**Отчет**

**о деятельности акимата города Петропавловска**

**по вопросам оказания государственных услуг за 2024 год**

Качество оказания государственных услуг является одним из приоритетных направлений государственной политики.

Повышение качества оказания государственных услуг - это важный аспект противодействия коррупции и повышения доверия граждан к деятельности государственных органов Республики Казахстан.

Согласно Реестру государственных услуг, утвержденному Постановлением Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2013 года № 983 семь городских государственных органов, оказывают физическим и юридическим лицам 47 видов государственных услуг, в том числе:

- отдел занятости и социальных программ и Центр занятости населения – 17, из них 16 доступны через Портал электронного правительства (*далее ПЭП*), все услуги предоставляются бесплатно;

- отдел земельных отношений – 9, все доступны через ПЭП;

- отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог – 8, из них 7 доступны через ПЭП, все услуги предоставляются бесплатно;

- отдел строительства, архитектуры и градостроительства – 8, все услуги предоставляются бесплатно, все доступны через ПЭП;

- отдел физической культуры и спорта – 1 госуслуга, доступна через ПЭП, предоставляются на бесплатной основе;

- аппарат акима города – 2 услуги, доступны на ПЭП, на бесплатной основе;

- отдел жилищной инспекции – 2 услуги, обе доступны на ПЭП, все на бесплатной основе.

За 2024 год обратившимся горожанам было предоставлено 42 397 услуг, что на 12 246 услуг меньше, чем в 2023 году.

Из них наиболее востребованными государственными услугами являются:

- выдача справки по определению адреса объекта недвижимости – 4631 услуга;

- оказание содействия лицам, ищущим работу и безработным – 3163 услуги;

- предоставление исходных материалов при разработке проектов строительства и реконструкции (перепланировки и переоборудования АПЗ) – 2995 услуг;

- утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков – 2689 услуг.

При этом, 5722 услугополучателям обоснованно, в соответствии с действующим законодательством было отказано в предоставлении государственных услуг.

Для повышения ответственности по оказанию государственных услуг в должностные инструкции заместителей акима города, руководителя аппарата акима города, руководителей государственных органов внесены обязанности по контролю и ответственности за своевременность и качеству предоставления услуг, а специалистам, отвечающим за оказание госуслуг – ответственность за качество, своевременное внесение данных в информационные системы, предоставление достоверной отчетности по внутреннему контролю за качеством оказания услуг.

В акимате города действует центр приёма граждан *(Далее -ЦПГ)* для удобства посетителей и минимизации процесса «блуждания по этажам и кабинетам» ЦПГ размещен в фойе первого этажа здания, также внедрена система электронной очереди.

Созданы все необходимые условия и для лиц с ограниченными возможностями. В здании акимата города, отделе занятости и социальных программ установлены пандусы и кнопки вызова для людей с ограниченными возможностями.

Также, на первом этаже здания акимата города для предоставления гражданам возможности самостоятельного получения электронных государственных услуг через портал Электронного Правительства, размещена площадка уголка самообслуживания. Данные площадки предназначены для консультирования и обучения услугополучателей навыкам самостоятельной работы на портале Электронного Правительства. За 2024 год через зоны самообслуживания акимата города обратилось 24 382 человека, наиболее востребованные услуги это оформление электронно-цифровой подписи, справки об отсутствии судимости, о наличии недвижимости, справки из психоневрологической либо наркологической организации, прикрепление к медицинской организации, справки о пенсионных накоплениях.

На официальных интернет-ресурсах акимата города функционирует раздел «государственные услуги», где размещены актуальные утвержденные Правила, стандарты государственных услуг, инструкция для пользователей электронных услуг на портале «электронного правительства», перечень государственных услуг, оказываемых государственными органами.

В аппарате акима города ежегодно утверждается Медиаплан по проведению информационно-разъяснительной работы с населением по популяризации электронных услуг, и План мероприятий по улучшению качества оказания государственных услуг в госорганах, которые размещены на сайте акима города.

Основными мероприятиями Плана является проведение работы по увеличению электронных услуг, поданных через Портал электронного правительства, по снижению услуг, оказываемых на альтернативной основе через Госкорпорацию, получения справочной информации населением о возможности получения услуг как в госоргане, так и в «Госкорпорации»; закрепления ответственного специалиста по государственным услугам и проведения разъяснительной работы среди сотрудников по улучшению работы по оказанию государственных услуг.

Осуществляется целенаправленная работа по переводу государственных услуг, оказываемых на альтернативной и безальтернативной основах в «Госкорпорацию».

Политика государства в области модернизации системы государственного управления в значительной степени направлена на развитие электронного правительства, автоматизацию внутренних бизнес-процессов государственных органов, а также развитие системы электронных государственных услуг, как наиболее эффективной формы взаимодействия государственных органов и граждан.

В электронном формате через Портал электронного правительства за отчетный период оказано 4 564 услуги, через «Е-лицензирование» - 6 715 услуг.

На все услуги в госорганах заведены журналы учета и регистрации услуг и жалоб от населения.

За отчетный период в Департамент Агентства по делам государственной службы поступила 1 жалоба от услугополучателя на качество предоставления госуслуг, по отделу земельных отношений.

За допущенные нарушения требований законодательства к дисциплинарной ответственности привлечен главный специалист отдела в виде выговора.

За отчетный период в отделе жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог был проведен профилактический контроль Департаментом Агентства РК по делам государственной службы по СКО, в ходе которого было выявлено 400 нарушений, привлечь ответственного сотрудника к административной ответственности невозможно в связи с его увольнением.

Согласно данным подсистемы «Мониторинг ИИС ЦОН» были выявлены нарушения сроков предоставления государственных услуг отделами строительства, архитектуры и градостроительства, физической культуры и спорта, сектор пассажирского транспорта. За допущенные нарушения к дисциплинарной ответственности были привлечены: методист отдела архитектуры, главный специалист отдела физической культуры и спорта, заведующий сектором пассажирского транспорта.

Аппаратом акима города в соответствии с Правилами контроля за качеством оказания государственных услуг проводится ежемесячный мониторинг состояния внутреннего контроля за качеством оказываемых государственных услуг в местных исполнительных органах города. В связи с чем был утвержден План мероприятий проведения внутреннего контроля за качеством и своевременностью оказания государственных услуг на 2024 год, целью которого является проведение контрольных мероприятий по соблюдению законодательства РК, выявлению и недопущению нарушений.

Контрольные мероприятия были проведены аппаратом акима города в отделах физической культуры и спорта, занятости и социальных программ, земельных отношений, строительства, архитектуры и градостроительства, жилищной инспекции, жилищно-коммунального хозяйства. В ходе проверок по отделу земельных отношений выявлено 142 нарушения, это факты нарушения соблюдения услугодателем порядка оказания государственных услуг, регистрация заявлений после рабочего времени, нарушения процедуры заслушивания. За допущенные нарушения к дисциплинарной ответственности в виде выговора привлечен главный специалист отдела земельных отношений. Руководителем и главным специалистом отдела информационных технологий и государтсвенных сулуг было проведено 4 постконтрольных семинар-совещаний с госорганами и специалистами по предупреждению фактов нарушений законодательства о госуслугах, выявленных в рамках внутреннего контроля.

В целях реализации государственной политики по популяризации, увеличению доли электронных государственных услуг сотрудниками госорганов на постоянной основе проводится информационно-разъяснительная работа среди населения города: в областных и городских газетах было опубликовано 10 статей; на страницах социальных сетей Facebook и Instagram проведено 51 выступление, разработаны и опубликованы 3 видео-ролика;

В ходе проведения информационно-разъяснительных мероприятий среди населения по механизму предоставления государственных услуг за отчетный период было роздано 5 700 информационного материала в виде брошюр, буклетов, листовок

В рамках посещения объектов, подлежащих общественному контролю, а также мониторинга наличия условий для лиц с ограниченными возможностями состоялся выезд сотрудников аппарата акима города в Филиал НАО «Государтсвенная корпорация» «Правительство для граждан»» по СКО ЦОН №2. В результатх посещения была проведена информационно-разъясниетльная работа, даны соответсвующие рекомендации.

За отчетный период было внесено 2 инициативы по совершенствованию процедур оказания госуслуг, информационных систем, их интеграции, мониторингу доступности услуг на портале e-gov. На телеконале МТРК, руководителем аппарата акима зачитан отчет о предоставлении государтсвенных услуг.

Аппаратом акима города ведется контроль за повышением профессионального уровня специалистов оказывающих госуслуги. В целях повышения правовой и функциональной грамотности сотрудники отделов строительства, архитектуры и градостроительства, физической культуры и спорта предоставляющие госуслуги в филиале Академии государственного управления при Президенте прошли курсы повышения квалификации по теме «Управление результативности и качеством оказания госуслуг».

Для вновь прибывшим сотрудников Аппаратом акима города на постоянной основе проводятся семинары, обучено более 200 сотрудников. Данные специалисты приобрели навыки пользования порталом e-gove.kz на рабочих ПК, оформления ЭЦП для юридических и физических лиц как на смартфонах, так и на кнопочных телефонах.

Вопросы дальнейшего повышения качества и своевременности оказания государственных услуг городскими государственными органами и организациями находятся на постоянном контроле, принимаются меры по недопущению нарушений порядка оказания услуг. Будет продолжен ежеквартальный анализ состояния работы госорганов по данному вопросу, а также проведение контрольных мероприятий по соблюдению законодательства в сфере оказания госуслуг.

**Аким города**

**Петропавловска С. Мухамедиев**