**2024 жылғы**

**мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі «Қарабалық ауданы әкімдігінің жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі» ММ қызметі туралы жыл сайынғы есеп**

1. **Жалпы ережелер**

1) Қызмет көрсетуші туралы мәліметтер.

«Қарабалық ауданы әкімдігінің жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі» ММ, Қарабалық к., Космонавтар көш., 16, тел.: 8-714-41-3-29-48.

2) Мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.

Мемлекеттік қызмет көрсету Тізіліміне сәйкес 2024 жылы бөліммен 16 мемлекеттік қызмет түрі көрсетілді. Оның ішінде:

* **әлеуметтік-еңбек саласында** мемлекеттік қызметтің 15 түрі бойынша 599 қызмет көрсетілген, 2023 жылы мемлекеттік қызметтің 17 түрі бойынша 1028 қызмет көрсетілген, оның ішінде 2023 жылы Мемлекеттік корпорация арқылы - 128 қызмет, 2024 жылы Мемлекеттік корпорация арқылы - 131 қызмет, 2023 жылы электрондық үкімет порталы арқылы - 353 қызмет, 2024 жылы электрондық үкімет порталы арқылы 326, 2023 жылы проактивті түрде 19 қызмет көрсетілген, 2024 жылы проактивті түрде 51 қызмет көрсетілген, 2023 жылы өтінішсіз 450 қызмет көрсетілген, 2024 жылы өтінішсіз 0 қызмет көрсетілген, 2024 жылы ақпараттық жүйелер (екінші деңгейдегі банктер) арқылы 24 қызмет, мемлекеттік органда 2023 жылы 17 қызмет түрі бойынша 83 қызмет көрсетілген, 2024 жылы 17 қызмет түрі бойынша 67 қызметтер көрсетілген. Барлық қызметтер тегін көрсетіледі, ақылы қызметтер жоқ.

- **тұрғын үй – коммуналдық шаруашылығы саласында** «Тұрғын үй көмегін тағайындау» 1 қызмет бойынша 6 қызмет көрсетілді, оның ішінде Мемлекеттік корпорация арқылы 4 қызмет, электрондық үкімет порталы арқылы 2 қызмет, 2023 жылы 14 қызмет көрсетілді, оның ішінде Мемлекеттік корпорация арқылы 8 қызмет көрсетілді, электрондық үкімет порталы арқылы 6 қызмет. Қызмет тегін негізде көрсетіледі.

Бөліммен 2024 жылы барлығы 605 қызмет көрсетілді, оның ішінде Мемлекеттік корпорация арқылы 135 қызмет, электрондық үкімет порталы арқылы 328 қызмет, проактивті 51 қызмет, ақпараттық жүйелер (екінші деңгейдегі банктер) арқылы 24 қызмет, мемлекеттік органда 67 қызмет, 2023 жылы барлығы 1042 қызмет, оның ішінде Мемлекеттік корпорация арқылы 131 қызмет, электрондық үкімет порталы арқылы 359 қызмет, проактивті 19 қызмет,өтінішсіз 450 қызмет, мемлекеттік органда 83 қызмет көрсетілген.

Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 30 маусымдағы № 287 бұйрығымен, Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 30 маусымдағы № 286 бұйрығымен, Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 30 маусымдағы № 288 бұйрығымен, Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2021 жылғы 25 наурыздағы № 84 бұйрығымен, Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 21 маусымдағы № 227 бұйрығымен, Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 28 мамырдағы № 197 бұйрығымен, Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 30 маусымдағы № 283 бұйрығымен, Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2022 жылғы 28 ақпандағы № 78 бұйрығымен, Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2022 жылғы 15 сәуірдегі № 123 бұйрығымен 15 мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен қағидалары бекітілген, Тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы мемлекеттік көрсетілетін қызмет қағидалары Қазақстан Республикасы өндіріс және құрылыс министрінің 2023 жылғы 8 желтоқсандағы № 117 бұйрығымен бекітілген.

3) Неғұрлым талап етілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат.

Ең талап етілетін 2 мемлекеттік қызмет:

* Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмекті тағайындау - 136 қызмет немесе мемлекеттік қызметтердің жалпы санының 22,4 %;
* Мүгедектігі бар адамдарды және мүгедектігі бар балаларды санаторий-курорттық емдеумен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 87 қызмет немесе көрсетілген қызметтердің жалпы санының 14,3 % ;
* Мүгедектігі бар адамдарды техникалық - көмекші (компенсаторлық) құралдармен қамтамасыз етуге құжаттарды ресімдеу - 86 қызмет немесе көрсетілген қызметтердің жалпы санының 14,2%.
1. **Қызмет алушылармен жұмыс.**

1) Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпарат дереккөздері және қол жеткізу орындары туралы мәліметтер.

Бөлім көрсететін мемлекеттік қызмет түрлері туралы халықты ақпараттандыру бұқаралық ақпарат құралдары арқылы жүргізілді, аудандық «Айна» газетінде 2024 жылғы 27 маусымдағы № 25 (1227) хабарландыру берілді, сондай-ақ, бұл ақпарат «Әділет» Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесінде, Қарабалық ауданы әкімдігінің ресми интернет-ресурсында орналастырылған, сондай-ақ, бұл ақпарат «Әділет» Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесінде, Қарабалық ауданы әкімдігінің ресми интернет-ресурсында орналастырылған, Мемлекеттік қызмет көрсету үдерісіндегі сипаттама мен іс-қимыл тәртібі мемлекеттік және орыс тілдерінде көпшілік назарына ұсынылатын қолжетімді жерде орналасқан.

2024 жылдың 7 тамызында бөлім басшысы халықты әлеуметтік қорғау саласында мемлекеттік қызмет көрсету саласына тікелей эфир өткізді.

2) Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарттарының жобаларын жария талқылау туралы ақпарат.

«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 11-бабына сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылауды жүргізу облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің құзыретіне кірмейді.

3) мемлекеттік қызмет көрсету процесінің айқындығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұхбаттар және т.б.):

Қызмет көрсетуші, мемлекеттік қызмет көрсету орны және көрсетілетін қызметтер бойынша консультациялар алу орны, маманның Т. А. Ә, өтініштерді қабылдауды және мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беруді жүзеге асыратын ұйымдардың атауы көрсетілген қызметтер тізімі Қарабалық ауданы әкімдігінің ресми интернет-ресурсында, сондай-ақ әлеуметтік желілерде, жұмыспен қамту бөлімінің ақпараттық стенділерінде орналастырылған;

бөлімде және жұмыспен қамту орталығында Өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышы жабдықталған, азаматтардың мемлекеттік қызметтерді алуы үшін «электрондық үкімет» порталына қосылған компьютер орнатылған, азаматтарға мемлекеттік қызметтерді алу кезінде оқыту мен көмек көрсетуді жұмыспен қамту бөлімінің тиісті бейін бойынша қызмет көрсетуге жауапты мамандары көрсетеді;

бөлім және жұмыспен қамту орталығы орналасқан ғимарат жалпы мүмкіндігі шектеулі адамдардың қажеттіліктеріне қарай бейімделген (тұрақ, пандус, шақыру түймесі, қозғалыс көрсеткіштері және т.б. бар).

**3.** **Мемлекеттік қызмет көрсетудің процестерін жетілдіру бойынша қызмет**.

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері.

2024 жылы Мемлекеттік қызмет көрсету процестерін автоматтандыру жүргізілген жоқ.

2) мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар.

2024 жылы бас маман Я.В. Бабкина 2024 жылғы 13-15 мамыр аралығында «Адамдар ең алдымен: мемлекеттік қызмет сапасын арттырудың практикалық құралдары» тақырыбына мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы біліктілікті арттыру курстарынан өтті.

3) Мемлекеттік қызмет көрсетудің процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру.

**4. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау**

1) Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат (қосымша).

Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шағымдары 2024 жылы түскен жоқ.

 2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері.

Жұмыспен қамту бөлімінде мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері: барлығы 605 қызмет көрсетілді, оның ішінде Мемлекеттік корпорация арқылы - 135, электрондық үкімет порталы арқылы - 328, проактивті түрде-51, өтінішсіз-450, ақпараттық жүйелер (екінші деңгейдегі банктер) - 24, бөліммен - 67. Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімі бұзылған жоқ.

2024 жылғы 2 тамызда Қостанай облысы әкімдігінің құрылымдық бөлімшелерінің мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнаманы сақтау жөніндегі 2024 жылғы 2 жартыжылдыққа арналған бақылау іс-шараларының жоспарына сәйкес «Қостанай облысы әкімдігінің ақпараттандыру, мемлекеттік қызметтер көрсету және мұрағаттар басқармасы» мемлекеттік мекемесінің мемлекеттік қызметтер бөлімінің бас маманы Ж.С. Байгазинова 2023 - 2024 жылдар кезеңінде мемлекеттік қызметтер туралы заңнаманы сақтау мәселесі бойынша бақылау іс-шарасын өткізді, оның нәтижелері бойынша 1 бұзушылық және 1 ұсыныс енгізілді, бөлімнің барлық бұзушылықтары мен ұсынымдары назарға алынып, орындалады.

3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг нәтижелері.

2024 жылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қоғамдық мониторинг жүргізілген жоқ.

**5.** **Қызметті алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттануын арттыру және одан әрі тиімділік перспективалары**.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша бөлімнің қызметін одан әрі жетілдіру мақсатында жұмысты жалғастыру жоспарлануда:

- мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдері мен тәртібінің сақталуына, мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнаманың бұзылуына жол бермеуге тұрақты бақылау жүзеге асырылады;

- мемлекеттік қызмет көрсету ережелері мен стандарттарын сақтау;

- БАҚ және ресми интернет-ресурстар, әлеуметтік желілер, ақпараттық стендтер арқылы мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы халықты хабардар ету;

БАҚ және ресми интернет-ресурстар, әлеуметтік желілер, ақпараттық стендтер арқылы мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы халықты хабардар ету;

- мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын арттыру, оның ішінде мемлекеттік қызметтерді уақтылы көрсетуді, қызметтерді көрсету туралы ақпараттың қолжетімділігін, көрсетілетін қызметті алушыларға қызмет көрсетудің тиісті деңгейін қамтамасыз ету.

**Бөлім басшысы С. Коваленко**

Орталық мемлекеттік органдардың, облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың, аудандардың, облыстық маңызы бар қалалардың жергілікті атқарушы органдарының, қаладағы аудандар, аудандық маңызы бар қалалар, кенттер, ауылдар, ауылдық округтер әкімдерінің мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі қызметі есебінің үлгілік нысанға қосымша

Нысан

**Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері туралы қызмет алушыларының шағымдары туралы ақпарат**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Шағым берген өтініш беруші туралы мәліметтер  | Шағым мәні  | Шағымды қараған және (немесе) шешім қабылдаған орган (ұйым)  | Қарау датасы  | Шағымды қарау нәтижелері бойынша құжаттың № | Қабылданған шешім | Қабылданған шешімді қайта қарау туралы мәліметтер  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| - | - | - | - | - | - | - |