

**Қостанай қаласының қоғамдық кеңесі отырысының  
хаттамасы № 13**

*өткізу орны:*

**Қостанай қ., Пушкин к-сі, 98 үй.  
(302 каб)**

*өткізу уақыты:*

**14 сәуір 2023 жыл  
16:00 сағат**

**Төрағалық етті:** С.Н. Сотников - қоғамдық кеңесінің төрағасы.

**Қатысқандар:** Қостанай қаласының қоғамдық кеңесінің мүшелері (*тізім қоса берілді*);

**Күн тәртібі**

1. Қостанай қаласы әкімдігінің 2022 жылғы мемлекеттік қызметтердің орындалуы жөніндегі есебі
2. Республикалық қоғамдық мониторинг

**Тыңдалды:**

1. Қостанай қаласы әкімдігінің 2022 жылғы мемлекеттік қызметтердің орындалуы жөніндегі есебі

**Қуанышбаева Сәуле Болатқызы-Қостанай қаласы әкімі аппаратының ішкі бақылау, мемлекеттік қызметтер мониторингі, цифрландыру және ақпараттық технологиялар бөлімінің бас маманы.**

**1. Жалпы ережелер**

*1) көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер.*

Қостанай қаласының әкімдігінде 9 бөлім Мемлекеттік қызмет көрсетеді: тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімі, тұрғын үй қатынастары бөлімі, жұмыспен қамту бөлімі, жер қатынастары бөлімі, кәсіпкерлік және ауыл шаруашылығы бөлімі, Сәулет бөлімі, дене шынықтыру және спорт бөлімі, азаматтық хал актілерін тіркеу бөлімі, қорғаныс істері бөлімі.

*2) мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.*

Жыл қорытындысы бойынша **622 155** Мемлекеттік қызмет көрсетілді, оның ішінде мемлекеттік органдарда – **1115 (0,1 %)**, Мемлекеттік корпорация (ХҚКО) арқылы – **18 346 (2,9%)** электрондық үкімет порталы (ЭҮП) арқылы-**602 694 (96,8 %)**

Мемлекеттік қызметтердің көпшілігі баламалы негізде: «электрондық үкімет» порталы және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетіледі.

*Бекітілген Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының саны;*

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер қағидалары Қостанай қаласы әкімдігінің Интернет-ресурсында орналастырылған



<https://www.gov.kz/memleket/entities/kostanai-kalasy-akimat/activities/16192?lang=ru>

3) неғұрлым талап етілетін мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.

Көрсетілген қызметтердің ең көп саны "Қостанай қаласы әкімдігінің жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімі" ММ, "Қостанай қаласы әкімдігінің жер қатынастары бөлімі" ММ, "Қостанай қаласы әкімдігінің сәулет бөлімі", "Қостанай қаласы әкімі аппаратының АХАТ бөлімі" ММ-ге тиесілі

Халықты әлеуметтік қорғау саласында негізінен мынадай қызмет түрлерін алуға жүгінеді:

- тұрғын үй көмегін тағайындау;
- жергілікті өкілді органдардың шешімі бойынша азаматтардың жекелеген санаттарына әлеуметтік көмек тағайындау;
- АӘК тағайындау;

Жер қатынастары саласында ең сұранысқа ие қызметтер болып табылады:

- жер учаскесін алуға кезекке қою;

Тиімділікті бағалау критерийлерінің бірі уақтылы және сапалы қызмет көрсету, азаматтардың қанағаттану деңгейін арттыру болып табылады.

*(толық есеп хаттамаға тіркелген)*

**ШЕШТІ: С.Қуанышбаеваның** баяндамасы назарға алынсын.

**Дауыс берді:** «Қолдайды»-10, «Қарсы»-0, Қалыс қалғандар-0. Бірауыздан қабылданды.

2. Республикалық қоғамдық мониторинг

**Сырғабай Махаббат Ботаевна – Департаменттің Мемлекеттік қызметтер басқармасының бас маманы.**

**Ұсыныстар:**

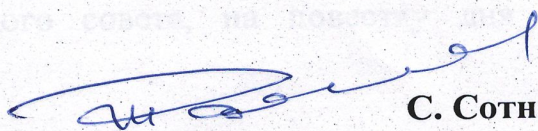
- ✓ көрсетілетін қызметті берушілерді техникалық жарақтандырудың жай-күйіне талдау жүргізу. Мемлекеттік органдар мен жергілікті атқарушы органдардың бірыңғай жұмыс орнына немесе терминалдық жүйесіне, сондай-ақ ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылым объектілерінің компоненттеріне қойылатын талаптарға сәйкессіздік анықталған жағдайда (цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2019.11.25 №322/НҚ бұйрығымен бекітілген) техника сатып алуға бюджеттік өтінім дайындау;
- ✓ проблемалық мәселелерді, Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстарды анықтау бойынша практиканы жалғастыру;
- ✓ - Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарына жол бермеу;
- ✓ электрондық түрде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің үлесін арттыру, оның ішінде "электрондық үкімет" порталын, Мобильді қосымшаларды және т. б. танымал ету бойынша ақпараттық-түсіндіру іс-шараларын жүргізу арқылы жұмысты жалғастыру.;



- ✓ мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін реттейтін нормативтік құқықтық актілер талаптарының бұзылуына жол бермеу мақсатында шаралар қабылдау қызмет көрсету процесіне тартылған қызметкерлерге мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы заңнаманың ережелерін, сондай-ақ осы саланы реттейтін өзге де нормативтік құқықтық құжаттарды түсіндіру бойынша;
- ✓ - Агенттіктің құзыреті туралы хабарлайтын баннерлерді орналастыру.

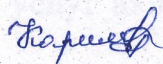
**ШЕШТІ: М. Сырғабайдың** баяндамасы мен ұсыныстары назарға алынсын.  
**Дауыс берді:** «Қолдайды»-10, «Қарсы»-0, Қалыс қалғандар-0. Бірауыздан қабылданды.

**Қостанай қаласы  
қоғамдық Кеңесінің  
төрағасы**



**С. Сотников**

**Қостанай қаласы  
Қоғамдық Кеңесінің хатшысы**



**М. Каримсакова**



**ПРОТОКОЛ № 13**  
**заседания Общественного совета города Костаная**

г. Костанай  
302 кабинет

14 апреля 2023 года  
16.00 ч

**Председательствует: Сотников Сергей Николаевич** – Председатель общественного совета.

Я приветствую всех участников заседания.

В состав Общественного совета города Костанай избрано 19 членов, из них присутствуют 10

Общественный совет правомочен приступить к своей работе.

Уважаемые члены Общественного совета, на повестку дня выносятся следующий вопрос:

**ПОВЕСТКА ДНЯ**

1. Отчет по исполнению государственных услуг акимата г.Костанай за 2022 год
2. Республиканский общественный мониторинг

**СЛУШАЛИ:**

1. Отчет по исполнению государственных услуг акимата г.Костанай за 2022 год

**Куанышбаева Сауле Булаткызы** – главный специалист отдела внутреннего контроля, мониторинга государственных услуг, цифровизации и информационных технологий аппарата акима г. Костанай.

**1. Общие положения**

*1) Сведения об услугодателе.*

В акимате города Костаная 9 отделов оказывают государственные услуги это отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог, отдел жилищных отношений, отдел занятости, отдел земельных отношений, отдел предпринимательства и сельского хозяйства, отдел архитектуры, отдел физической культуры и спорта, отдел регистрации актов гражданского состояния, отдел по делам обороны.

*2) Информация о государственных услугах.*

По итогам года оказано **622 155 госуслуг**, из них в госорганах – **1115 (0,1 %)**, через Госкорпорацию (ЦОН) – **18 346 (2,9%)** портал электронного правительства (ПЭП) – **602 694 (96,8 %)**

Большинство государственных услуг оказываются на альтернативной основе: через портал «электронного правительства» и через центры обслуживания населения.

*Количество утвержденных стандартов государственных услуг;*



Правила государственных услуг размещены на Интернет-ресурсе акимата города Костаная <https://www.gov.kz/memleket/entities/kostanai-kalasy-akimat/activities/16192?lang=ru>

### **3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах.**

Наибольшее количество оказанных услуг приходится на ГУ «Отдел занятости и социальных программ акимата города Костаная», ГУ «Отдел земельных отношений акимата города Костаная», «Отдел архитектуры акимата города Костаная», «Отдел РАГС аппарата акима города Костаная»

В сфере социальной защиты населения преимущественно обращаются за получением следующих видов услуг:

- назначение жилищной помощи;
- назначение социальной помощи отдельным категориям граждан по решению местных представительных органов;
- назначение АСП;

В сфере земельных отношений наиболее востребованной является услуги:

- постановка на очередь на получение земельного участка;

Одним из критериев оценки эффективности является своевременное и качественное оказание услуг, повышение уровня удовлетворенности граждан.

*(полный доклад прикреплен к протоколу)*

**РЕШИЛИ:** Доклад С. Куанышбаевой принять к сведению.

**Голосовали:** «За»-10, «Против»-0, Воздержавшиеся – 0. Принято единогласно.

## **2. Республиканский общественный мониторинг Сырғабай Махаббат Ботаевна – главный специалист Управления государственных услуг Департамента.**

### **Рекомендации:**

- провести анализ состояния технического оснащения услугодателей. В случае выявления несоответствия Требованиям к унифицированному рабочему месту или терминальной системе государственных органов и местных исполнительных органов, а также компонентам объектов информационно-коммуникационной инфраструктуры *(утверждены приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности от 25.11.2019г. №322/НК)* подготовить бюджетную заявку на приобретение техники;

- продолжить практику по выявлению проблемных вопросов, предложений по повышению качества оказания государственных услуг;

- не допускать жалоб от услугополучателей на качество оказания государственных услуг;

- продолжить работу по увеличению доли государственных услуг, оказанных в электронном виде, в т.ч. путем проведения информационно-



разъяснительных мероприятий по популяризации портала «электронного правительства», мобильных приложений и др.;

- в целях недопущения нарушений требований нормативных правовых актов, регулирующих порядок оказания государственных услуг, принять меры

по разъяснению сотрудникам, вовлеченным в процесс оказания услуг, положений законодательства в сфере оказания государственных услуг, а также иных нормативных правовых документов, регулирующих данную сферу;

- разместить баннеры, информирующие о компетенции Агентства.

**РЕШИЛИ:** Доклад и рекомендации М.Сырғабай принять к сведению.

**Голосовали:** «За»-10, «Против»-0, Воздержавшиеся – 0. Принято единогласно.

**Председатель  
Общественного Совета  
города Костаная**

**С.Сотников**

**Секретарь Общественного  
Совета города Костаная**

**М. Каримсакова**