**Отчет**

**о деятельности Государственного учреждения «Управление сельского хозяйства Акмолинской области» по вопросам оказания государственных услуг за 2016 год**

1. **Общие положения**

**1) Сведения об услугодателе**

Государственное учреждение «Управление сельского хозяйства Акмолинской области» (далее – Управление) реализует государственную политику в области развития агропромышленного комплекса, в области зернового рынка, в области семеноводства, в области защиты растений, в области карантина растений, в области племенного животноводства.

Местонахождение юридического лица: 020000, Республика Казахстан, Акмолинская область, город Кокшетау, улица Абая, 89

**2) Информация о государственных услугах**

Общее количество видов государственных услуг, по которым Управление разрабатывает регламенты государственных услуг – 23;

Количество видов государственных услуг оказываемых Управлением составляет – 13 (10 видов оказываются местными исполнительными органами районов и городов областного значения);

В число государственных услуг оказываемых Управлением входят услуги по:

субсидированию стоимости удобрений (за исключением органических);

субсидированию развития семеноводства;

субсидированию стоимости услуг по подаче воды сельскохозяйственным товаропроизводителям;

субсидированию на развитие племенного животноводства, повышение продуктивности и качества продукции животноводства;

субсидированию стоимости гербицидов, биоагентов (энтомофагов) и биопрепаратов, предназначенных для обработки сельскохозяйственных культур в целях защиты растений;

субсидированию заготовительным организациям в сфере агропромышленного комплекса суммы налога на добавленную стоимость, уплаченного в бюджет, в пределах исчисленного налога на добавленную стоимость;

аккредитации заготовительных организаций в сфере агропромышленного комплекса;

субсидированию по возмещению части расходов, понесенных субъектом агропромышленного комплекса при инвестиционных вложениях;

субсидированию в рамках гарантирования и страхования займов субъектов агропромышленного комплекса;

аттестации лабораторий по экспертизе качества семян;

аттестации производителей оригинальных, элитных семян, семян первой, второй и третьей репродукций и реализаторов семян;

выдаче лицензии на осуществление деятельности на производство (формуляции) пестицидов (ядохимикатов), реализацию пестицидов (ядохимикатов), применение пестицидов (ядохимикатов) аэрозольным и фумигационным способами;

выдаче лицензии на оказание услуг по складской деятельности с выдачей зерновых расписок.

Через некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (далее - Государственная корпорация) Управлением оказывается 10 видов государственных услуг, в том числе 4 государственные услуги предусматривают возможность подачи заявлений и получения результатов оказания государственных услуг только через Государственную корпорацию (см. диаграмму приведенную ниже).

**Количество видов государственных услуг оказываемых организациями и веб-порталом «электронного правительства»**

Количество видов государственных услуг оказываемых на бесплатной основе составляет – 11 видов услуг, на платной основе 2 вида услуг.

Количество видов государственных услуг оказываемых только в бумажной форме составляет – 7 видов услуг, оставшиеся 6 видов государственных услуг можно получить как в электронном, так и в бумажном виде.

Количество утвержденных стандартов государственных услуг составляет – 23 из 23.

Количество утвержденных регламентов государственных услуг составляет – 23 из 23.

**3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах**

Управлением за 2016 год оказано 4425 государственных услуг *(в сравнении с прошлым годом оказано государственных услуг на 34,5 % больше)*.

В том числе наиболее востребованными государственными услугами в отчетном периоде, являются:

«Субсидирование на развитие племенного животноводства, повышение продуктивности и качества продукции животноводства» – 2066 государственных услуг или 46,6 % от общего количества оказанных услуг\*;

«Субсидирование стоимости гербицидов, биоагентов (энтомофагов) и биопрепаратов, предназначенных для обработки сельскохозяйственных культур в целях защиты растений» – 1726 государственных услуг или 39 % от общего количества оказанных услуг\*\*;

 «Субсидирование развития семеноводства» – 273 государственные услуги или 6,2 % от общего количества оказанных услуг\*\*\*;

 «Субсидирование по возмещению части расходов, понесенных субъектом агропромышленного комплекса при инвестиционных вложениях» – 197 государственных услуг или 4,5 % от общего количества оказанных услуг\*\*\*\*.

Прочие государственные услуги – 163 или 3,7 % от общего количества оказанных услуг\*\*\*\*\*(см. диаграмму приведенную ниже)..

**2. Работа с услугополучателями**

**1) Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг**

Информацию о порядке оказания государственных услуг можно получить на интернет-ресурсе услугодателя – www.ush.akmol.kz в разделе «Государственные услуги», веб-портале «электронного правительства» - [www.egov.kz](http://www.egov.kz) и [www.elisense.kz](http://www.elisense.kz), а также по телефону единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг: 1414 или 8-800-080-7777.

Также в здании услугодателя размещены информационные стенды с информацией о порядке оказания государственных услуг.

**2) Информация о публичных обсуждениях проектов стандартов государственных услуг**

Проекты стандартов государственных услуг для публичного обсуждения размещались на интернет-ресурсе услугодателя – [www.ush.akmol.kz](http://www.ush.akmol.kz) в разделе «Проекты стандартов для обсуждения и внесения предложений по совершенствованию проектов».

В настоящее время проектов стандартов государственных услуг вынесенных на обсуждение для внесения предложений по их совершенствованию не имеется.

**3) Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг**

В целях обеспечения прозрачности процесса оказания государственных услуг с районными и городскими отделами сельского хозяйства проведены 3 совещания по разъяснению основных положений стандартов и регламентов государственных услуг *(по всем видам государственных услуг оказываемых Управлением)*, по повышению качества оказываемых государственных услуг и недопущению нарушения сроков оказания государственных услуг.

В рамках повышения информированности услугополучателей о возможности получения и порядке оказания государственных услуг в средствах массовой информации *(в областных газетах)* опубликованы восемь статей по 10 государственным услугам.

В Управлении, при обращении услугополучателей, специалистами компетентно проводится консультативно-разъяснительная работа о процессе оказания государственных услуг.

1. **Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг**
2. **Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг**

Управлением на системной основе проводятся мероприятия по оптимизации сроков и количества документов истребуемых от услугополучателей, автоматизации государственных услуг и анализу функционала Управления на предмет внесения предложений о включении новых услуг в Реестр государственных услуг.

В 2016 году включена возможность **в альтернативном порядке** через Государственную корпорацию принимать заявки (заявления) и выдавать результат государственных услуг по 6 видам государственных услуг.

Кроме того включена возможность подачи заявки (заявления) и получения результата государственных услуг **на безальтернативной основе** через Государственную корпорацию по следующим государственным услугам:

аккредитация заготовительных организаций в сфере агропромышленного комплекса;

субсидирование заготовительным организациям в сфере агропромышленного комплекса суммы налога на добавленную стоимость, уплаченного в бюджет, в пределах исчисленного налога на добавленную стоимость;

субсидирование по возмещению части расходов, понесенных субъектом агропромышленного комплекса при инвестиционных вложениях;

субсидирование в рамках гарантирования и страхования займов субъектов агропромышленного комплекса;

субсидирование ставок вознаграждения по кредитам, а также лизингу технологического оборудования и сельскохозяйственной техники;

субсидирование стоимости гербицидов, биоагентов (энтомофагов) и биопрепаратов, предназначенных для обработки сельскохозяйственных культур в целях защиты растений.

Что в свою очередь положительно сказывается на сроках и качестве оказания государственных услуг.

В декабре 2016 года в Реестр государственных услуг включены еще 3 вида услуг оказываемых Управлением:

субсидирование ставок вознаграждения по кредитам, а также лизингу технологического оборудования и сельскохозяйственной техники;

субсидирование затрат ревизионных союзов сельскохозяйственных кооперативов на проведение внутреннего аудита сельскохозяйственных кооперативов;

субсидирование затрат перерабатывающих предприятий на закуп сельскохозяйственной продукции для производства продуктов ее глубокой переработки.

Благодаря реинжинирингу бизнес-процессов сокращены сроки оказания государственных услуг связанных с субсидированием:

субсидирование стоимости гербицидов, биоагентов (энтомофагов) и биопрепаратов, предназначенных для обработки сельскохозяйственных культур в целях защиты растений **с 15 до 5 рабочих дней**;

субсидирование развития семеноводства **с 28 до 6 рабочих дней**;

субсидирование повышения урожайности и качества продукции растениеводства, стоимости горюче-смазочных материалов и других товарно-материальных ценностей, необходимых для проведения весенне-полевых и уборочных работ, путем субсидирования производства приоритетных культур с **41 до 37 рабочих дней**;

субсидирование стоимости затрат на возделывание сельскохозяйственных культур в защищенном грунте с **41 до 37 рабочих дней**.

1. **Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг**

Специалисты ответственные за оказание государственных услуг повышают свой уровень знания, путем изучения соответствующих Законов, правил, методических рекомендаций, стандартов и регламентов государственных услуг.

Сотрудниками отдела правовой работы и государственных услуг на постоянной основе проводятся консультации по вопросам правоприменительной практики при оказании государственных услуг.

На обязательной основе сотрудники Управления, согласно графика, проходят повышение квалификации в ГККП «Региональный центр переподготовки и повышения квалификации государственных служащих» при акимате Акмолинской области.

В 2016 году два главных специалиста отдела земледелия и регулирования зернового рынка прошли курсы повышения квалификации в ГККП «Региональный центр переподготовки и повышения квалификации государственных служащих» при акимате Акмолинской области по следующей тематике: «Стандарты качества предоставления государственных услуг в сфере сельского хозяйства и земельных отношений» и «Управление качеством государственных услуг».

1. **Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг**

В целях регулирования общественных отношений, установления основополагающих принципов и норм в сфере оказания государственных услуг 15 апреля 2013 года был принят Закон «О государственных услугах». В целях соблюдения прав и интересов государства, граждан принимаются новые стандарты и регламенты государственных услуг.

Сотрудники отдела правовой работы и государственных услуг осуществляют контроль за разработкой проектов регламентов государственных услуг и своевременным внесением изменений в регламенты государственных услуг, проводят проверку проектов регламентов государственных услуг на соответствие действующему законодательству.

1. **Контроль за качеством оказания государственных услуг**

**1) Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Сведенияо заявителе жалобы | Сутьжалобы | Орган(организация),рассмотревшийжалобу и (или)принявшийрешение | Датарассмотрения | № документа по итогам рассмотрения жалобы | Принятоерешение | Сведения опересмотрепринятого решения |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| ТОО «СХП Ғарыш» | О непредставлении мотивированного ответа Отделом сельского хозяйства Есильского района на поданые ТОО «СХП Ғарыш» заявки на возмещение затрат по приобретению субсидируемых семян | Государственное учреждение «Управление сельского хозяйства Акмолинской области» | 16.11.2016 | 03-28/3510 | В соответствии с подпунктом 2 пункта 6 Правил субсидирования развития семеноводства утвержденнных приказом Министра сельского хозяства от 12 декабря 2014 года № 4-2/664 субсидии выплачиваются за приобретение семян, при условии приобретения семян в объемах согласно норм приобретения (использования) субсидируемых семян, утвержденных постановлением акимата Акмолинской области от 5 сентября 2016 года № А-10/429. При этом согласно пункта 10 правил в расчете причитающихся субсидий указывается площадь под заявленной культурой, а не та площадь, на которую всеяны приобретенные семена. В заявке были занижены площади под высеянной культурой в результате чего Отдел не имел возможности в рамках действующего законодательства удовлетворить заявки.При этом отдел пропустил срок дачи мотивированного отказа услугополучателю, в связи, с чем, управлением в адрес акимата Есильского района направлены рекомендации о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности  |  |

**2) Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг**

Управлением на постоянной основе осуществляется внутренний контроль за качеством предоставляемых государственных услуг, по результатам которого ежемесячно в отдел анализа предоставления государственных услуг акимата Акмолинской области направляется отчет о работе по внутреннему контролю за качеством предоставляемых государственных услуг.

С 21 по 23 ноября 2016 года Отделом анализа предоставления государственных услуг аппарата акима Акмолинской области проведено контрольное мероприятие по оказанным государственным по результатам которого выявлены следующие нарушения в процессе оказания государственной услуги «Выдача лицензии на осуществление деятельности на производство (формуляции) пестицидов (ядохимикатов), реализацию пестицидов (ядохимикатов), применение пестицидов (ядохимикатов) аэрозольным и фумигационным способами»:

нарушение бизнес процессов оказания данной государственной услуги, а именно выполнение услугодателем действий непредусмотренных регламентом государственной услуги (запрос у Департамента по защите прав потребителей Акмолинской области, заключения о соответствии требованиям санитарно-эпидемиологической безопасности);

запрос документов не предусмотренных стандартом государственной услуги (в место установленной формы сведений предоставлялись копии учредительных документов, договора аренды склада, дипломов).

За допущенные нарушения при оказании вышеуказанной государственной услуги главный специалист отдела земледелия и регулирования зернового рынка привлечен к дисциплинарной ответственности, наложено дисциплинарное взыскание в виде выговора.

По остальным государственным услугам нарушений не выявлено.

**3) Результаты контроля за качеством оказания государственных услуг, проведенного уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг**

30 ноября 2016 года Департаментом Министерства по делам государственной службы и противодействию коррупции по Акмолинской области проведена внеплановая проверка деятельности управления по соблюдению законодательства в сфере государственных услуг по результатам которой выявленные Отделом анализа предоставления государственных услуг аппарата акима Акмолинской области нарушения подтвердились.

Дополнительных нарушений не выявлено.

**4) Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг**

Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг за отчетный период проводился товариществом с ограниченной ответственностью «Научно-исследовательский центр «Білім» по государственной услуге «Субсидирование повышения урожайности и качества продукции растениеводства, стоимости горюче-смазочных материалов и других товарно-материальных ценностей, необходимых для проведения весенне-полевых и уборочных работ, путем субсидирования производства приоритетных культур», получение первичной информации о государственной услуге методом «тайный покупатель».

**Тестирование контактов, консультация оператора (специалиста)**

Оператор ответил на государственном языке. Дозвон с 1 раза, 1 переключение на оператора, 1 минута ожидания на линии, ответ есть. На линии ожидал 7 минут. Услугу можно получить в ЦОН-е и в государственном органе. Необходимые документы: заявление, справка о банковском счете и схема поля. Услуга оказывается на бесплатной основе. Срок оказания услуги 41 рабочий день. Мною был задан вопрос: как можно получить услугу через ЦОН, меня соединили с операторам ЦОН-а. В ЦОН-е ответили, что по этому вопросу нужно позвонить 1408.

**Профильный департамент:** Не дозвонился в акимат Акмолинской области.

**Источник получения достоверной первичной информации о процессе получения услуги**

На официальном сайте государственного органа и сайте акимата Акмолинской области размещены регламент, стандарт и памятка о порядке получения услуги. На интернет-портале e-gov.kz: размещен перечень необходимых документов для получения услуги [(http://eqov.kz/cms/ru/services/aqriculture/394 pass msh](http://egov.kz/cms/ru/services/agriculture/394_pass_msh) ).

**Результаты массового опроса**

Опрос услугополучателей был проведен в период с 15 августа по 1 октября 2016 года. Всего по данной услуге было опрошен 81 респондент, **27,2%** опрошенных являются юридическими, а **72,8%** физическими лицами. **91,4%** респондентов получили данную услугу в бумажной форме, 8,6% - в электронной форме в следующих местах получения услуг: в ЦОН/Правительство для граждан - **30,9%**, в уполномоченном государственном органе - **65,1%**, на веб-портале электронного правительства еgov.kz - **3,7%.**

Опрос проходил в 24 населенных пунктах, в том числе в городах областного значения **48,1%**, в малых городах и районных центрах **9,9%**, селах **14,8%**, в г. Алматы и г. Астане **11,1%**. Опрос проводился «на выходе» из уполномоченного органа - **56,8%**, а также по адресу проживания услугополучателей (контактным телефонам) в **40,7%** случаев, в оставшихся **2,5%** случаев это были профильные неправительственные организации.

В результате опроса услугополучателей **61,7%** полностью удовлетворены качеством оказания государственной услуги - **5 баллов**. Скорее удовлетворены, чем нет **23,5%** опрошенных (**4 балла**). **11,1%** респондентов оценили качество оказания услуги только на **3** балла - «частично удовлетворены», «совершенно не удовлетворены» **3,7%** услугополучателей. В целом, можно отметить достаточно высокий уровень общей удовлетворенности качеством оказания данной услуги - средний балл составил **4,39** из 5 возможных (см. диаграмму приведенную ниже).



|  |  |
| --- | --- |
| **\* по образованию** | \* по уровню жизни |
| **9,9%** - высшее, со степенью | Живем хорошо, в полном достатке, практически ни в чем себе не отказываем (высокий) **24,7%** |
| **65,4%** - высшее | Живем удовлетворительно, имеем все необходимое для улучшения жизни (средний) 56,8% |
| 6,2% - незаконченное высшее | Живем не очень хорошо, в некоторых вещах приходится себя ограничивать (ниже среднего) 14,88% |
| **17,3%** - среднее специальное 1,2% - общее среднее | Живем плохо, часто не можем позволить себе даже самого необходимого (низкий) 1,2% |
| 0,0% - неполное среднее 0,0% - нет образования | Затрудняюсь ответить / Отказ от ответа **2,5%** |
| 0,0% - другое |  |

Сниженный уровень удовлетворенности - «частично удовлетворен», **3** балла - наблюдается в Актюбинской области (**66,7%**), Алматинской области (**22,2%**), Жамбылской области (**28,6%**), Карагандинской области (**33,3%**), городе Астана (**20%**). Самые низкие показатели удовлетворенности - «совершенно не удовлетворен», **1** балл - наблюдаются в Карагандинской области (**50%**).

**19,8%** услугополучателей прокомментировали, что в процессе получения государственной услуги не возникало никаких трудностей, в целом выражая свое положительное отношение. Среди негативных комментариев - очень большие очереди (**1**,**2**%), работают медленно (**1**,**2**%), сократить количество документов/занимает много времени (**4,9%**), волокита (**1,2%**).

Что касается других параметров и критериев, составляющих качество предоставления государственной услуги, то в **1**,**2**% случаев услугополучатели обращались с устной жалобой на качество предоставления услуги. Из тех, кто обратился с жалобой **100**% частично или полностью удовлетворены сроками и результатами обжалования, таким образом, средний балл удовлетворенности сроками и результатами обжалования составляет - **4,0**.

Работа сотрудников услугополучателей, как один из важнейших критериев оценки качества оказания государственных услуг оценивалась по критериям компетентности, оперативности в вопросе (**4,45** балла), вежливости и профессиональной этике (**4,54** балла), коммуникативных навыках (языковые проблемы - **4,53** балла) сотрудников. В **7,4%** случаев были негативные комментарии по работе сотрудников: сокращение количество нужных документов, ускорить процесс, улучшить, все услуги в электронном виде более удобнее.

Доступность и открытость информации по услуге - **4,48** баллов, ясность и достоверность полученной информации по услуге - **4,48**. Доступ к услуге - офис услугодателя расположен в удобном и доступном месте - **4,30** баллов: **76,5%** опрошенных получили услугу по месту фактического проживания, в **1**,**2**% случаев услугополучателям приходилось выезжать на место прописки/регистрации, в районный центр выезжали **13,6%**, в областной центр **2,5%**, получили услугу в электронной форме - **6,2%**. Среди комментариев о доступности услуги и достоверности информации были следующие замечания: не понятно, мелко написано (**1,2%**), никто ничего не объясняет (**2,5%**). Кроме того, у услугополучателей возникли следующие трудности: в неудобное место расположение, между домами тяжело найти, трудно подъехать (**1**,**2**%), нелегко собрать документы, их много (**1,2%**), ускорить, улучшить (**2,5%**).

Простота и понятность сбора и подачи документов - **4,32** баллов, **46,9%** услугополучателей считают процесс сбора и подачи документов простым и полностью понятными выставили **«5»** баллов. У **76,5%** опрошенных заявление с пакетом документов приняли с первого раза, и, соответственно, только **69,1**% посетили офис услугодателя всего два раза - при подаче заявления и при получении результата, можно отметить, что со стороны услугодателя в большинстве случаев соблюдается принцип «одного окна». В **24,7%** случаев с услугополучателя потребовали предоставить дополнительные документы, не указанные в Стандарте. От респондентов поступили следующие комментарии: большое количество документов половина не нужных, сотрудники толком не объясняли какие документы нужны, приходилось несколько раз ходить, сократить сроки.

В среднем ожидание в очереди составило **24,53** минут, что в среднем соответствует Стандарту. Ожидание результатов в среднем составляет от **19** до **53** дней (среднее значение **36** дней).

Средний балл удовлетворенность сроками оказания государственной услуги по оценке услугополучателей составляет - **4,21** баллов. Среднее время ожидания результатов государственной услуги в целом соответствует Стандарту. Среди рекомендаций можно отметить: надо ускорить процедуру, упростить, долго, добавить профессионализма, бездействие сотрудников.

Только **6,2%** услугополучателей отметили, что при получении данной услуги им пришлось воспользоваться личными связями, знакомствами, **88,9**% опрошенных не приходилось и **4,9%** затруднились ответить. Стоит отметить, что **4,9%** опрошенных услугополучателей указали, что использовали неофициальные вознаграждения (взятку) для получения данной услуги. Уровень удовлетворенности не коррумпированностью **90,12%** или **4,51** баллов (см. Таблицу приведенную ниже).

**Критерии оценки качества оказания государственной услуги**

***по каждому критерию, по 5 балльной шкале***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Критерии оценки** | **Балл** |
| 1 | Вежливость и профессиональная этика | **4,54** |
| 2 | Коммуникативные навыки сотрудников (языковые проблемы) | **4,53** |
| 3 | Не коррумпированность, отсутствие административных барьеров | **4,51** |
| 4 | Открытость и доступность информации об услуге | **4,48** |
| 5 | Ясность и достоверность информации об услуге | **4,48** |
| 6 | Компетентность и оперативность сотрудников | **4,45** |
| 7 | Результат оказания услуги | **4,40** |
| 8 | Процесс сбора и подачи документов | **4,32** |
| 9 | Доступ к услуге (удобство месторасположения)\* | **4,30** |
| 10 | Сроки оказания услуги | **4,21** |
| 11 | Сроки и результаты обжалования | **4,00** |

*\* Показатель не участвует в составлении общего рейтинга.*

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги **61,3%,** и средний балл **4,39.**

**Качественные исследования (тайный покупатель и глубинные интервью)**

**ЗКО**

*Возникли ли у Вас какие-либо трудности из-за не профессионализма сотрудника?*

«Был в этом году один факт. Купили удешевленные гербициды отечественного производства на 50%, а в этом году исключили из списков гербицид торнадо за который мы должны были получить субсидий. Только устроившийся специалист по защите растений, не посоветовавшись с начальником отдела не включил в список. Считаю в этом упущение начальника, не проконтролировавший специалиста. Мы каждый год даем заявку из-за непрофессионализма одного специалиста мы остались не субсидированы, но в четвертом квартале вносят изменения должны включить в список и этот вопрос решить».

*Ваши предложения, пожелания и рекомендации по обслуживанию?*

«Специалистам необходимо встречаться за круглым столом, получать информацию непосредственно от товаропроизводителя как улучшить данную услугу, минимизировать комплекс собираемых всех документов. Работая с землей более 20 лет знаем, что надо вкладывать в землю и какие нужны инструменты нужны для обработки земли. Желаем, чтобы улучшили качество услуг».

*Ваши предложения, пожелания и рекомендации по срокам и оплате за услугу:*

«Чтобы возобновлять дальнейшие работы прекрасно было бы услугу получить до 30-ти дней».

*Ваши предложения, пожелания и рекомендации по устранению коррупции и административных барьеров при получении данной услуги?*

«До сих пор сдаем и в электронном виде и в бумажной форме дублируем, когда, не выходя из дома можно обслуживаться, не тратить время, через онлайн. Считаю, что нужно урегулировать в этом плане, ведь для чего интернет, для того, чтобы всю документацию перекинуть на сайты услугодателя».

**Павлодар**

*Ваши предложения или пожелания по обслуживанию?*

«Чтобы все это делалось быстрее и все. Чтобы не обходить множество кабинетов»

*Сколько раз вы посещали офис услугодателя?*

«Раза 4-5 раз наверное»

**Рекомендации:**

1. При внесении изменений и (или) дополнений в Стандарт услуги организовывать открытые площадки для обсуждений основных потребностей услугополучателей.

2. Предварительная запись и (или) электронная очередь на прием/сбор и подачу документов, полностью автоматизировать процедуру подачи документов.

3. Повысить уровень консультаций у сотрудников услугодателя.

4. Повысить уровень коммуникативных навыков при общении с услугополучателями.

5. Повысить уровень профессиональных компетенций, в т.ч. уровень профессиональной этики.

6. Повысить требования к соблюдению принципа «одного окна».

7. Упростить процедуру сбора и подачи документов, повысить прозрачность процедур.

8. Упростить процедуру подачи жалобы, обеспечить простой и быстрый способ получения обратной связи (сбор критики, пожеланий, предложений, рекомендаций) по качеству оказанной услуги от услугополучателей на местах оказания услуги.

9. Рассмотреть возможность сократить сроки оказания услуги.

313

**5. Перспективы дальнейшей эффективности и повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг**

Проведения реинжиниринга бизнес-процессов оказания государственных услуг, сокращение сроков оказания государственных услуг по: субсидированию ставок вознаграждения по кредитам, а также лизингу технологического оборудования и сельскохозяйственной техники, субсидированию на развитие племенного животноводства, повышение продуктивности и качества продукции животноводства.

Внедрение системы мониторинга стадии оказания государственных услуг.

Включение Реестр государственных услуг «скрытой услуги» по субсидированию процентной ставки по кредитным и лизинговым обязательствам в рамках направления по финансовому оздоровлению субъектов агропромышленного комплекса).