**Отчет о деятельности акимата Жамбылского района Северо-Казахстанской области по вопросам оказания государственных услуг за 2024 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 56 видов государственных услуг, из них:

* 19 услуг в сфере строительства и жилищно-коммунального хозяйства;
* 13 услуг в сфере земельных отношений;
* 4 услуг в сфере сельского хозяйства;
* 20 услуги в социальной сфере

По данным представленным государственными органами Жамбылского района за 2024 года количество оказанных государственных услуг составляет 2869 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 –24 услуги;

- 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)-) 4 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)-) 33 услуг;

- через Госкорпорацию оказано - 378 услуг;

- через портал электронного правительства- 2430 услуг.

- количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной и (или) платной основе: 3 госуслуги 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),* остальные госуслуги оказывались на бесплатной основе.

-количество утвержденных подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг – 56.

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», «Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)», «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 *(на территории Жамбылского района функционируют 54 сектора самообслуживания, через которые оказано 15440 госуслуг.)*

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 2024 года местными исполнительными органами проведено 225 **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 2024 год обучено цифровой грамотности 11747 человек.

Количество лиц, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг- 1. С целью улучшения качества оказания государственных услуг со специалистами оказывающими государственные услуги проводится профилактическая работа (семинары, всеобучи, круглые столы и т.д.), всего за 2024 год проведено 66 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 22 предложений.

Аппаратом акима Жамбылского района, в соответствии с Правилами государственного контроля за качеством оказания государственных услуг и утвержденным планом контрольных мероприятий на 2024 год, контрольными мероприятиями охвачено 12 объектов контроля. В ходе проверки выявлено 13 нарушений в сфере оказания государственных услуг, такие как: отсутствие сертификатов повышения квалификации- 1, не своевременная регистрация заявлений-9, не полный пакет документов -2, нарушение срока оказания госуслуги -1.

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 16-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 11-е место, среди местных исполнительных органов районов Северо – Казахстанской области. По оценке достижения ключевых показателей деятельности наш район, по итогам года, занял 3 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 2025 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 рабочих совещаниях.

**Информация о жалобах услугополучателей**

**по вопросам оказания государственных услуг**

Согласно результатам внутреннего контроля, за качеством оказания государственных услуг, в течение 2024 года в адрес Акима Жамбылского района жалоб на оказание государственных услуг не поступало.

**Аким Жамбылского района А.Бектасов**

**Согласованно:**

**Руководитель аппарата Е. Пестова**