**Отчет о деятельности акимата Жамбылского района Северо-Казахстанской области по вопросам оказания государственных услуг за 2021 год**

**В соответствии с Законом РК «О государственных услугах»,** государственная услуга – одна из форм реализации отдельных государственных функций, осуществляемых в индивидуальном порядке по обращению или без обращения услугополучателей и направленных на реализацию их прав, свобод и законных интересов, предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ.

Акиматом Жамбылского района Северо-Казахстанской области, в соответствии с внесенными изменения и дополнениями в Реестр государственных услуг, утвержденного приказом и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39/НК оказывалось 62 вида государственных услуг, из них:

* 17 услуг в сфере строительства и жилищно-коммунального хозяйства;
* 10 услуг в сфере земельных отношений;
* 4 услуги в сфере сельского хозяйства;
* 31 услуги в социальной сфере

Количество оказанных государственных услуг, за 2021 год, составляет 6438 услуг, в том числе:

- оказанных услугодателями через канцелярию (за исключением оказанных через Государственную корпорацию) в бумажной форме–0 услуг;

- оказанных услугодателями на альтернативной основе в бумажной форме через канцелярию, но которые могли быть оказаны через веб-портал "электронного правительства" и (или) Государственную корпорацию – 72 услуги;

- оказанных в электронном виде через информационные системы услугодателя без прямого контакта с услугополучателем (за исключением веб-портала "электронного правительства" www.egov.kz, [www.elicense.kz)-](http://www.elicense.kz)-) 837 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)-) 87 услуг;

- через Госкорпорацию оказано - 1049 услуг;

- через портал электронного правительства- 4393 услуги.

Для информирования населения по вопросам оказания государственных услуг во всех государственных учреждениях размещены стенды с наглядной информацией (стандарты, образцы заявлений, Ф.И.О. ответственных за оказание государственных услуг). На официальных интернет-ресурсах государственных органов, оказывающих государственные услуги, функционирует раздел «государственные услуги», в котором размещена справочная информация (стандарты госуслуг, образцы заявлений, брошюры и видеоролики о порядке получения госуслуг), имеются ссылки перехода на портал «электронного правительства» и «электронного лицензирования», для удобства получения услуг, оказываемых в электронном формате.

В целях повышения заинтересованности к порталу «электронного правительства» государственными органами ведется активная разъяснительная деятельность. В аппаратах акимов сельских округах, школах, местных исполнительных органах оказывающих государственные услуги установлены площадки самообслуживания «Connection Point» для доступности получения электронных услуг населением (56 уголков самообслуживания- 6888 оказано услуг).

В целях создания удобной площадки для приема и обработки документов физических и юридических лиц успешно реализуется проект «Открытый акимат» включающий в себя размещение размещение в здании управления госдоходов Жамбылского района удобной для населения площадки обслуживания населения с наличием ресепшена, сектора обращений граждан, сектора самообслуживания, а также услуг консультативного характера. Данный проект позволяет внедрить элементы клиентского подхода во взаимодействии с услугополучателями. Так же в декабре 2021 года начал функционировать «Открытый акимат» в здании КГУ «Аппарат акима Пресновского сельского округа Северо-Казахстанской области».

Политика государства в области модернизации системы государственного управления в значительной степени направлена на развитие электронного правительства, автоматизацию внутренних бизнес-процессов государственных органов, а также развитие системы электронных государственных услуг, как наиболее эффективной формы взаимодействия государственных органов и граждан.

Положительная динамика рассматривается при оказании электронных государственных услуг. Так, в 2020 году доля электронных госуслуг от общего количества оказанных госуслуг составляла 72,4%, то в 2021 году составила 82,6%, т.е. данный показатель вырос на 10,2%

Аппаратом акима Жамбылского района, в соответствии с Правилами контроля за качеством оказания государственных услуг и утвержденным планом контрольных мероприятий на 2021 год, проверочными мероприятиями охвачено 12 объектов контроля. В ходе проверки выявлены факты нарушения процедур (бизнес-процессов) оказания государственных услуг, всего 33 факта в.ч. в аппаратах акима Кладбинского с/о 1 факт, Майбалыкского с/о-6 фактов, в отделе земельных отношений-4 факта и 22 факта в отделе архитектуры, строительства ЖКХ и АД. По отделу архитектуры, строительства ЖКХ и АД так же были выявлены следующие ннарушения: факты нарушений сроков оказания государственных услуг -1 факт; факты оказания государственных услуг при отсутствии полного пакета документов, предусмотренного утвержденным стандартом государственной услуги-6 фактов; факты необоснованных отказов в оказании государственных услуг-2 факта. Прочии нарушения 11 фактов.

За допущенные нарушения выявленные в ходе проверки к дисциплинарной ответственности, в виде замечания, привлечены исполняющий обязанности руководителя отдела архитектуры, строительства ЖКХ и АД- Кутушев А.Е. , и.о. руководителя отдела земельных отношений- Болтаев Б.К., главный специалист аппарата акима Майбалыкского с/о – Шабанова М.А.

Вместе с этим в ходе проверок выявлено наличие коллизий в законодательстве, в сфере земельных отношений и др. Выявлены недоработки в информационных системах задействованных в оказании государственных услуг. По итогам проведенных мероприятий выработано более 21-ой рекомендации по устранению выявленных нарушений и улучшению работы в данной сфере.

В целях популяризации электронных услуг среди населения и бизнеса посредством региональных средств массовой информации, используются **полиграфические материалы** (буклеты, постеры), ролики по разъяснению получения электронных государственных услуг на портале «электронного правительства». Данные ролики (аудио- видео материалы) размещены в районном центре обслуживания населения, на официальных интернет ресурсах местных исполнительных органов, а так же в социальных сетях Facebook и Instagram.

В течение 2021 года местными исполнительными органами проведено 192 **разъяснительных мероприятий, включающие в себя: ярмарки государственных услуг,** семинары-совещания, заседания «круглых столов», акции «День открытых дверей», брифинги, прямые эфиры, статьи в районных СМИ (газета «Сельская Новь» и «Ауыл Арайы»). В рамках программы «Цифровой Казахстан» проводились обучающие курсы для населения района, в связи с действующими карантинныфми мерами обучение проводилось посредством онлайн-семинаров через ZOOM Отделом Жамбылского районного филиала НАО ГК «Правительство для граждан» по сетевому графику, а также с помощью брошюр и видео инструкций, всего за 2021 год обучено цифровой грамотности 13537 человек.

На сайте акима района в разделе «Деятельность», «Государственное управление» в подразделе «Государственные услуги» далее «Публичное обсуждение ежегодных отчетов местных исполнительных органов» размещены отчеты о результатах деятельности в сфере оказания государственных услуг за 2020 год акимов сельских округов и местных исполнительных органов, оказывающих государственные услуги. Жителям района была предоставлена возможность оставить предложения или замечания в окне «Комментарии», предложений и замечаний не поступило.

Для замера мнений услугополучателей, ОО «НПО «Туған жер» проведен Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг. По результатам, которого Акимату района присвоено 2-е место, среди местных исполнительных органов районов Северо – Казахстанской области. По оценке достижения ключевых показателей деятельности наш район по итогам года так же занял 2 место среди аппаратов акимов районов области.

Вопросы дальнейшего повышения качества и своевременности оказания государственных услуг находятся на постоянном контроле, принимаются меры по недопущению нарушений порядка оказания государственных услуг. В целях эффективности и улучшения качества предоставляемых услуг населению, в 2022 году будет продолжена работа в данном направлении, в том числе ежеквартальные анализы состояния работы государственных органов по данному вопросу, проведение разъяснительной работы по соблюдению законодательства при оказании государственных услуг со специалистами, непосредственно работающими с населением при оказании государственных услуг, обучающие семинары. Вопросы оказания государственных услуг будут рассматриваться на заседаниях акимата района, рабочих совещаниях.

**Информация о жалобах услугополучателей**

**по вопросам оказания государственных услуг**

Согласно результатам внутреннего контроля, за качеством оказания государственных услуг, в течение 2021 года в адрес Акима Жамбылского района жалоб на оказание государственных услуг не поступало.

**Аким Жамбылского района М. Ескендиров**

**Согласованно:**

**Руководитель аппарата Е. Пестова**