**Отчет о деятельности акимата** Жамбылского района **Северо-Казахстанской области по вопросам оказания государственных услуг за 2023 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 54 вида государственных услуг, из них:

* 17 услуг в сфере строительства и жилищно-коммунального хозяйства;
* 12 услуг в сфере земельных отношений;
* 5 услуг в сфере сельского хозяйства;
* 20 услуги в социальной сфере

По данным представленным государственными органами Жамбылского района за 2023 года количество оказанных государственных услуг составляет 4036 гос.услуг, в том числе:

- оказанных услугодателями на альтернативной основе в бумажной форме через канцелярию, но которые могли быть оказаны через веб-портал "электронного правительства" и (или) Государственную корпорацию –7 услуг;

- 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)-) 1023 услуги;

- 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)-) 127 услуг;

- через Госкорпорацию оказано - 439 услуг;

- через портал электронного правительства- 2440 услуг.

- количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной и (или) платной основе: 5 госуслуг оказывалось на платной основе *(Выдача удостоверений на право управления тракторами и изготовленными на их базе самоходными шасси и механизмами, самоходными сельскохозяйственными, мелиоративными и дорожно-строительными машинами и механизмами, а также специальными машинами повышенной проходимости; Государственная регистрация (перерегистрация), снятие с регистрационного учета тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, прицепов к ним, включая прицепы со смонтированным специальным оборудованием, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин и механизмов, а также специальных машин повышенной проходимости и выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для них; Государственная регистрация (снятие с регистрации) залога, регистрация изменений, дополнений (в том числе переход права собственности другому лицу, уступка права требования, последующий залог (перезалог)) и прекращение действия зарегистрированного залога, а также выдача свидетельства или дубликата о государственной регистрации залога тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, прицепов к ним, включая прицепы со смонтированным специальным оборудованием, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин и механизмов, специальных машин повышенной проходимости; Предоставление земельного участка из земель поселка, села; Приобретение прав на земельный участок в черте города республиканского значения, столицы, городов областного и районного значения)* стальные госуслуги оказывались на бесплатной основе.

-количество утвержденных подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг – 53.

Наиболее востребованными государственными услугами являются: «Предоставление мер социальной поддержки специалистам в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, государственным служащим аппаратов акимов сел, поселков, сельских округов, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты», «Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков», «Назначение государственной адресной социальной помощи», «Государственная регистрация (перерегистрация), снятие с регистрационного учета тракторов и изготовленных на их базе самоходных шасси и механизмов, прицепов к ним, включая прицепы со смонтированным специальным оборудованием, самоходных сельскохозяйственных, мелиоративных и дорожно-строительных машин и механизмов, а также специальных машин повышенной проходимости и выдача регистрационного документа (дубликата) и государственного номерного знака для них»

Для информирования населения по вопросам оказания государственных услуг во всех государственных учреждениях размещены стенды с наглядной информацией (перечень основных требований к оказанию государственных услуг, 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 (перечень основных требований к оказанию государственных услуг, образцы заявлений, брошюры и видеоролики о порядке получения госуслуг), имеются ссылки перехода на портал «электронного правительства» и «электронного лицензирования», так же информация о порядке оказания государственных услуг размещена на веб-портале «электронного правительства» egov.kz

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 *(Всего в районе действует 54 уголка доступа электронных услуг. Через уголки самообслуживания за 2023 год оказано 25884 электронных услуг.).*

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.

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 на YouTube, в районном центре обслуживания населения, на официальных интернет ресурсах местных исполнительных органов, а так же в социальных сетях Facebook и Instagram.

В течение 2023 года местными исполнительными органами проведено 167 **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»). С целью обучения населения пользованию порталом «электронное правительство» egov.kz, и его мобильными приложениями на страницах Facebook публикуются видео-иструкции, так же обучение проводится Отделом Жамбылского района по обслуживанию населения филиала НАО «ГК» «Правительство для граждан» по Северо-Казахстанской области, по сетевому графику посредством онлайн-семинаров через ZOOM и через уголки доступа электронных услуг. Всего за 2023 год обучено цифровой грамотности 9826 человек.

Количество лиц, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг- 26. С целью улучшения качества оказания государственных услуг со специалистами оказывающими государственные услуги проводится профилактическая работа (семинары, всеобучи, круглые столы и т.д.), всего за 2023 год проведено 79 профилактических мероприятий.

На постоянной основе проводится работа по выдвижению предложений по совершенствованию процедур оказания государственных услуг. Информация по проблемным вопросам при оказании госуслуг, по реинжинирингу оказания государственных услуг, выявленная, в ходе контрольных мероприятий, коллизиям в нормативно-правовых актах, регламентирующих оказание государственных услуг направляется для дальнейшего рассмотрения в Департамента Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Северо-Казахстанской области, всего внесено более 27 предложений.

Аппаратом акима Жамбылского района, в соответствии с Правилами государственного контроля за качеством оказания государственных услуг и утвержденным планом контрольных мероприятий на 2023 год, контрольными мероприятиями охвачено 17 объектов контроля. В ходе проверки выявлены нарушения по Казанскому сельскому округу, центру занятости (*специалист оказывающий госуслуги не имеет действующих подтверждающих документов по повышению квалификации**в сфере оказания государственных услуг*), отделу занятости (*не актуальная информация на официальном интернет ресурсе госоргана*); в отделе архитектуры, строительства, ЖКХ и АД –выявлено 4 нарушения (*не своевременная регистрация поступивших заявлений в ИС Е-лиценз*). По остальным госорганам нарушений не выявлены.

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 11-и рекомендации по устранению выявленных нарушений и улучшению работы в данной сфере.

Для замера мнений услугополучателей проведен Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг. По результатам, которого Акимату района присвоено 9-е место, среди местных исполнительных органов районов Северо – Казахстанской области. По оценке достижения ключевых показателей деятельности наш район по итогам года занял 1 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 2024 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 2023 года в адрес Акима Жамбылского района жалоб на оказание государственных услуг не поступало.

**Аким Жамбылского района А.Бектасов**

**Согласованно:**

**Руководитель аппарата Е. Пестова**