

**Заключение о результатах оценки
по направлению «Качество оказания государственных услуг»
блока «Взаимодействие государственного органа
с физическими и юридическими лицами»
Акимата Карагандинской области
(наименование местного исполнительного органа)**

2017 год
(отчетный период)

№	Критерии оценки	Баллы	Макс. балл
1	Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг	25	40
2	Соблюдение сроков оказания государственных услуг	0	33
3	Обеспечение качества оказания государственных услуг	7,95	17
4	Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг	8	10
	Общая оценка по критериям	40,95	100
	Вычет штрафных баллов	0	- 5
	Итоговая оценка с учетом вычета штрафных баллов	40,95	100

Анализ эффективности деятельности центрального государственного органа по критериям оценки:

Оценка эффективности деятельности акимата Карагандинской области (далее – Акимат) по направлению «Качество оказания государственных услуг» проведена в соответствии с Методикой оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами, утвержденной совместным приказом Председателя Агентства по делам государственной службы и противодействию коррупции от 3 февраля 2017 года № 29, Министра информации и коммуникаций от 6 февраля 2017 года № 45, Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры от 7 февраля 2017 года № 4 о/д (далее – Методика).

Оценка проведена по 192 видам услуг Акимата, которые включены в Реестр государственных услуг, утвержденный постановлением Правительства от 18 сентября 2013 года № 983 (в редакции на 31 декабря 2017 года) (далее – Реестр).

Анализ полученных результатов оценки в 2017 году показал **неэффективную деятельность** Акимата по обеспечению качественного

оказания государственных услуг, что обусловлено следующим:

Первое. Система внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг **выстроена на низком уровне и носит формальный характер.** Так, в ходе 57 контрольных мероприятий Агентства по делам государственной службы и противодействию коррупции (далее – Агентство), **выявлено 17 685 нарушений** требований законодательства в сфере оказания государственных услуг, такие как: нарушение сроков оказания услуг (226 фактов), оказание услуг при отсутствии полного пакета документов (13 778), истребование излишних документов (1 044), нарушение бизнес-процессов оказания услуг (2 637).

Кроме того, установлено 2 517 фактов иных нарушений требований законодательства в сфере оказания государственных услуг, оценка которых не предусмотрена критериями Методики.

Второе. Отмечается **значительное ухудшение исполнительской дисциплины** в государственном органе. Так, количество нарушений сроков оказания государственных услуг **увеличилось в 4 раза** (с 184 до 766 фактов) в сравнении с предыдущим периодом.

Третье. Значительное количество **системных нарушений в соблюдении требований стандартов** государственных услуг. В общей сложности Акиматом **допущено 15 861 нарушение** норм, установленных соответствующими стандартами услуг.

Четвертое. **Несоблюдение требований регламентов** государственных услуг. Так, сотрудниками Акимата **допущено 2 637 нарушений** процедур оказания услуг, предусмотренных их регламентами.

Пятое. **Низкий уровень удовлетворенности** качеством оказания государственных услуг Акимата среди населения. Так, по результатам общественного мониторинга качества оказания государственных услуг (далее – общественный мониторинг), только **58,5% услугополучателей удовлетворены** качеством оказания услуг. Респонденты отметили недостатки в качестве информированности населения, а также работе сотрудников, непосредственно оказывающих государственные услуги.

По итогам оценки ключевыми направлениями работы Акимата должно стать повышение уровня удовлетворенности услугополучателей, исполнительской дисциплины, усиление внутреннего контроля за качеством оказания услуг и обеспечение соблюдения требований законодательства.

1. По критерию «Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг»

Оценка Акимата по данному критерию состоит из двух показателей:

(1) уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг и (2) меры по повышению удовлетворенности услугополучателей.

По показателю «Уровень удовлетворенности качеством оказания государственных услуг»:

В 2017 году Исследовательским центром «Сандж» в рамках

государственного социального заказа, размещенного Агентством, проведен общественный мониторинг.

В ходе социологического исследования опрошено 9 517 респондентов по пятидесяти пяти видам государственных услуг Реестра.

Общественный мониторинг проведен с целью определения степени удовлетворенности населения качеством, доступностью и процедурами предоставления государственных услуг, а также выявления административных барьеров при их оказании.

В Акимате социологическое исследование проведено по 20 видам услуг. Так, по итогам опроса 236 респондентов, **58,5% услугополучателей удовлетворены** качеством оказания, **показатель уровня удовлетворенности составил 4,49 балла**.

При этом среднее значение среди оцениваемых местных исполнительных органов составило 4,58 балла.

Среди всех показателей удовлетворенности респонденты наиболее высоко оценили доверие услугодателю, процедуру сбора и подачи документов, а также сроки оказания государственных услуг.

Вместе с тем, проведенный опрос показал наличие и негативных аспектов, возникающих в процессе получения услуг Акимата, которые в целом отрицательно сказываются на данном показателе оценки. В частности, респондентами высказана критика по качеству информированности, а также работе сотрудников, непосредственно оказывающих государственные услуги.

Кроме того, 0,4% услугополучателей отметили, что «использовали личные связи, знакомства» в процессе получения услуг, доля жалоб на услуги Акимата по которым проведен общественный мониторинг, составила 2,1%.

В целях повышения качества оказания государственных услуг, Акимату необходимо повышать качество предоставления информации о государственных услугах, профессиональный уровень и квалификацию сотрудников, формировать высокий уровень культуры взаимоотношений с услугополучателями.

Результат оценки по показателю составил **20 баллов** (из 35 возможных).

По показателю «Меры по повышению удовлетворенности услугополучателей»

Оценка по показателю присваивается в случае наличия принятых государственным органом мер по устранению административных барьеров, выявленных по итогам самостоятельного мониторинга качества оказания государственных услуг, осуществляемого с учетом мнения услугополучателей.

Так, в оцениваемом периоде Акиматом проведен общественный мониторинг с целью определения степени удовлетворенности населения качеством оказания государственных услуг. В ходе социологического исследования за основу использовался метод «Индекса удовлетворенности

потребителей», широко применяемого в международной практике.

В результате, опрошено 2 500 жителей г. Караганды по социально-значимым услугам, а также разработан План мероприятий по повышению уровня удовлетворенности населения качеством оказания услуг с учетом итогов мониторинга.

Результат оценки по показателю составил **5 баллов** (из 5 возможных).

Общий результат оценки по критерию **«Удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг»** составил **25 баллов** (из 40 возможных).

2. По критерию «Соблюдение сроков оказания государственных услуг»

В соответствии с информацией государственного органа, представленной в рамках государственного контроля, а также данных Министерства информации и коммуникаций (далее – Министерство), всего в 2017 году Акиматом оказано **5 067 591 услуга**, в том числе из них:

- 1 384 117 (или 27,3%) в государственном органе (бумажный вид);
- 160 648 (или 3,2%) через ЦОНЫ (филиалы НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»);
- 3 522 826 (или 69,5%) в электронном виде.

Согласно отчетным данным Акимата в оцениваемом периоде **допущено 39 нарушений** сроков оказания государственных услуг.

Министерством представлена информация о наличии **504 фактов нарушений сроков** оказания государственных услуг. В результате сверки данных из ИС «Мониторинг» и информации Акимата общее количество несвоевременно оказанных услуг составило **540 фактов нарушений**.

Кроме того, согласно представленной Министерством информации, в оцениваемом периоде зафиксировано 12 фактов несвоевременного предоставления государственным органом информации в ИС «Мониторинг».

По итогам проверок территориального органа Агентства дополнительно выявлено **226 фактов нарушений** сроков.

Наибольшее количество из них допущено Отделом земельных отношений, архитектуры и градостроительства Актогайского района («Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории Республики Казахстан» – 78, «Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта» – 7, «Выдача разрешения на размещение наружной (визуальной) рекламы на объектах стационарного размещения рекламы в полосе отвода автомобильных дорог общего пользования областного и районного значения» – 1), а также Управлением сельского хозяйства Карагандинской области («Субсидирование по возмещению части расходов, понесенных субъектом агропромышленного комплекса при инвестиционных вложениях» – 78).

Таким образом, с учетом итогов контрольных мероприятий Агентства и сведений Министерства, Акиматом в оцениваемом периоде с нарушением установленных сроков оказаны **766 государственных услуг**.

В целом, сравнительный анализ допущенных нарушений сроков оказания услуг, проведенный на основе результатов оценки по указанному критерию за последние 3 года, показал **ухудшение эффективности Акимата в работе по предупреждению и сокращению фактов нарушений.**

Так, если в 2015 году зафиксировано 210 фактов нарушений установленных сроков оказания услуг, а в 2016 году – 184, то в 2017 году выявлено 766 фактов несвоевременного предоставления услуг. При этом количество оказанных услуг в сравнении с предыдущим оцениваемым периодом **сократилось на 11,5%** (в 2016 году оказано 5 728 886 услуг).

Согласно пункту 37 Методики, при расчете оценки по критерию не учитывались статистические данные по 25 видам государственных услуг (3954053 услуги), которые в соответствии с утвержденными стандартами услуг оказываются в течение одного рабочего дня.

Таким образом, общее количество государственных услуг, учитываемых при расчете по критерию, составило **1 113 538**.

В связи с вышеизложенным и отсутствием положительной динамики снижения доли нарушений сроков по сравнению с предыдущим оцениваемым периодом (в 2016 году – 184), к оценке Акимата по критерию дополнительный балл **не присваивается.**

В связи с отрицательным показателем, результат оценки по критерию **«Соблюдение сроков оказания государственных услуг»** составил **0 баллов** (из 33 возможных).

3. По критерию «Обеспечение качества оказания государственных услуг»

По данному критерию оценивается эффективность принимаемых государственным органом мер по соблюдению требований законодательства в сфере оказания государственных услуг.

По показателю «Необоснованные отказы в оказании государственных услуг»:

Согласно отчетной информации Акимата в оцениваемом периоде установлено **8 фактов необоснованного отказа** в оказании государственных услуг.

Стоит отметить, что в ходе контрольных мероприятий Агентства установлено 18 фактов нарушения сроков предоставления отказа в оказании услуг («Выдача разрешения на использование земельного участка для изыскательских работ» – 17, «Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков» – 1).

Результат оценки по данному показателю составил **2,95 балла** (из 3 возможных).

По показателю «Оказание государственных услуг при неполном пакете документов»:

Акиматом в рамках внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг самостоятельно установлено **136 фактов** несоблюдения требования по оказанию услуг при полном пакете документов,

предусмотренных их стандартами.

Вместе с тем, департаментом Агентства по Карагандинской области, **дополнительно выявлено 13 778 фактов нарушений** требований законодательства.

Так, в Улытауской районной ветеринарной станции установлено **13 738 фактов** оказания услуг при неполном пакете документов («Проведение идентификации сельскохозяйственных животных, с выдачей ветеринарного паспорта» – 13 702, «Выдача ветеринарной справки» – 36).

Аналогичные **5 фактов нарушений** установлено по услуге *«Выдача разрешения на использование земельного участка для изыскательских работ»* (Отдел земельных отношений Улытауского района – 1; Отдел земельных отношений Жанааркинского района – 4).

12 фактов нарушений зафиксировано по услуге *«Согласование эскиза (эскизного проекта)»* (Отдел земельных отношений, архитектуры и градостроительства Актогайского района – 10, Отдел земельных отношений, архитектуры и градостроительства Каркаралинского района – 2).

В Отделе образования Жанааркинского района выявлено **2 факта** по услуге *«Прием документов для участия в конкурсе на замещение руководителей государственных учреждений среднего образования»*.

В Отделе образования Актогайского района выявлено **11 фактов** (Прием документов для прохождения аттестации на присвоение (подтверждение) квалификационных категорий педагогическим работникам и приравненным к ним лицам организаций образования, реализующих программы дошкольного воспитания и обучения, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования – 10, Постановление на учет лиц, желающих усыновить детей – 1).

В Отделе занятости и социальных программ города Каражал установлено **5 фактов** по услуге *«Обеспечение инвалидов санаторно-курортным лечением»*.

В Аппарате акима Актогайского района выявлено **4 факта** по услуге *«Регистрация заключения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния»*.

В Отделе земельных отношений, архитектуры и градостроительства Каркаралинского района установлен **1 факт** по услуге *«Выдача решения на реконструкцию (перепланировку, переоборудование) помещений (отдельных частей) существующих зданий, не связанных с изменением несущих и ограждающих конструкций, инженерных систем и оборудования»*.

Таким образом, с учетом изложенного в оцениваемом периоде установлено **13 914 фактов оказания государственных услуг при неполном пакете документов**.

В связи с отрицательным показателем, результат оценки по данному показателю составил **0 баллов** (из 3 возможных).

По показателю «Истребование документов, не предусмотренных стандартом государственной услуги»:

Согласно информации Акимата в оцениваемом периоде **установлено 129 фактов истребования документов**, не предусмотренных стандартами государственных услуг.

Однако в ходе контрольных мероприятий Агентства дополнительно выявлено **1 044 факта нарушения** требований законодательства.

Таким образом, по итогам контрольных мероприятий Агентства, в оцениваемом периоде выявлено **1 173 факта истребования документов**, не предусмотренных стандартом государственной услуги.

В связи с отрицательным показателем, результат оценки по данному показателю составил **0 баллов** (из 3 возможных).

По показателю «Нарушение бизнес-процессов оказания государственных услуг»:

По итогам внеплановой и выборочной проверки в Акимате выявлено **2 637 фактов нарушения бизнес-процессов** оказания государственных услуг, предусмотренных соответствующими регламентами.

При этом наибольшее количество нарушений установлено в Отделе образования Жанааркинского района по услуге *«Прием документов и выдача направлений на предоставление отдыха детям из малообеспеченных семей в загородных и пришкольных лагерях»* (1 296 фактов).

В связи с отрицательным показателем, результат оценки по данному показателю составил **0 баллов** (из 3 возможных).

По показателю «Обжалование качества оказания государственных услуг»:

В соответствии с информацией Акимата, представленной в Агентство в рамках государственного контроля, в отчетном периоде поступило **2 обоснованные жалобы** от физических лиц.

Результат оценки по данному показателю составил **5 баллов** (из 5 возможных).

Таким образом, общий результат оценки по критерию **«Обеспечение качества оказания государственных услуг»** составил **7,95 балла** (из 17 возможных).

4. По критерию «Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг»

По критерию оценивается эффективность предпринимаемых государственным органом мер по выстраиванию системы внутреннего контроля за качеством государственных услуг.

Так, в аппарате акима Карагандинской области функция по проведению внутреннего государственного контроля закреплена за Отделом контроля государственных услуг и развития информационных технологий.

Приказом руководителя аппарата акима области от 23 декабря 2016 года № 346-б утвержден План контрольных мероприятий по вопросам контроля за качеством оказания государственных услуг на 2017 год, который

предусматривает 12 контрольных мероприятий (исполнены в полном объеме).

За оцениваемый период Акиматом проведено **1 244 контрольных мероприятия**, по итогам которых **выявлен 1 661 факт нарушений законодательства** в сфере оказания государственных услуг. **47 виновных лиц** привлечены к различным видам дисциплинарной ответственности.

Кроме того, внесенные по итогам 57 контрольных мероприятий Агентства рекомендации исполнены в полном объеме (всего выработана 151 рекомендация).

В соответствии с пунктом 53 Методики, доля выявленных нарушений сроков оказания государственных услуг в рамках внутреннего контроля, составила 15,4% (или 118 фактов). При этом Акиматом в оцениваемом периоде допущено **766 нарушений** сроков оказания государственных услуг.

С учетом изложенного, результат оценки по критерию «**Внутренний контроль за качеством оказания государственных услуг**» составил **8 баллов** (из 10 возможных).

Выводы и рекомендации:

Результаты проведенной оценки свидетельствуют о **неэффективной** деятельности Акимата по оказанию государственных услуг.

Общий результат по критериям оценки **составил 40,95 балла из 100 возможных**.

В сравнении с 2016 годом (итоговый балл – 39) наблюдается повышение показателя оценки на 1,95 балла или 5%.

По итогам проведенной оценки, с учетом выявленных проблем и недоработок, Акимату **рекомендуется:**

1. С целью недопущения фактов нарушений норм законодательства в сфере оказания государственных услуг принять меры по разъяснению сотрудникам, вовлеченным в процесс оказания услуг, положений законодательства в сфере оказания государственных услуг, а также иных нормативных правовых документов, регулирующих данную сферу (стандарты и регламенты оказания государственных услуг).

2. С целью повышения эффективности системы внутреннего контроля:

– принять организационно-штатные мероприятия по усилению работы ответственного структурного подразделения, обеспечивающего контроль и реализацию превентивных мер по недопущению нарушений стандартов и регламентов оказания государственных услуг;

– для более эффективного выявления и предупреждения нарушений использовать в работе структурного подразделения систему управления рисками;

– в целях недопущения конфликта интересов исключить возможность формирования отчетной информации о количестве оказанных услуг

и поступивших жалобах лицами, непосредственно оказывающими государственные услуги;

– провести анализ установки ИС «Мониторинг» у услугодателей и в последующем обеспечить внесение на постоянной основе информации о стадии оказания государственной услуги в ИС «Мониторинг» и обеспечить интеграцию с внутриведомственными информационными системами.

3. С целью повышения удовлетворенности населения качеством и доступности процедур оказания государственных услуг руководителям структурных подразделений, ответственных за оказание государственных услуг, на постоянной основе повышать квалификацию сотрудников, непосредственно оказывающих государственные услуги.

По представленным рекомендациям утвердить план работы по исполнению рекомендаций и поручений, данных по итогам оценки эффективности деятельности Акимата за 2017 год по оказанию государственных услуг.

Информацию о ходе исполнения Плана работы предоставлять в Агентство на полугодовой основе до 5 числа, следующего за отчетным периодом.

**Руководитель аппарата
Агентства Республики Казахстан
по делам государственной службы
и противодействию коррупции**

С. Ахметжанов

**Директор
Департамента государственных услуг
Агентства Республики Казахстан
по делам государственной службы
и противодействию коррупции**

И. Уйсумбаев

«2» мая 2018 года