**Ежегодный отчет**

**о деятельности ГУ «Аппарат акима поселка Карабалык» по вопросам оказания государственных услуг за 2023 год.**

1. **Общие положения.**

1) Сведения об услугодателе.

ГУ «Аппарат акима поселка Карабалык», п.Карабалык, ул.Космонавтов, 16, тел: 8-714-41-3-31-51.

2) Информация о государственных услугах.

Согласно Реестра государственных услуг, количество государственных услуг оказываемых аппаратом акима поселка Карабалык – 3

1. Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта – 10 госуслуг, отказов не было.
2. Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующие проведения торгов (конкурсов, аукционов) -56 госуслуги, 31 мотивированных отказа.
3. Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка- 21 госуслуга, отказов не было.

На все услуги, оказываемые в ГУ «Аппарат акима поселка Карабалык» утверждены правила и стандарты.

Количество государственных услуг, оказываемых через веб-портал «электронное правительство» www.egov.kz - 3;

Количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной и (или) платной основе - 3 – бесплатно;

Количество государственных услуг, оказываемых в бумажной и (или) электронной форме- 3 – электронная.

Количество государственных услуг, оказанных в 2023 году в самом государственном органе - 12, в 2022 году – 7 услуг. Количество государственных услуг, оказанных через Госкорпорацию – 10, в 2022 году – 5 услуг. Через портал «Электронного правительства» - 62 услуг.

3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах.

Наиболее востребована в 2023 году была 1 государственная услуга:

«Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)» - 53 услуги или 61% от общего количества оказанных услуг.

1. **Работа с услугополучателями.**

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

В аппарате акима поселка Карабалык оформлен стенд с нормативными правовыми актами и информационно-справочными материалами по оказанию государственных услуг;

В Карабалыкском районе функционирует отдел по обслуживанию населения филиала некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан» по Костанайской области, где имеется сектор самообслуживания «Connection Point», в котором каждый клиент может получить электронную услугу самостоятельно, либо с помощью работника – консультанта.

2) Информация о публичных обсуждениях проектов стандартов государственных услуг.

Согласно ст. 11 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах» проведение публичных обсуждений проектов стандартов государственных услуг не входит в компетенцию местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов.

3) Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг (разъяснительные работы, семинары, встречи, интервью и иное).

Со стороны аппарата акима Карабалыкского района обеспечена координация и общее методическое руководство, ежемесячный мониторинг и контроль, а также взаимодействие с вышестоящими органами по вопросам оказания государственных услуг.

Проведенные мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг: в здании акимата на информационном стенде размещены список оказываемых услуг с указанием Ф.И.О. ответственного должностного лица, оборудован Уголок самообслуживания, установлен компьютер с подключением к порталу «электронного правительства» для получения государственных услуг гражданами, обучение и помощь гражданам при получении государственных услуг оказывает специалист аппарата акима поселка Карабалык, ответственный за оказание услуг.

**3.** **Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг.**

1) Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг.

Оптимизация и автоматизация процессов оказания государственных услуг  в 2023 году не проводилась.

2) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг.

Нормативно-правового совершенствования процессов оказания государственных услуг в 2023 году не было.

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

1) Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг (приложение).

Жалоб услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг  в 2023 году не поступало.

2) Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг.

Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг: всего оказано услуг 84, в том числе через Госкорпорацию - 10, через портал «Электронного правительства» – 62, через МИО - 12. Сроки оказания государственных услуг не нарушались.

Контрольные мероприятия по соблюдению законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг в 2023 году не проводились.

3) Результаты контроля за качеством оказания государственных

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

В 2023 году проводилась проверка уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

4) Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг в 2023 году не проводился.

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

В целях повышения уровня удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг аппаратом акима поселка ведется целенаправленная работа. Так, в 2024 году в аппарате акима поселка по вопросам повышения доступности и качества оказания государственных услуг, которым предусмотрено:

-  недопущение нарушений сроков оказания государственных услуг;

- своевременное информирование населения о порядке оказания государственных услуг посредством стендов, СМИ и официальных интернет-ресурсов;

- проведение мероприятий по популяризации и информированию услугополучателей о возможностях получения государственных услуг через Госкорпорацию, портал «электронного правительства»;

-  повышение квалификации работников в сфере оказания государственных услуг.

Приложение к типовой форме

отчета деятельности центральных государственных органов,

местных исполнительных органов областей, городов республиканского

значения, столицы, районов, городов областного значения,

акимов районов в городе, городов районного значения, поселков,

сел, сельских округов по вопросам оказания государственных услуг

Форма

**Информация**

**о жалобах услугополучателей** **по вопросам оказания государственных услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сведения о заявителе жалобы** | **Суть жалобы** | **Орган (организация), рассмотревший жалобу и (или) принявший решение** | **Дата рассмотрения** | **№ документа по итогам рассмотрения жалобы** | **Принятое решение** | **Сведения о пересмотре принятого решения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| - | - | - | - | - | - | - |