**Отчет КГУ «Отдел занятости и социальных программ акимата Уалихановского района СКО» по вопросам оказания государственных услуг за 2023 год**

Повышение качества оказания государственных услуг населению является важнейшим приоритетом в деятельности каждого государственного органа, в том числе и отдела занятости и социальных программ акимата Уалихановского района.

По итогам 2023 года отделом занятости оказано- 824 государственных услуг по 16 видам.

Из общего количества предоставленных государственных услуг:

 - через портал «электронное правительство» оказано 663 услуг или 80,4% к общему количеству, что больше на 26 государственных услуг, к аналогичному периоду прошлого года (2022 г.-637);

- через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» оказано 101 услуг или 12,2% к общему количеству, что меньше на 5 услуг, к аналогичному периоду прошлого года (2022 г.- 106);

- отделом оказано на альтернативной основе - 60 государственных услуг или 7,2% к общему количеству, что меньше на 10 услуг, к аналогичному периоду прошлого года (2022 г.-70).

С целью обеспечения равного доступа населения к государственным услугам на официальном интернет-ресурсе отдела в разделе «Государственные услуги» размещены ссылки на Социальный Кодекс РК, Закон Республики Казахстан «О государственных услугах», Реестр государственных услуг, оказываемых физическим лицам, перечень государственных услуг, перечень услуг оказываемых в электронном формате с инструкциями их оказания, отчет деятельности отдела по вопросам оказания государственных услуг.

Ведется планомерная работа по информированию населения о предоставлении государственных услуг и возможности получения их.

Ежеквартально в районных газетах «Кішкенекөл-Таны» и публикуется перечень государственных услуг, предоставляемых отделом, а так же публикуются статьи по разъяснению предоставления государственных услуг в том числе: через портал «Электронное Правительство», через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» и на альтернативной основе через местный исполнительный орган.

За отчетный период на страницах районных газет опубликовано 7 статей разъяснительного характера.

В отделе занятости и социальных программ организована работа со специалистами отдела по всеобучу качественного оказания государственных услуг населению.

В июне месяце 2023 года один специалист отдела прошли курсы обучения по теме: «Прежде всего люди: практические инструменты повышения качества государственных услуг».

В 2023 году проведено 4 прямых эфиров.

За 2023 проведено 4 интернет-конференций по вопросам качества оказания государственных услуг в сфере занятости. В ходе проведения интернет- конференции поступали вопросы, на которые были даны разъяснения о предоставлении государственных услуг.

В доступном для услугополучателей месте, на государственном и русском языках в отделе занятости размещен стенд, на котором отображен перечень государственных услуг, основные понятия, описание и порядок действия в процессе оказания государственной услуги, а так же, имеется информационный стол с образцами заявлений.

Отдел обеспечен материально-техническим оснащением, внедрены и действуют базы информационных систем «Е-акимат»; «ЦОН», «Е-Халык» и «Рынок труда», «Иностранная рабочая сила».

Использование информационных технологий повышает прозрачность деятельности государственного органа и увеличения доли оказания электронных государственных услуг.

На постоянной основе для обеспечения своевременного и качественного предоставления услуг, обеспечивающего минимизацию контактов сотрудников государственного органа и услугополучателей, проводится работа по переводу процедуры оказания государственных услуг на альтернативной основе через и веб-портал «электронного правительства».

Кроме того, в целях упрощения процесса получения услуг при наличии электронно цифровой подписи в 11 сельских округах работает, и отделе занятости имеется зона самообслуживания «Connection Point», в которой каждый клиент может получить электронную услугу самостоятельно, либо при помощи сотрудника акимата или отдела.

Через зону самообслуживания за отчетный период оказано 117 услуг или 14% к общему количеству оказанных услуг.

Ежеквартально в аппарат акима района предоставляется ежемесячный отчет, о предоставлении государственных услуг населению.

За отчетный период жалоб от получателей услуг на не соблюдение этики поведения, срока оказания государственных услуг не зафиксировано.

**Руководитель отдела С.Казымжанов**

**«СҚО Уәлиханов ауданы әкімдігінің жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі» КММ-нің 2023 жылғы мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша есебі**

Халыққа мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру әрбір мемлекеттік органның, оның ішінде Уәлиханов ауданы әкімдігінің жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінің қызметіндегі маңызды басымдық болып табылады.

2023 жылдың қорытындысы бойынша жұмыспен қамту бөлімімен 16 түрі бойынша 824 мемлекеттік қызмет көрсетілді.

Көрсетілген мемлекеттік қызметтердің жалпы санынан:

- «электрондық үкімет» порталы арқылы 663 қызмет көрсетілді немесе жалпы санына 80,4%, бұл өткен жылдың сәйкес кезеңімен салыстырғанда 26 мемлекеттік қызметке артық (2022 ж.-637);

- «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы 101 қызмет көрсетілді немесе жалпы санына 12,2%, бұл өткен жылдың сәйкес кезеңіне қарағанда 5 қызметке аз (2022 ж. - 106);

- бөлім баламалы негізде-60 мемлекеттік қызмет көрсетті немесе жалпы санына 7,2%, бұл өткен жылдың сәйкес кезеңіне қарағанда 10 қызметке аз (2022 ж.-70).

Халықтың мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге тең қолжетімділігін қамтамасыз ету мақсатында Бөлімнің ресми интернет-ресурсында   
«Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» бөлімінде ҚР Әлеуметтік Кодексіне, «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының Заңына, Жеке тұлғаларға көрсетілетін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер Тізіліміне, Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізбесіне, оларды көрсету нұсқаулықтары бар электрондық форматта көрсетілетін қызметтер тізбесіне сілтемелер орналастырылған, Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша бөлім қызметінің есебі.

Халықты мемлекеттік қызметтер көрсету және оларды алу мүмкіндігі туралы хабардар ету бойынша жоспарлы жұмыс жүргізілуде.

Тоқсан сайын аудандық «Кішкенекөл-таңы» газеттерінде бөлім ұсынатын мемлекеттік қызметтердің тізбесі жарияланады, сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді ұсынуды түсіндіру бойынша мақалалар жарияланады, оның ішінде: «электрондық үкімет» порталы арқылы, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы және баламалы негізде жергілікті атқарушы орган арқылы.

Есепті кезеңде аудандық газеттердің беттерінде түсіндірме сипаттағы 7 мақала жарияланды.

Жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімінде халыққа сапалы мемлекеттік қызмет көрсетуді жалпыға бірдей оқыту бөлімінің мамандарымен жұмыс ұйымдастырылды.

2023 жылдың маусым айында бөлімнің бір маманы «Ең алдымен адамдар» мемлекеттік қызметтердің сапасын арттырудың практикалық құралдары"тақырыбы бойынша оқыту курстарынан өтті.

2023 жылы 4 тікелей эфир өткізілді.

2023 жылы жұмыспен қамту саласында мемлекеттік қызмет көрсету сапасы мәселелері бойынша 4 интернет-конференция өткізілді. Интернет-конференцияны өткізу барысында сұрақтар келіп түсті, оларға мемлекеттік қызметтер көрсету туралы түсініктемелер берілді.

Көрсетілетін қызметті алушылар үшін қолжетімді жерде, мемлекеттік және орыс тілдерінде жұмыспен қамту бөлімінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізбесі, мемлекеттік қызмет көрсету процесінде негізгі ұғымдар, сипаттама және іс-қимыл тәртібі көрсетілген стенд орналастырылған, сондай-ақ өтініш үлгілері бар ақпараттық үстел бар.

Бөлім материалдық-техникалық жарақтандырумен қамтамасыз етілген, «Е-әкімдік»; «ХҚКО», «Е-Халық» және «Еңбек нарығы», «Шетелдік жұмыс күші» ақпараттық жүйелерінің базалары енгізіліп, жұмыс істейді.

Ақпараттық технологияларды пайдалану мемлекеттік орган қызметінің ашықтығын және электрондық мемлекеттік қызметтер көрсету үлесін ұлғайтуды арттырады.

Мемлекеттік орган қызметкерлерінің және көрсетілетін қызметті алушылардың байланыстарын барынша азайтуды қамтамасыз ететін қызметтерді уақтылы және сапалы көрсетуді қамтамасыз ету үшін тұрақты негізде «Электрондық үкіметтің» веб-порталы арқылы балама негізде мемлекеттік қызметтер көрсету рәсімін ауыстыру бойынша жұмыс жүргізіледі.

Бұдан басқа, 11 ауылдық округте электрондық цифрлық қолтаңба болған кезде қызметтерді алу процесін жеңілдету мақсатында жұмыс істейді және жұмыспен қамту бөлімінде әрбір клиент электрондық қызметті өз бетінше немесе әкімдік немесе бөлім қызметкерінің көмегімен ала алатын «Connection Point» өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы бар.

Есепті кезеңде өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы арқылы 117 қызмет немесе көрсетілген қызметтердің жалпы санына 14% көрсетілді.

Аудан әкімінің аппаратына тоқсан сайын халыққа мемлекеттік қызмет көрсету туралы ай сайынғы есеп беріледі.

Есепті кезеңде қызмет алушылардан мінез-құлық этикасын сақтамауға, мемлекеттік қызмет көрсету мерзіміне шағымдар тіркелмеген.

**Бөлім басшысы С.Қазымжанов**