

**Құрметті**  
**қызмет алушылар, Қоғамдық кеңестің және**  
**қоғамдық ұйымдардың өкілдері!**

Елбасы Н.Ә.Назарбаевтың 2018 жылғы 5 қазандағы Қазақстан халқына жолдауында «2019 жылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің 80 пайызы, ал 2020 жылы кемінде 90 пайызы және 2021 жылы толығымен, яғни 100 пайыз электронды форматқа көшіру» тапсырмасына сәйкес, мемлекеттік органдармен мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру, сонымен қатар қызмет көрсету сапасын арттыру мәселелеріне мемлекет деңгейінде ерекше назар аударылған және айтылған көрсеткіштерді қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар атқарылуда.

Елбасының Жолдауының аясында «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңға сәйкес қызмет алушыларды хабардар ету және Министрліктің осы бағыттағы 2018 жылғы жүргізілген және 2019 жылдың 1-ші жартыжылдығы бойынша жүргізіп жатқан жұмыстарын айқындау және алдағы уақытқа жоспарланған шараларымен таныстыру мақсатында бүгінгі ашық тыңдау ұйымдастырылып отыр.

**Уважаемые услугополучатели, представители Общественного**  
**совета, общественных объединений!**

В соответствии с приоритетами, определенными в Послании Главы государства Н.А. Назарбаева народу Казахстана от 5 октября 2018 г. государственным органам поставлена задача по обеспечению перевода государственных услуг в электронный формат в 2019 г. – 80 %, 2020 г. – 90 %, 2021 г. до 100 %, государственными органами особое внимание уделяется вопросам повышения качества оказания государственных услуг.

В рамках Послания Главы Государства, в соответствии с Законом «О государственных услугах», в целях повышения осведомленности населения о проводимой работе проводятся

публичные слушания по деятельности Министерства сельского хозяйства РК по вопросам оказания государственных услуг в 2018 году и за 1-ое полугодие 2019 года, и перспективных планах предстоящий период.

По реестру государственных услуг за Министерством закреплено 104 госуслуги.

В целом, из 104 госуслуг в электронном формате оказывается 78 услуг, в бумажном формате – 26 услуг (в процентном соотношении доля автоматизированных услуг **составляет 75 %**) из которых:

**8 услуг по земельным ресурсам** оказывается Государственной корпорацией «Правительство для граждан».

**52 услуги** оказываются МИО: *услуги субсидирования АПК, растениеводства, земельных ресурсов, сельскохозяйственной техники, а также некоторые услуги ветеринарии и фитосанитарии.*

**Непосредственно самим Министерством оказываются 44 услуги** (*услуги ветеринарного контроля, карантина растений, лесного хозяйства и животного мира, водных ресурсов*).

В связи с этим, отчет о деятельности будет рассматриваться **в рамках услуг оказываемых Министерством.**

В 2018 году Министерством оказано **431 278 услуг**, из них в бумажном формате – 76,3 %, электронном – **23,6 %**. *КВКН оказано – 61337 услуг или 14,2%, КГИ - 309 808 или 71,8%. 2 Комитета оказали – 86 % услуг, по которым производился расчет оценки качества оказания госуслуг.*

За 1-ое полугодие 2019 года оказано **181 691 услуг**, в бумажной форме – 59,6 %, в электронной – **40,4 %**. *По сравнению с 2018 годом доля услуг оказываемых на бумажном носителе снижается более чем на 15%*

## **2. Удовлетворенность получателей качеством оказания государственных услуг**

По результатам общественного мониторинга за качеством оказания государственных услуг за 2018 год удовлетворенность получателей по 2 госуслугам Министерства (по 5-ти бальной шкале) составило :

«Выдача фитосанитарного сертификата на вывоз подкарантинной продукции за пределы Республики Казахстан» - **4,81 балла;**

«Выдача разрешения на экспорт, импорт и транзит перемещаемых (перевозимых) объектов с учетом оценки эпизоотической ситуации на соответствующей территории» – **4,63 балла**. Доля полностью удовлетворенных услугами – 72,1 % респондентов.

*В целом, уровень удовлетворенности получателей качеством оказания госуслуг Министерства за 2018 год выросло более чем в 2 раза (в 2017 году составляло 9 баллов).*

В целях повышения информированности получателей о порядке оказания государственных услуг в 2018 году проведено **1 059 мероприятий**, за 1-ое полугодие 2019 года – **395 мероприятий**, охват населения составил более 100 тыс. чел.

Для информирования получателей о порядке оказания государственных услуг на интернет-ресурсе Министерства [www.moa.gov.kz](http://www.moa.gov.kz) создана вкладка «Государственные услуги», в здании территориальных инспекции и подведомственных организаций Министерства размещены информационные стенды.

### **3 Мониторинг и контроль за качеством оказания государственных услуг**

Согласно ежегодной оценке АДГС по направлению «**Качество оказания государственных услуг**» показатели по госуслугам Министерства в 2017 году составили 42,63, в 2018 году – 53,39 баллов. Наблюдается **динамика улучшения** по следующим критериям:

**удовлетворенность услугополучателей** (14 баллов из 15) – 72,1 % респондентов удовлетворены услугами Министерства;

**обеспечение качеством оказания государственных услуг** (16,19 баллов из 22) – не выявлено фактов необоснованных отказов в оказании госуслуг, предоставления бесплатных услуг на платной основе и несоблюдения установленного стандартом графика работы;

**расширение Реестра госуслуг** (3 балла из 3), включено 10 новых госуслуг.

**оптимизация государственных услуг** (16,7 баллов из 25) – 14 госуслуг переведены в электронный формат, внесены изменения, в части сокращения количества необходимых документов и сроков оказания услуг.

Низкие показатели выявлены по следующим критериям:

**соблюдение сроков оказания** (0 баллов из 20) в ходе контрольных и профилактических мероприятий АДГС и Комитетов установлено более 100 фактов несоблюдения сроков предоставления госуслуг;

**внедрению композитных услуг** (0 баллов из 5) не включены в Перечень госуслуг, оказываемых в электронной форме на основании одного заявления;

**внутренний контроль за качеством оказания госуслуг** (3,5 баллов из 10) в 2018 году не своевременно утвержден План мероприятий по внутреннему контролю, имеется низкая

*эффективность предпринимаемых Министерством мер по выстраиванию системы внутреннего контроля (внутренним контролем выявлено всего 21 нарушение, по данным АДГС выявлено 1417 нарушений).*

В этой связи для исправления сложившейся ситуации и улучшения всех показателей в сфере оказания государственных услуг утвержден на 2019 год **План мероприятий**, на полугодовой основе проводится оценка СП и Комитетов по направлению **«Качество оказания государственных услуг»** основное внимание в ходе реализации Плана и Оценки уделено следующим критериям:

**1) соблюдение сроков оказания госуслуг** сравнительный анализ допущенных нарушений сроков оказания услуг за последние 3 года, указал на **необходимость постоянного контроля**.

*В связи с этим, вырабатываются дополнительные меры по недопущению нарушений сроков оказания госуслуг (разработана инструкция по соблюдению сроков).*

**2) внутренний контроль за качеством оказания госуслуг** согласно план-графиков Комитетов из 13 областных инспекций в **6 инспекциях** уже проведены контрольные мероприятия (Акмолинская, Алматинская, Жамбылская, Актюбинская, Кызылординская и ВКО области), в них охвачено 32 объекта (в ходе контрольных мероприятий выявлено 32 факта некачественного оказания госуслуг). До конца года планируется завершить контрольные мероприятия в 7 регионах.

**3) внедрение композитных услуг** в рамках дорожной карты даны предложения в Министерство цифрового развития, инновации и аэрокосмической промышленности РК по включению в Перечень государственных услуг, оказываемых в электронной форме на основании одного заявления.

**4) оптимизация и автоматизация процессов оказания государственных услуг** в 2018-2019 годах на заседании Межведомственной комиссии (далее – МВК) по отбору госуслуг рассмотрена оптимизация и автоматизация **92 госуслуг**, из них утверждено **76 дорожных карт**.

По 1 услуге не требуется разработка дорожной карты по услуге складской деятельности с выдачей зерновых расписок.

В рамках реализации мероприятий дорожных карт осуществляется разработка и утверждение нормативно-правовой базы, правил, стандартов, а также принятия мер по оптимизации и автоматизации госуслуг, взаимодействие с уполномоченными органами (**12 госуслуг** предложены к рассмотрению на МВК), реализация интеграционных процессов отраслевых информсистем с внешними системами оказания услуг (ПЭП, АО «НИТ» и т.д.).

В целом, реализуется комплекс мер, которые позволят обеспечить максимальную эффективность оказания государственных услуг Министерством.

#### **4. Перспективы дальнейшей автоматизации и повышения качества оказания государственных услуг**

С целью максимального снижения коррупционных рисков и устранения человеческого фактора на всех уровнях принятия решений Министерством будет проведена ревизия стандартов госуслуг по минимизации истребования услугодателями промежуточных справок с учетом межведомственной интеграции информационных систем.

Согласно Указа Президента Республики Казахстан функции по **33 госуслугам** водных ресурсов, лесного хозяйства и животного мира, а также услуг по вопросам геодезии и картографии переданы в Министерство экологии, геологии и природных ресурсов РК и Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической

промышленности РК.

На 2-ое полугодие т.г. за Министерством остается **71 госуслуг**, из них по проекту реестра на май т.г. планируется перевести на электронный формат – 9 услуг, на электронно/бумажный формат – 3 услуги, а также исключить из реестра за счет объединения, передачи в конкурентную среду и изменений в НПА – 12 услуг.

С учетом оптимизации количества услуг за Министерством будет закреплено 59 госуслуг, темпы автоматизации, которых соответствуют показателям 90 % автоматизации оказания государственных услуг к концу 2019 года и 100 % в 2020 году.