от призыва на воинскую службу», направлена письмом на имя руководителя Департамента по делам государственной службы по СКО *за исхд. №7.1.2-20/201от 15 марта 2021 года.*

**Внесли предложение - исключить** электронную копию постановления местного исполнительного органа об опекунстве **из перечня документов (опека устанавливается над** ребенком (детьми), оставшихся без попечения единственного или обоих родителей (*ограничением или лишением их родительских прав, признанием безвестно отсутствующими, объявлением умершими, признанием недееспособными или ограниченно дееспособными, отбыванием наказания в местах лишения свободы, уклонением от воспитания ребенка или защиты его прав и интересов, в том числе с отказом взять ребенка из воспитательной или медицинской организации, а также в иных случаях отсутствия родительского попечения и нуждающийся в обеспечении необходимой защиты его прав и интересов, предусмотренных законами Республики Казахстан (Кодекс о браке (супружестве) и семье).*

Одним из приоритетов деятельности государственных органов увеличение количества государственных услуг, оказываемых в электронном виде.

Главная цель перевода государственных услуг в электронный формат это сокращение времени на получение государственной услуги для физических и юридических лиц, упрощение самой процедуры, ликвидация административных барьеров и снижение коррупционных рисков.

Оказание услуг в электронном виде становится все более популярным. В настоящее время активно функционирует портал «электронное правительство», интернет-ресурсы государственных организаций, через которые можно, получить любую справку, сдать налоговую отчетность или записаться к врачу и т.д.

За период первого квартала разработан и размещен видеоролик на You Tube канале Агентства по делам государственной службы (ссылка <https://youtu.be/_JmXxypY_bA> № 292) и составляет более 1000 просмотров.

В селе Спасовка Спасовского сельского округа размещен баннер (DIGITAL AGENT).

В целях реализации данного приоритета, акиматом района  
 проводится определенная работа по информационному обеспечению населения о возможности получения государственных услуг.

В целях реализации концепции «Слышащего государства», с ноября месяца 2020 года действует офис «Открытый акимат».

В открытом акимате Есильского района расположены услугодатели 6-и востребованных сфер, которыми оказываются 64 государственных услуг в т.ч. в электронном 53 и 11 в бумажном формате (Отдел регистрации актов гражданского состояния, Отдел занятости и социальных программ, Отдел образования, Отдел сельского хозяйства и ветеринарии, Отдел земельных отношений, Отдел архитектуры, строительства ЖКХ, пассажирского транспорта и автомобильных дорог (*специалисты всегда находятся в открытом окмате*).

Было оказана консультация 1036 чел, в том числе 975 получили государственные услуги.

На официальном интернет-ресурсе акима Есильского района,в разделе «Государственные услуги», на официальной странице социальной сети Facebook, Instagram на постоянной основе публикуется вся необходимая информация для услугополучателей, а также информация о проводимых мероприятиях, кроме того, публикуется информационный материал  
 в виде статей, видео-роликов, буклетов.

С целью популяризации государственных услуг, местными исполнительными органами района проводятся разъяснительные мероприятия. За отчетный период проведено 20 мероприятий, такие как проведение обучающих семинаров, специалистов отделов, аппаратов акимов сельских округов, оказывающих государственные услуги, интернет – конференции, прямые эфиры, просмотр обучающих роликов и т.д. Охват населения составил **2777 человека.**

Информация о проведении мероприятий публиковалась в социальных сетях района.

В первом квартале т.г. были проведены разъяснительные мероприятия по государственным услугам:

- были проведены интернет- конференции отделами социальной защиты, земельных отношений, сельского хозяйства;

- разработан видеоролик о получении государственных услуг Видео размещено в социальных сетях Instagram, You Tube, Facebook (ссылки прилагаются);

- аппаратами сельских округов проводятся встречи с населением по вопросу оказания государственных услуг в электронном виде;

- акимом Амангельднского сельского округа и отделом земельных отношений проведены прямые эфиры о получении электронных государственных услуг. На интернет ресурсах размещена информация о преимуществе получения государственных услуг через портал электронного правительства,

- в течение квартала разработано 2 брошюры и роздано более 1000 экземпляров.

- сотрудниками Государственной корпорации, совместно с акиматом района, аппаратами акимов сельских округов, согласно сетевого графика, с учетом карантинных ограничений было проведено обучение населения навыкам работы в портале «Электронного правительства», использования мобильных приложений при оказании государственных услуг 571 чел. (просмотр обучающих роликов (25 чел.), обучение граждан пользованием порталом E GOV, при получении государственных услуг в открытом акимате (532 чел), обучение сотрудников районного суда и центральной районной библиотеки (14 чел.).

**Руководитель аппарата  
 акима района Е.Мустафин**