Приложение 2           
 к приказу Министра экономики и   
 бюджетного планирования     
 Республики Казахстан      
 от 25 июня 2013 года № 193

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

**1.Общие положения**

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

1. Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации» (также на альтернативной основе оказывается через Государственную корпорацию «Правительство для граждан», портал egov.kz) не оказывалась;

2. «Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах» (также на альтернативной основе оказывается через Государственную корпорацию «Правительство для граждан») не оказывалась;

3. «Выдача справки, подтверждающей принадлежность заявителя (семьи) к получателям адресной социальной помощи» (также на альтернативной основе оказывается через Государственную корпорацию «Правительство для граждан», портал egov.kz) не оказывалась;

4. «Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка» (также на альтернативной основе оказывается через Государственную корпорацию «Правительство для граждан», портал egov.kz) не оказывалась;

5. «Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта" (заявление подается через Государственную корпорацию или веб-портал «Электронного правительства»), (также на альтернативной основе оказывается через Государственную корпорацию «Правительство для граждан», портал egov.kz) оказано 2 услуги через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» ;

6. "Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)"), (также на альтернативной основе оказывается через Государственную корпорацию «Правительство для граждан») не оказывалась;

7. «Постановка на очередь на получение земельного участка» (безальтернативная услуга) не оказывалась;

8. «Продажа в частную собственность земельного участка, ранее предоставленного в землепользование», (безальтернативная услуга) не оказывалась;

количество государственных услуг, оказываемых через государственную корпорацию «Правительство для граждан» - 2

  количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной и (или) платной основе: оказано бесплатно – 2 услуги; платно – нет.

количество государственных услуг, оказываемых в бумажной и (или) электронной форме: оказано в электронной форме – 0 услуг, в бумажной форме –2 услуги.

В аппарате акима создана зона самообслуживания, где услугополучатели получили 43 услуги.

количество утвержденных стандартов и регламентов государственных услуг: утвержденных стандартов - 8 («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)", «Постановка на очередь на получение земельного участка», «Продажа в частную собственность земельного участка, ранее предоставленного в землепользование»).

3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах. Наиболее востребованной услугой за 2019 год была услуга «Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта"- 2 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 аппарата акима Налобинского сельского округа( эл. адрес kzh-nalobino.sko.kz), а также на стендах (с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения), расположенных в здании КГУ «Аппарат акима Налобинского 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, в районных СМИ ежеквартально размещается информация о перечне оказываемых КГУ 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 Налобинского сельского округа» не имеется.  
 2) Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг: в августе 2019 года специалист, оказывающий государственные услуги прошел курсы повышения квалификации, проведение правового всеобуча специалистами аппарата акима Налобинского сельского округа, согласно утвержденного графика.

3) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг: проведение правового всеобуча отделом по юридическим вопросам при акимате Кызылжарского района, распоряжением акима Налобинского сельского округа № 40 от 01 октября 2012 года закреплено ответственное должностное лицо за оказание государственных услуг.

**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: ежемесячнопредоставляется 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 - в августе 2019 года проведены контрольные мероприятия, мониторинг качества оказания государственных услуг, нарушений не выявлено.

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

     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.

Приложение                         
 к типовой форме отчета деятельности          
 центральных государственных органов, местных      
 исполнительных органов областей, городов       
 республиканского значения, столицы, районов,     
городов областного значения, акимов районов в городе,  
 городов районного значения, поселков, сел, сельских   
округов по вопросам оказания государственных услуг

Форма

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

**Аким сельского округа Л. Малкова**

**2019 жылғы «Солтүстік Қазақстан облысы Қызылжар ауданы Налобино 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 Налобино ауылдық округі әкімінің аппараты» коммуналдық мемлекеттік мекемесі

2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат:

мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің саны:

1. «Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектепке  
   дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды кезекке қою» (сондай-ақ «Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы, egov.kz баламалы негізде көрсетіледі") - көрсетілмеген;
2. «Шалғайдағы ауылдық елді мекендерде тұратын балаларды жалпы

білім беру ұйымдарына және кері қарай үйлеріне тегін тасымалдауды ұсыну» (сондай-ақ «Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы баламалы негізде көрсетіледі")- көрсетілмеген;

3. Өтініш берушінің (отбасының) атаулы әлеуметтік көмек  
алушыларға тиесілігін растайтын анықтама беру" (сондай-ақ «Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы, egov.kz баламалы негізде көрсетіледі") – көрсетілмеген;

4. «Жер учаскесінің нысаналы мақсатын өзгертуге шешім беру» (сондай-ақ «Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы, egov.kz баламалы негізде көрсетіледі") - көрсетілмеген;

5. «Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру» (сондай-ақ «Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы, egov.kz баламалы негізде көрсетіледі") - Азаматтарға арналған үкімет " мемлекеттік корпорациясы арқылы 2 қызмет көрсетілген;

6. **"**Сауда-саттықты (конкурстарды, аукциондарды) өткізуді талап етпейтін мемлекет меншігіндегі жер учаскелеріне құқықтарды алу" (сондай-ақ «Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы баламалы негізде көрсетіледі") - көрсетілмеген;

7. "Бұрын жер пайдалануға берілген жер учаскесін жеке меншікке сату" (баламасыз қызмет) - көрсетілмеген;

1. "Жер учаскесін алу үшін кезекке қою" (баламасыз қызмет) – көрсетілмеген.

Халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-0

Тегін және (немесе) ақылы негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны - тегін көрсетілді - 2, ақылы көрсетілді – жоқ.

Қағаз және (немесе) электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны: электрондық нысанда көрсетілген- 0, қағаз нысанда көрсетілген - 2 қызмет.

Әкімінің аппаратында өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы құрылды, онда қызмет алушылар 43 қызмет алды.

Бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары мен регламенттер саны - 8 («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", "Бұрын жер пайдалануға берілген жер учаскесін жеке меншікке сату", "Жер учаскесін алу үшін кезекке қою").

3) Барынша талап ететін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат: 2019 жылда барынша талап ететін «Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру» мемлекеттік қызметі болған- көрсетілген 2 қызмет.

**2. Көрсетілетін қызметті алушылармен жұмыс**

1) Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қолжетімділік көздері мен орындары туралы мәлімет:мемлекеттік қызмет көрсету туралы ақпарат Налобино ауылдық округінің әкімі аппаратының интернет-ресурсында (kzh-nalobino.sko.kz электрондық поштасында) орналасқан, сондай-ақ стендтерде (қажетті құжаттардың тізімімен және оларды толтыру үлгілері) Солтүстік Қазақстан облысы Қызылжар ауданы Налобино ауылдық округ әкімі аппараты КММ ғимаратында орналасқан, тоқсан сайын аудандық АМТ-да.

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, тоқсан сайын, округ тұрғындарымен мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі жөнінде кездесулер өтікзіледі, тоқсан сайын аудандық БАҚ ҚММ көрсететін мемлекеттік қызметтердің тізбесі туралы ақпарат орналастырылады.

**3. Қызметі бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін жетілдіру**

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету процесстерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері: "Налобино ауылдық округ әкімінің аппараты" КММ бойынша мемлекеттік қызметтерді автоматтандыру базасы жоқ.

2) Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс шаралар: 2019 жылдың тамыз айында мемлекеттік қызмет көрсететін маман біліктілікті арттыру курсынан өтті, бекітілген кестеге сәйкес Налобино ауылдық округ әкімінің аппараты мамандарымен, құқықтық жалпы білім беру өткізіледі.

3) Мемлекеттік қызметтер көрсету процесстерін нормативтік-құқықтық жетілдіру: Қызылжар аудандық әкімдігінің ішінде заңды сұрақтар бөлімі бойынша құқықтық жалпы білім беру өткізіледі, 2012 жылғы 01 қазандағы № 40 –ө Налобино ауылдық округі әкімінің өкімімен мемлекеттік қызметтер өткізу үшін жауапты лауазымды тұлға бекітілген.

**4. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау**

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

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

3) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүргізген мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау нәтижелері – 2019 жылдың тамыз айында бақылау іс-шаралары өткізілді, мемлекеттік қызмет көрсету сапасына мониторинг жүргізілді, бұзушылықтар анықталған жоқ.

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

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

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

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 үлгі нысанына

қосымша

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

**Ауылдық округ әкімі Л. Малкова**