**Отчет**

**о деятельности Управления земельных отношений Акмолинской области по оказанию государственных услуг в сфере земельных отношений за 2016 год**

1. **Общие положения**
2. **Сведения об услугодателе**

Государственное учреждение «Управление земельных отношений Акмолинской области» (далее - Управление земельных отношений), является государственным органом Республики Казахстан, осуществляющим руководство в сфере земельных отношений в соответствии с компетенцией, определенной законодательством Республики Казахстан.

Управление расположено по адресу г.Кокшетау, ул.Сатпаева 1 «Б», тел. 25-34-71, сайт uzo.akmol.kz, e-mail: land@akmo.kz.

Руководитель Управления Кадралина Алмагуль Аманжоловна.

1. **Информация о государственных услугах**

Общее количество утвержденных на сегодняшний стандартов и регламентов государственных услуг в сфере земельных отношений, оказываемые областным и районными исполнительными органами по земельным отношениям, акимами сельских округов и поселков составляет 8 единиц.

Из них на областном и районном уровнях подлежат оказанию по 7 услуг, 3 государственные услуги оказываются акимами сельских округов и поселков.

Из 8 государственных услуг 5 услуг подлежат оказанию в электронной форме через веб-портал «электронного правительства» на альтернативной основе. *(1.«Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка», 2. «Утверждение землеустроительных проектов по формированию земельных участков», 3.«Выдача разрешения на использование земельного участка для изыскательских работ», 4.«Выдача решения на перевод орошаемой пашни в неорошаемые виды угодий», 5.«Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта»*).

5 государственных услуг подлежат оказанию на альтернативной основе через НАО «Государственная корпорация» Правительство для граждан».

Только две государственные услуги оказываются через канцелярию услугодателя без возможности альтернативы *("Выдача решения на перевод сельскохозяйственных угодий из одного вида в другой", «Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)»).*

Одна госуслуга подлежит оказанию на платной основе *(«Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта»).*

Количество государственных услуг, оказываемых в бумажной форме – 3 единицы, в бумажной и электронной – 5.

1. **Информация о наиболее востребованных государственных услугах**

Из 7 видов госуслуг, подлежащих оказанию на областном уровне, только один вид госуслуги является востребованным. Это - «Выдача разрешения на использование земельного участка для изыскательских работ». Остальные виды госуслуг в сфере земельных отношений оказываются на районном уровне и акимами сельских округов.

Управлением да данному виду оказано 9 услуг. Вынесено 5 отказов в оказании данной государственной услуги. *Справочно: за 2015 год оказано 7 госуслуг*.

**2. Работа с услугополучателями**

1. **Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг**

В соответствии с законодательством о государственных услугах информацию о порядке оказания государственных услуг можно получить на интернет-ресурсе uzo.akmol.kz, а также непосредственно при личном посещении Управления.

1. **Информация о публичных обсуждениях проектов стандартов государственных услуг**

Разработка проектов стандартов государственных услуг не входит в компетенцию Управления**.**

1. **Мероприяия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг (разъяснительные работы, семинары, встречи, интервью и иное)**

За период 2016 г. в сфере государственных услуг проделана следующая работа, направленная на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг.

27.01.2016 г. – проведено совещание с руководителями районных органов земельных отношений по вопросам государственных услуг, изменений в законодательство, подготовки к предстоящей проверке АП РК.

30.03.2016 г. – проведены публичные обсуждения отчета о деятельности в сфере оказания государственных услуг.

12.05.2016 г. заместитель руководителя Управления, Махитов Н.Т. принял участие в кустовом семинаре-совещании в г. Костанай по вопросу внедрения реинжиниринга бизнес-процессов оказания государственных услуг.

03.06.2016 г. – проведен семинар совещание по вопросу введения новой государственной услуги

20.08.2016 – проведен семинар-совещание по проблемным вопросам оказания государственных услуг, судебной практики, подготовка к сдаче ежегодного земельного баланса, общие вопросы.

07.10.2016г. – руководителем принято участие на круглом столе «Новые стандарты оказания государственных услуг – гарантия минимизации коррупции», проведенного департаментом Министерства по делам государственной службы РК по Акмолинской области.

13 .10.2016 г.- заместителем руководителя Управления принято участие в очередном заседании региональной комиссии АОФ НДП «Нур Отан» по вопросу «Проблемы, вопросы возникающие при оказании государственных услуг, влияющих на социальное самочувствие населения».

14.10.2016 г. Управлением проведен семинар-совещание с уполномоченными органами по земельным отношениям районов, городов по актуальным вопросам в сфере земельных отношений, в том числе оказанию государственных услуг.

25.10.2016 года выступление заместителя руководителя на региональном телеканале «Казахстан» в брифинге, основной целью которого обозначено информирование об основных показателях качества государственных услуг, повышение осведомленности граждан об антикоррупционных мерах, принятых в сфере оказания государственных услуг, о правах потребителей государственных услуг.

03.11.2016г. – Управлением проведено кустовое совещание с уполномоченными органами по земельным отношениям Атбасарского, Жаксынского, Жаркаинского, Есильского районов по вопросам в сфере земельных отношений, в том числе по вопросу достижения плановых показателей по повышению качества государственных услуг.

04.11.2016г. – участие руководителя в кустовом семинаре в ДК «Кокшетау» на тему «Повышение уровня удовлетворенности населения качеством оказания государственных услуг».

12.12.2016г. принято участие в заседании комиссии при АОФ партии «Нур Отан» по направлению «Оказание государственных услуг», на котором Управление выступило с докладом «Вопросы оптимизации оказания государственных услуг».

В 2016 году Управлением приняты необходимые меры по приведению Регламентов государственных услуг в области земельных отношений в соответствие с действующим законодательством в связи с созданием Государственных корпораций.

Так, постановлениями акимата Акмолинской области от 13 мая 2016 года №А-6/215 и № А-6/216 внесены соответствующие изменения в Регламенты государственных услуг, утвержденных постановлениями акимата области от 15 сентября 2015 года № А-9/434 и № А-9/435.

В целях повышения информированности населения на официальном сайте Управления опубликованы статьи: «Изменения в законодательстве о государственных услугах», «Утвержден новый Регламент государственный услуги «Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)».

В газете «Акмолинская правда» от 10.11.2016 г. №135 опубликована статья «Без торга и аукционов», в которой разъяснен порядок оказания государственной услуги «Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности не требующие проведения торгов (конкурсов, аукционов)».

**3. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг**

1. **Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг**

В 2016 году введен в действие Стандартов государственных услуг является Стандарт "Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)" (*утвержден 30 марта 2016 года № 151*).

Срок оказания данной услуги установлен 30 рабочих дней, в указанный срок не входит период составления землеустроительного проекта.

Необходимо отметить, что срок значительно меньше общего срока рассмотрения заявления о предоставлении права на земельный участок, установленного статьей 43 Земельного кодекса РК, который составляет два месяца с момента поступления заявления.

В утвержденном Стандарте предусмотрено предоставление только трех документов: заявления, документа, удостоверяющего личность и схемы размещения земельного участка.

Как видно, при принятии Стандартов значительно сокращены сроки оказания госуслуг, а также перечень документов является минимальным.

1. **Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг**

В целях совершенствования процесса оказания государственных услуг, сотрудники Управления постоянно принимают участие в мероприятиях по повышению квалификации. В период с 10 по 14 октября 2016 года главный специалист отдела правового обеспечения прошел повышение квалификации в Региональном центре переподготовки и повышения квалификации государственных служащих по теме: «Управление качеством государственных услуг».

1. **Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг**

Управлением на системной основе вносятся предложения по совершенствованию законодательства об оказании государственных услуг. Так, было внесено предложение по внесению в Реестр государственных услуг, утвержденный приказом МНЭ РК от 20.11.2014 года № 98 дополнительной услуги «Постановка заявлений о предоставлении земельного участка под индивидуальное жилищное строительство на специальный учет».

Письмом №05-11/1457 от 07.07.2016 года в адрес акимата области направлена информация о проблемах, возникающих при оказании государственной услуги «Предоставление земельного участка для строительства объекта в черте населенного пункта», и предложения по их решению.

12.12.2016г. принято участие в заседании комиссии при АОФ партии «Нур Отан» по направлению «Оказание государственных услуг», на котором Управление выступило с докладом «Вопросы оптимизации оказания государственных услуг» и внесены рекомендации о необходимости совершенствования государственной услуги «Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка» и государственной услуги "Приобретение прав на земельные участки, которые находятся в государственной собственности, не требующее проведения торгов (конкурсов, аукционов)".

      **4. Контроль за качеством оказания государственных услуг**

1. **Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг**

За 2016 г. в адрес Управления жалоб на качество оказания услуг от услугополучателей не поступало.

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

Проведенным внутренним контролем нарушений в деятельности Управления, по оказанным государственным услугам не установлено.

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

В период с 03 по 30 ноября текущего года Департаментом Агентства РК по делам государственной службы и противодействию коррупции по Акмолинской области проведены внеплановые контрольные мероприятия по соблюдению законодательства РК в сфере оказания государственных услуг в ГУ «Управление земельных отношений Акмолинской области»

Согласно акту о результатах проверки от 30 ноября 2016г., нарушения законодательства в сфере оказания государственных услуг не установлены.

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

В соответствии с результатами общественного мониторинга качества оказания государственных услуг за 2016 год в рейтинге местных исполнительных органов акимат Акмолинской области занял второе место с уровнем удовлетвренности 87,4 %.

Общественный мониториг проводился в отношении 50 утвержденных государственных услуг, в том числе государственной услуги «Выдача решения на изменение целевого назначения земельного участка». Отмечен достаточно высокий уровень удовлетворенности граждан качеством оказания данной государственной услуги 4,64 балла из 5 возможных.

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

Управлением на постоянной основе предпринимаются меры по совершенствованию процесса предоставления государственных услуг путем внутреннего контроля качества, участия в брифингах и семинарах проведения праворазъяснительной работы, внесения предложений по совершенствованию законодательства об оказании государственных услугах.

В 2017 году Управлением планируется провести в регионах области кустовые-семинары совещания по разъяснению населению норм действующего законодательства, в том числе о порядке оказания государственных услуг.