## Шал ақын ауданы әкімдігінің 2023 жылғы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі қызметі туралы есебі

Қазіргі уақытта мемлекеттік қызмет көрсету ауданның жергілікті атқарушы органдары қызметінің маңызды және стратегиялық міндеті болып табылады.

Көрсетілетін қызметтер сапасының негізгі бағыттарының бірі мемлекеттік қызметтерді электрондық форматқа ауыстыру болып табылады.

Шал ақын ауданында жергілікті атқарушы органдар 55 қызмет көрсетеді.

2023 жылы Шал ақын ауданының жергілікті атқарушы органдарымен **5222** Мемлекеттік қызмет көрсетілді, оның ішінде **4366** Мемлекеттік қызмет электрондық үкімет порталы арқылы көрсетілді.

Шал ақын ауданы әкімі аппаратының ресми интернет-ресурсында «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» бөлімі орналастырылған, онда жергілікті атқарушы органдар көрсететін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізбесі бар, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары орналастырылған.

Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпарат мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарында, мемлекеттік органдарда орналасқан стендтерде орналастырылған.

Жергілікті атқарушы органдар жоспарлы жұмыс жүргізеді: жеке және заңды тұлғаларға сапалы мемлекеттік қызметтер көрсетуді түсіндіру, оларды электрондық үкімет порталы арқылы алу мүмкіндігі туралы кеңестер, семинарлар, тікелей эфирлер, мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған мемлекеттік қызметтердің барлық түрлері бойынша сауалнама жүргізеді.

2023 жылы Мемлекеттік қызмет көрсету бойынша халықтың хабардарлығын арттыру бойынша 180 – ден астам іс-шара өткізілді, оның ішінде-мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша 73 түрлі іс-шара (семинарлар, тікелей эфирлер, интернет-конференциялар) өткізілді. Электрондық форматта мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша брошюралардың 8 түрі әзірленіп, 6000-нан астам дана таратылды. Әлеуметтік маңызы бар мемлекеттік қызметтер бойынша 5 интернет-конференция өткізілді.

Желілік кесте шеңберінде 707 адам электрондық форматта мемлекеттік қызметтерді алу дағдыларына оқыту жүргізілді. Осы бағыт бойынша жұмыс жүргізілуде және тұрақты негізде жалғастырылатын болады.

Көрсетілетін қызметті берушілер мемлекеттік қызметтер бойынша 4 бейнеролик әзірледі, олар «ҚР Мемлекеттік қызметтер», «Шал ақын Ауданы» ресми Youtube-арнасында таратылды.

Бүгінгі таңда Шал ақын ауданында **43** өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы (Connection Point) бар, онда ЭҮП арқылы азаматтар өз бетінше **14623** қызмет, анықтама алды.

Шал ақын ауданында мемлекеттік қызметтердің уақтылы және сапалы көрсетілуіне бақылау жүргізілуде. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын ішкі бақылау бойынша ауданның жергілікті атқарушы органдарының жұмысы туралы есеп Солтүстік Қазақстан облысы әкімінің аппаратына тоқсан сайын ұсынылады.

Бекітілген жылдық жоспарға сәйкес 2023 жылдың 12 айында аудан әкімінің аппараты 13 бақылау іс-шарасын өткізді, оның нәтижелері бойынша 40 бұзушылық анықталды, 17 ұсыныс берілді.

Ауданның қызмет көрсетушілерінің қатысуымен 4 Қоғамдық кеңес өткізілді: «Шал ақын ауданы әкімдігінің жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі» КММ, «Шал ақын ауданы әкімдігінің кәсіпкерлік, ауыл шаруашылығы және ветеринария бөлімі» КММ, Шал ақын ауданының Карьерлік орталығы, «Шал ақын ауданы Сергеевка қаласы әкімінің аппараты» КММ, «Шал ақын ауданы жер қатынастары бөлімі» КММ, «Шал ақын ауданы әкімдігінің Приишим ауылдық округі әкімінің аппараты» КММ, «Шал ақын ауданы әкімдігінің Семипол ауылдық округі әкімінің аппараты» КММ, «Шал ақын ауданы әкімдігінің Жаңажол ауылдық округі әкімінің аппараты» КММ, «Шал ақын ауданы әкімдігінің Арай ауылдық округі әкімінің аппараты» КММ, «Шал ақын ауданы әкімдігінің Юбилейный ауылдық округі әкімінің аппараты» КММ, «Шал ақын ауданы әкімдігінің Аютас ауылдық округі әкімінің аппараты» КММ, «Шал ақын ауданы әкімдігінің сәулет, құрылыс, тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімі» КММ және "Шал ақын ауданы әкімдігінің экономика және қаржы бөлімі» КММ, оларға ұсынымдар берілді, ұсынымдар мерзімінде орындалды.

Шал ақын ауданының «Азаматтарға арналған үкімет «Мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамының СҚО бойынша филиалының Халыққа қызмет көрсету бөлімінде 13 азаматтарды қабылдау ұйымдастырылды.

Мемлекеттік қызмет көрсету орындарында мүмкіндігі шектеулі жандарға жағдай жасау және проблемалық мәселелерді шешу бойынша әлеуметтік маңызы бар объектілерге 12 қоғамдық бақылау жүргізілді.

**Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша**

**көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат**

Ішкі бақылау нәтижелеріне сәйкес, мемлекеттік қызмет көрсету сапасына 2023 жыл ішінде «Электрондық үкімет» веб-порталы арқылы электрондық мекенжай бойынша Мемлекеттік қызмет көрсетуге шағымдар www.1414.kz, жоқ.

Көрсетілетін қызметті берушілер (Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілгендерді қоспағанда) қағаз түрінде көрсеткен мемлекеттік қызметтердің сапасына жергілікті атқарушы органдар басшыларының атына негізделген шағымдар түскен жоқ.

**Отчет о деятельности акимата района Шал акына по вопросам оказания государственных услуг за 2023 год**

В настоящее время оказание государственных услуг является важной и стратегической задачей деятельности местных исполнительных органов района.

Одним из ключевых направлений качества предоставляемых услуг является перевод государственных услуг в электронный формат.

В районе Шал акына местными исполнительными органами оказывается 55 услуг.

За 2023 год местными исполнительными органами района Шал акына оказано **5222** государственных услуг, в том числе **4366**государственных услуг оказано через портал электронного правительства.

На официальном интернет-ресурсе аппарата акима района Шал акына размещен раздел «Государственные услуги», где имеется перечень государственных услуг, оказываемых местными исполнительными органами, размещены стандарты государственных услуг.

Информации о порядке оказания государственных услуг также размещены на интернет-ресурсах государственных органов, стендах, расположенных в государственных органах.

Местными исполнительными органами ведется планомерная работа: проводятся совещания, семинары, прямые эфиры по разъяснению оказания качественных государственных услуг физическим и юридическим лицам, о возможности их получения через портал электронного правительства, анкетирование по всем видам государственных услуг, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг.

За 2023 год проведено более 180 мероприятий по повышению информированности населения по оказанию государственных услуг, из них – проведено 73 различных мероприятий (семинары, прямые эфиры, интернет-конференции) по повышению качества оказания государственных услуг. По вопросам оказания госуслуг в электронном формате было разработано 8 видов брошюр и распространено более 6000 экземпляров. Проведено 5 интернет-конференций по социально-значимым госуслугам.

В рамках Сетевого графика проведено обучение навыкам получения государственных услуг в электронном формате 707 человек. Работа по данному направлению ведется и будет продолжена на постоянной основе.

Услугодателями разработаны 4 видеоролика по государственным услугам, которые распространены на официальном Youtube-канале «Государственные услуги в РК», «Шал акын Ауданы».

На сегодняшний день в районе Шал акына имеется 43 зон самообслуживания (ConnectionPoint), где через ПЭП граждане самостоятельно получили более **14623** услуг, справок.

В районе Шал акына ведется контроль за своевременным и качественным оказанием государственных услуг. Отчет о работе местных исполнительных органов района по внутреннему контролю за качеством предоставляемых государственных услуг предоставляется ежеквартально в аппарат акима Северо-Казахстанской области.

Согласно утвержденному годовому плану за 12 месяцев 2023 года аппаратом акима района проведено 13 контрольных мероприятий по результатам которых выявлено 40 нарушений, было дано 17 рекомендаций.

Проведено 4 Общественных совета с участием услугодателей района: КГУ «Отдел занятости и социальных программ акимата района Шал акына», КГУ «Отдел предпринимательства, сельского хозяйства и ветеринарии акимата района Шал акына», Карьерный центр района Шал акына, КГУ «Аппарат акима города Сергеевка района Шал акына», КГУ «Отдел земельных отношений акимата района Шал акына», КГУ «Аппарат акима Приишимского сельского округа акимата района Шал акына», КГУ «Аппарат акима Семипольского сельского округа акимата района Шал акына», КГУ «Аппарат акима Жанажольского сельского округа акимата района Шал акына», КГУ «Аппарат акима сельского округа Арай акимата района Шал акына», КГУ «Аппарат акима Юбилейного сельского округа акимата района Шал акына», КГУ «Аппарат акима Аютасского сельского округа акимата района Шал акына», КГУ «Отдел архитектуры, строительства, жилищно коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог акимата района Шал акына» и «Отдел экономики и финансов акимата района Шал акына», которым даны рекомендации, рекомендации исполнены в срок.

Организовано 13 приемов граждан в Отделе района Шал акына по обслуживанию населения филиала Некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан» по СКО.

Проведено 12 общественного контроля социально-значимых объектов по созданию условий для лиц с ограниченными возможностями в местах оказания госуслуг и решению проблемных вопросов.

### ****Информация о жалобах услугополучателей**** ****по вопросам оказания государственных услуг****

Согласно результатам внутреннего контроля, за качеством оказания государственных услуг, в течение 2023 года жалоб на оказание государственных услуг через веб-портал «электронного правительства» по электронному адресу www.1414.kz, не поступало.

Обоснованных жалоб на качество государственных услуг, оказанных услугодателями (за исключением оказанных через Государственную корпорацию) в бумажном виде на имя руководителей местных исполнительных органов не поступало.