**Отчет деятельности КГУ «Кызылжарский районный отдел архитектуры, строительства, ЖКХ, ПТ и АД» по вопросам оказания государственных услуг за 2019 год**

**1.Общие положения**

     Сведения об услугодателе: КГУ «Кызылжарский районный отдел архитектуры, строительства, ЖКХ, ПТ и АД»».  
 Информация о государственных услугах, количество государственных услуг:

1. «Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории Республики Казахстан» – 904 услуг,
2. «Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)» - 182 услуги.
3. «Согласование эскиза (эскизногопроекта)"- 44 услуги.
4. «Выдача разрешения на привлечение денег дольщиков» - не предоставлялась.
5. «Выдача выписки об учетной записи договора о долевом участии в жилищном строительстве» - не предоставлялась.

6. «Постановка на учет и очередность, а также принятие местными исполнительными органами решения о предоставлении жилища гражданам, нуждающимся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде» - 104.

7. «Выдача справки о наличии (отсутствии) в постоянном пользовании жилища из коммунального жилищного фонда или жилища, арендованного местным исполнительным органом в частном жилищном фонде, гражданам, нуждающимся в жилище из жилищного фонда государственного предприятия либо государственного учреждения» - не предоставлялась.

8. «Приватизация жилищ из государственного жилищного фонда» - 0.

9. «Выдача разрешения на размещение наружной (визуальной) рекламы на объектах стационарного размещения рекламы в полосе отвода автомобильных дорог общего пользования областного и районного значения» - 2 услуги

      количество государственных услуг, оказываемых через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» - 1034

  количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной и (или) платной основе: оказано бесплатно – 1438 услуг; платно – нет.

количество государственных услуг, оказываемых в бумажной и (или) электронной форме: оказано в электронной форме –242 услуги, в бумажной форме –1144.

количество утвержденных стандартов и регламентов государственных услуг: утвержденных стандартов - 9 («Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории Республики Казахстан», «Предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования)», «Согласование эскиза (эскизного проекта)», «Выдача разрешения на привлечение денег дольщиков», «Выдача выписки об учетной записи договора о долевом участии в жилищном строительстве», «Постановка на учет и очередность, а также принятие местными исполнительными органами решения о предоставлении жилища гражданам, нуждающимся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде», «Выдача справки о наличии (отсутствии) в постоянном пользовании жилища из коммунального жилищного фонда или жилища, арендованного местным исполнительным органом в частном жилищном фонде, гражданам, нуждающимся в жилище из жилищного фонда государственного предприятия либо государственного учреждения», «Приватизация жилищ из государственного жилищного фонда», «Выдача разрешения на размещение наружной (визуальной) рекламы на объектах стационарного размещения рекламы в полосе отвода автомобильных дорог общего пользования областного и районного значения»).

3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах. Наиболее востребованной услугой за 2019 год была услуга "Выдача справки по определению адреса объектов недвижимости на территории Республики Казахстан"-904 услуги.  
     **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 отдела (эл. адрес http://kzh-zhkh.sko.kz/), а также на стендах (с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения), расположенных в здании КГУ «Кызылжарский районный отдел архитектуры, строительства, ЖКХ, ПТ и АД».

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 района 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 «Кызылжарский районный отдел архитектуры, строительства, ЖКХ, ПТ и АД» не имеется.  
 2) Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг: проведение правового всеобуча специалистами отдела, согласно утвержденного графика.

3) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг: проведение правового всеобуча отделом 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 КГУ, 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 |
| - | - | - | - | - | - | - |

**2018 жылғы «Солтүстік Қазақстан облысы Қызылжар ауданы Қызылжар 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 Қызылжар ауылдық округі әкімінің аппараты» коммуналдық мемлекеттік мекемесі

2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат:

мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны:

1. «Жеке қосалқы шаруашылықтың болуы туралы анықтама беру» – 18 қызмет.

1. «Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге шешім беру» - 2 қызмет.
2. «Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру»- көрсетілмеген.
3. «Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектепке  
   дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды кезекке қою»  
   - көрсетілмеген.
4. Өтініш берушінің (отбасының) атаулы әлеуметтік көмек  
   алушыларға тиесілігін растайтын анықтама беру"– 25 қызмет.
5. «Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы білім

беру ұйымдарына және кері қарай үйлерінетегін тасымалдауды ұсыну»

- 1.

1. **"**Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) өткізуді талап етпейтін мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу" - 134 қызмет.

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-7

Тегін және (немесе) ақылы негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны - тегін көрсетілді- 180, ақылы көрсетілді – жоқ.

Қағаз және (немесе) электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны: электрондық нысанда көрсетілген- 0, қағаз нысанда көрсетілген - 180 қызмет.

1. Бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары мен регламенттер саны- 7 («Жеке қосалқы шаруашылықтың болуы туралы анықтама беру», «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: 2018 жылда барынша талап ететін **«**Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) өткізуді талап етпейтін мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу» - 134 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 Қызылжар ауылдық округі әкімінің аппараты» КММ

интернет ресурсында (электрондық мекен-жайы адрес: kyzylzharckiico@mail.ru) 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: «Қызылжар 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 Қызылжар 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: 2018 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 |
| - | - | - | - | - | - | - |