**Отчет деятельности КГУ «Аппарат акима Петерфельдского сельского округа» по вопросам оказания государственных услуг за 2019 год.**

**1.Общие положения**

     1) Сведения об услугодателе: КГУ «Аппарат акима Петерфельдского сельского округа Кызылжарского района Северо-Казахстанской области».  
     2) Информация о государственных услугах  
      количество государственных услуг:

1.«Выдача решения на изменение целевого назначения земельного

участка» -1.

1. «Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте

населенного пункта"- 10.

1. «Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации»- 30 услуг;
2. «Выдача справки, подтверждающей принадлежность заявителя (семьи) к

получателям адресной социальной помощи*»* - нет;

5. «Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах» - не предоставлялась.

6. "Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)"- 16 услуг.

     7. приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, на торгах (конкурсах,аукционах) (стандарт не разработан).

количество государственных услуг, оказываемых через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» - 10.

  количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной и (или) платной основе: оказано бесплатно – 57 услуг; платно – нет.

количество государственных услуг, оказываемых в бумажной и (или) электронной форме: оказано в электронной форме – 0 услуг, в бумажной форме –57.

количество утвержденных стандартов и регламентов государственных услуг: утвержденных стандартов- 7, «Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах», «Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка», «Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта", «Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации», «Выдача справки, подтверждающей принадлежность заявителя (семьи) к получателям адресной социальной помощи», "Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)").

3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах. Наиболее востребованной услугой за 2019 год была услуга «Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации "-30, Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)" - 16 услуг.  
     **2. Работа с услугополучателями**

1) Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг: информация о предоставлении государственных услуг размещена на интернет - ресурсе аппарата акима Петерфельдского сельского округа( эл. адрес kzh-peterfeld.sko.kz), а также на стендах (с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения), расположенных в здании КГУ «Аппарат акима Петерфельдского сельского округа Кызылжарского района Северо-Казахстанской области», ежеквартально в районных СМИ.

2) Информация о публичных обсуждениях проектов стандартов государственных услуг -не проводились.  
 3) Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг (разъяснительные работы, семинары, встречи, интервью и иное): с услугополучателями проводится индивидуальная разъяснительная работа по оказанию государственных услуг, ежеквартально, в ходе проведения сходов с населением округа разъясняется вопрос по оказанию государственных услуг.

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

1) Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг: базы для автоматизирования государственной услуги в КГУ «Аппарат акима Петерфельдского сельского округа», установлены программы ИПГО, Е-лицензирование, Е-Қызмет, Е-Халық.  
 2) Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг: проведение правового всеобуча специалистами аппарата акима Петерфельдского сельского округа, согласно утвержденного графика.

3) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг: проведение правового всеобуча отделом по юридическим вопросам при акимате Кызылжарского района.

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

1) Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг (приложение): за 2019 год все государственные услуги оказаны в срок, жалоб не поступало.

2) Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг: ежемесячно предоставляется отчет о работе местного исполнительного органа по внутреннему контролю за качеством предоставляемых государственных услуг

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

  4) Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг- не проводится.

     5. Перспективы дальнейшей эффективности и повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг: дальнейшее информирование населения по вопросам оказания государственных услуг в СМИ, на интернет ресурсе аппарата акима сельского округа, автоматизация процессов оказания государственных услуг.

**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 |
| - | - | - | - | - | - | - |

**2019 жылғы «Солтүстік Қазақстан облысы Қызылжар ауданы Петерфельд ауылдық округ әкімінің аппараты» коммуналдық мемлекеттік мекемесі мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі қызметі есебі**

1. **Жалпы ережелер**

1) Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер: «Солтүстік Қазақстан облысы Қызылжар ауданы Петерфельд ауылдық округі әкімінің аппараты» коммуналдық мемлекеттік мекемесі

2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат:

мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны:

1. «Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге шешім беру» - 1;

1. «Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру»- 10;

3.«Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектепке  
дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды кезекке қою»  
- 30 қызмет.

1. Өтініш берушінің (отбасының) атаулы әлеуметтік көмек  
   алушыларға тиесілігін растайтын анықтама беру"– көрсетілмеген.
2. «Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім

беру ұйымдарына және кері қарай үйлерінетегін тасымалдауды ұсыну»- көрсетілмеген.

1. **"**Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) өткізуді талап етпейтін мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу" - 16 қызмет.
2. Тендерлерде (конкурстарда, аукциондарда) мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқық алу (стандарт әзірленбеген).

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-10.

Тегін және (немесе) ақылы негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны - тегін көрсетілді- 57, ақылы көрсетілді – жоқ.

Қағаз және (немесе) электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны: электрондық нысанда көрсетілген- 0, қағаз нысанда көрсетілген -57 қызмет.

1. Бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары мен регламенттер: «Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім беру ұйымдарына және кері қарай үйлерінетегін тасымалдауды ұсыну», **«**Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге шешім беру», «Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру», «Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектепке дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды кезекке қою», "Өтініш берушінің (отбасының) атаулы әлеуметтік көмек алушыларға тиесілігін растайтын анықтама беру", **"**Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) өткізуді талап етпейтін мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу" ).

2. Барынша талап ететін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат: 2019 жылда барынша талап ететін «Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектепке дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды кезекке қою»-30 және **«**Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) өткізуді талап етпейтін мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу» - 16 қызмет.

1. **Көрсетілетін қызметті алушылармен жұмыс**

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы мәліметтер:

Мемлекеттік қызметін көрсету туралы ақпарат Солтүстік Қазақстан облысы Қызылжар ауданы Петерфельд ауылдық округі әкімінің аппараты» КММ

интернет ресурсында (электрондық мекен- жайы kzh-peterfeld.sko.kz) орналасқан, сонымен қатар мемлекеттік мекемені ғимаратында қажетті құжаттармен және құжаттарды толтыру орындарын тізбесі үлгілері бар стенділермен жарақталады .

2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылаулар туралы ақпарат : өткізілмеген.

3) Мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұхбат және басқалар): мемлекеттік қызметтер бойынша қызмет алатыңдармен жеке түсімдірме жұмыстары өткізіледі.

1. **Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін жетілдіру жөніндегі қызмет**

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері: «Петерфельд ауылдық округ әкімінің аппараты» мемлекеттік мекемесі бойынша мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру базасы жоқ.

2) Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар: бекітілген кестеге сәйкес Петерфельд ауылдық округ әкімінің аппараты мамандарымен құқықтық жалпы білім беру өткізіледі.

3) Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру: Қызылжар аудандық әкімдігінің ішінде заңды сұрақтар бөлімі бойынша құқықтық жалпы білім беру өткізіледі.

1. **Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау**

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселесі жөніндегі көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы (қосымша) ақпарат: 2019 жылғы барлық мемлекеттік қызметтер уақытылы көрсетілді,шағымдар түсілген жоқ .

2) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері: берілген мемлекеттік қызметтер сапалы іштегі бақылау бойынша жергілікті орындаушы органның жұмыстары туралы апта сайын есеп беріліп отырылады.

3) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүргізген мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау нәтижелері: өткізілмеген.

4) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг нәтижелері: өткізілмеген.

**5. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің одан әрі тиімділігінің**

Перспективалары және сапасына көрсетілетін қызметтерді алушылардың қанағаттануын арттыру: мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру жүйесі, ауылдық округ әкімі аппаратының интернет ресурстары арқылы, АМТ мемлекеттік қызмет көрсету сұрақтары бойынша тұрғындарды арықарай ақпараттандыру .

**Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселесі жөніндегі**

**көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Өтініш  беруші  туралы  мәлімет | Шағымның  мазмұны | Шағымды  қарастырған  және (немесе)  шешім  қабылдаған  орган (ұйым) | Қарастырған  күні | Шағымды  қарастыру  нәтижесі  бойынша  құжаттың № | Қабылданған  шешім | Қабылданған  шешімді қайта  қарастыру  туралы  мәлімет |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| - | - | - | - | - | - | - |