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

1. Общие положения
2. «Аппарат акима Асановского сельского округа Кызылжарского района Северо-Казахстанской области» (далее – аппарат акима) является коммунальным государственным учреждением, обеспечивающим деятельность акима сельского округа (далее – аким) и осуществляющим иные функции, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
3. Сведения об услугодателе.

1. Аппарат акима осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией и законами Республики Казахстан, актами Президента и Правительства Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами.

2. Аппарат акима является юридическим лицом в организационно – правовой форме коммунального государственного учреждения, в соответствии с законодательством Республики Казахстан имеет печати и штампы со своим наименованием на государственном языке, бланки установленного образца, счета в органах казначейства.

3. Аппарат акима вступает в гражданско-правовые отношения от собственного имени.

4. Аппарат акима имеет право выступать стороной гражданско-правовых отношений от имени государства в соответствии с законодательством.

     3) Информация о государственных услугах:

    Всего оказано  государственных услуг - 7; «Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведение торгов (конукрсов, аукционов)» - 6, «Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта»-1

      количество государственных услуг, оказываемых через Государственную корпорацию "Правительство для граждан" - 1;

     количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной основе – 7 и (или) платной основе – 0;

      количество государственных услуг, оказываемых в бумажной форме -7 и (или) электронной форме - 0;

      количество утвержденных подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг;

      3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах.

**Наиболее востребованная государственная услуга-**Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов).

**Работа с услугополучателями**

1. **Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг:**
2. Информация о предоставлении государственных услуг размещена на интернет-ресурсе МИО, а также на стенде, расположенного в аппарате акима сельского округа ежеквартально публикуется в районных газетах «Маяк» и «Кызылжар».

**Информация о публичных обсуждениях проектов стандартов государственных услуг не проводились.**

1. **Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг:**

**-** поповышению информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг были проведены сходы жителей населенных пунктов.

**-** в школах округа проведены разъяснительные работы среди учащихся и родителей по получению государственных услуг.

**-** проведены обучения цифровой грамотности среди населения округа в сфере получения государственных услуг в электронном формате.

1. **Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг.**
2. **Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг:**

**-** форма оказываемых государственных услуг – не автоматизированная**.**

**2) Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг:**

**-** ответственные специалисты за оказание государственных услуг посещали семинары-обучения, проводимые районным правовым отделом.

**3) Нормативно – правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг:**

- в аппарате акима сельского округа ежеквартально проводится правовой всеобуч по изучению и разъяснению Закона РК «О государственных услугах»,

- разработан план мероприятий по улучшению показателей оказания государственных услуг в округе.

-имеется распоряжение о назначении ответственного лица за оказание государственных услуг .

1. **Контроль за качеством оказания государственных услуг.**
2. **Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг –** жалоб по вопросам оказания государственных услуг не поступало (приложение).

**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 |
| нет | - | - | - | - | - | - |

1. **Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг:**

**-** государственные услуги предоставляются в установленные сроки в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

**-**ежемесячно аппарат акима сдает отчет по внутреннему контролю

1. **Результаты контроля за качеством оказания государственных услуг, проведенного уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг**

**-** в мае 2019 года проведена проверка по соблюдению требований Закона «О государственных услугах», Правил государственного контроля за качеством оказания государственных услуг, стандартов и регламентов государственных услуг. Все замечания устранены.

1. **Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг:**

**-** сбор информации не проводился.

**Перспективы дальнейшей эффективности и повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг.**

**-повышение квалификации специалистов** **в сфере оказания государственных услуг.**

- также в 2020 году планируется увеличить количество мероприятии направленных на обеспечение услугополучателей качественной информацией о порядке оказания государственных услуг, что приведет к заметному увелечению качества оказания государственных услуг.

- повышение качества оказания государственных услуг;

- недопущение нарушения прав, свобод и законных интересов услугополучателей.

**Аким сельского округа С.Казеев**

|  |  |
| --- | --- |
| **2019 жылы мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша "Асаново ауылдық округі әкімінің аппараты" КММ қызметінің есебі.** |  |

1. Жалпы ережелер

1. «Сотүстік Қазақстан облысы Қызылжар ауданы Асаново ауылдық округі әкімінің аппараты» (бұдан әрі - әкім аппараты) ауылдық округ әкімінің (бұдан әрі – әкім) қызметін қамтамасыз ететін және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де функцияларды жүзеге асыратын коммуналдық мемлекеттік мекеме болып табылады

1. Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер.

1. Әкім аппараты өз қызметін Қазақстан Республикасының Конституциясына және заңдарына, Қазақстан Республикасының Президенті мен Үкіметінің актілеріне, өзге де нормативтік құқықтық актілерге сәйкес жүзеге асырады.

2. Әкім аппараты коммуналдық мемлекеттік мекеме ұйымдық – құқықтық нысанындағы заңды тұлға болып табылады, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мемлекеттік тілде өз атауы бар мөрі мен мөртаңбалары, белгіленген үлгідегі бланкілері, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қазынашылық органдарында шоттары болады.

3. Әкім аппараты азаматтық-құқықтық қатынастарға өз атынан түседі.

4. Әкім аппаратының заңнамаға сәйкес мемлекет атынан азаматтық-құқықтық қатынастардың тарапы болуға құқығы бар.

 3) Мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат:

Барлық көрсетілген мемлекеттік қызметтер - 7; «Сауда-саттық (конкурстар, аукциондар) өткізуді талап етпейтін мемлекеттік меншіктегі жер учаскелеріне құқықтарды сатып алу» - 6, «Елді мекен шегінде объект салу үшін жер учаскесін беру»-1

     "Азаматтарға арналған үкімет " мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны - 1;

     тегін негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны – 7 және (немесе) ақылы негізде – 0;

      қағаз түрінде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны -7 және (немесе) электрондық нысанда - 0;

     мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын бекітілген заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің саны;

      3) Аса талап етілетін мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.

**Ең талап етілетін мемлекеттік қызмет -** Сауда-саттық (конкурстар, аукциондар) өткізуді талап етпейтін мемлекеттік меншіктегі жер учаскелеріне құқықтарды сатып алу.

**Қызмет алушылармен жұмыс**

1. **Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы мәліметтер:**
2. Мемлекеттік қызмет көрсету туралы ақпарат ЖАО интернет-ресурсында, сондай-ақ ауылдық округ әкімі аппаратында орналасқан стендтерде тоқсан сайын "Маяк" және "Қызылжар"аудандық газеттерінде жарияланады.

**Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылау туралы ақпарат өткізілген жоқ.**

**3) Мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар:**

**-** көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы хабардар болуын арттыру бойынша елді мекендер тұрғындарының жиыны өткізілді.

**-** округ мектептерінде мемлекеттік қызметтерді алу бойынша оқушылар мен ата-аналар арасында түсіндіру жұмыстары жүргізілді.

**-** электрондық форматта мемлекеттік қызметтерді алу саласында округ тұрғындары арасында сандық сауаттылыққа оқыту өткізілді.

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

**1) Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері:**

**-** мемлекеттік қызмет көрсету нысаны-автоматтандырылмаған.

**2) мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар:**

**-** Мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты мамандар аудандық құқық бөлімі өткізетін семинар-оқытуға қатысты.

**3) мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру:**

- ауылдық округінің әкімі аппаратында тоқсан сайын ҚР "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» Заңы бойынша танысу және түсіндіру құқықтық оқу өтеді,

- округте мемлекеттік қызмет көрсету көрсеткіштерін жақсарту бойынша іс-шаралар жоспары әзірленді.

- мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты тұлғаны тағайындау туралы өкім бар.

**1. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау.**

**1) Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат –** мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шағымдар түскен жоқ (қосымша).

**Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Шағым иесі  туралы мәліметтер | Шағым  ның мәні | Шағымды қараған және (немесе) шешім қабылдаған орган (ұйым) | Қарау күні | Шағымды қарау қорытындылары бойынша  құжаттың № | Қабылданған шешім | Қабылданған шешімді қайта қарау туралы мәліметтер |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| жоқ | - | - | - | - | - | - |

**2) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері:**

**-** мемлекеттік қызметтер Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен белгіленген мерзімде ұсынылады.

**-** ішкі бақылау бойынша ай сайын әкім аппараты есеп береді.

1. **Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүргізген мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау нәтижелері**

**-** 2019 жылдың мамыр айында "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" Заң талаптарының, Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау қағидаларының, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары мен регламенттерінің сақталуы бойынша тексеру жүргізілді. Барлық ескертулер жойылды.

**4) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг нәтижелері:**

**-** ақпарат жинау жүргізілген жоқ.

**Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттануын арттыру және одан әрі тиімділік перспективалары.**

**- Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы мамандардың біліктілігін арттыру.**

- сондай-ақ,2020 жылы көрсетілетін қызметті алушыларды сапалы ақпаратпен қамтамасыз етуге бағытталған, мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы іс-шаралар санын арттыру жоспарланып отыр, бұл мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының айтарлықтай артуына алып келеді.

- мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру;

- көрсетілетін қызметті алушылардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін бұзуға жол бермеу.

**Ауылдық округінің әкімі С.Қазеев**