**Отчет**

**о деятельности КГУ «Отдел образования Жамбылского района**

**Северо-Казахстанской области»**

**по вопросам оказания государственных услуг.**

КГУ «Отдел образования Жамбылского района Северо-Казахстанской области» расположен в с.Пресновка Жамбылского района Северо-Казахстанской области, включает в себя подведомственные организации:35 общеобразовательных школ, ясли-сад «Айнагуль», кабинет психолого-педагогической коррекции, центр дополнительного образования, школа искусств.

В соответствии с Законом Республики Казахстан «О государственных услугах», постановлением Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2013 год № 983 "Об утверждении реестра государственных услуг" с изменениями и дополнениями по состоянию 12 октября 2017 года, КГУ «Отдел образования» и подведомственные организации оказывают 29 государственных услуг. Количество государственных услуг, оказываемых через Государственную корпорацию «Правительство для граждан»-8; количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной и (или) платной основе-1; количество государственных услуг, оказываемых в бумажной и (или)электронной форме -13. Количество утвержденных стандартов – 26, регламентов-24. Всего за 2017 год отделом образования и подведомственными организациями оказано 2665 государственных услуг, оказанных через Государственную корпорацию-52, оказанных в электронном виде через «веб-портал электронное правительство»-537 услуг.

Наиболее востребованные услуги: «Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации», «Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования», «Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах», «Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании», «Прием документов и выдача направлений на предоставление отдыха детям из малообеспеченных семей в загородных и пришкольных лагерях».

В целях доступности и информирования населения по вопросам оказания государственных услуг, в здании отдела образования и подведомственных организациях размещены стенды с наглядной информацией (стандарты, регламенты, наименование предоставляемых услуг и ответственных лиц за их оказание, график работы, образцы заявлений). Аналогичная информация размещена на сайте отдела образования.

Для граждан с ограниченными возможностями оборудован пандус и установлена кнопка вызова.

С целью популяризации альтернативных видов оказания государственных услуг и недопущения нарушений при оказании государственных услуг проведено 15 разъяснительных мероприятий : «День открытых дверей» в отделе образования, семинары в отделе образования и подведомственных организациях. Опубликовано 4 материала в районных СМИ (газета «Сельская Новь» и «Ауыл Арайы»). На сайте отдела образования размещена информация о выделенных квотах по государственной услуге «Прием документов и выдача направлений на предоставление отдыха детям из малообеспеченных семей в загородных и пришкольных лагерях».

В целях проведения мероприятий по популяризации электронных услуг среди населения, используются полиграфические материалы (буклеты, постеры), ролики по разъяснению электронных государственных услуг на портале «электронного правительства». Данные материалы размещены на стенде и сайте отдела образования, а полиграфические материалы дополнительно розданы населению.

В целях профилактики нарушений, при оказании государственных услуг, ответственный специалист госоргана участвовал в разъяснительных семинарах по вопросам оказания государственных услуг.

Курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг прошел 1 человек.

Согласно результатам внутреннего контроля, за качеством оказания государственных услуг, в течение 2017 года нарушений сроков оказания государственных услуг не зафиксировано.

В целях совершенствования бизнес-процессов оказания государственных услуг в адрес Управления образования Северо-Казахстанской области 19 апреля 2017 было направлено письмо № 358 с предложениями о внесении изменений и дополнений в существующие стандарты и регламенты государственных услуг в части графика рабочего времени и основания для отказа в оказании государственной услуги и иных расхождений с другими законодательными документами.

За 2017 год были случаи отказов в оказании государственных услуг, в т.ч. по государственной услуге «Предоставление бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах»-25 (неполный пакет документов).

В целях эффективности улучшения качества предоставляемых услуг населению, отделом будет продолжена работа по проведению разъяснительных мероприятий («День открытых дверей», семинары, круглые столы, публикации статей в СМИ и информационном сайте). Соблюдение стандартов и регламентов при оказании государственных услуг.

**Информация о жалобах услугополучателей**

**по вопросам оказания государственных услуг**

В 2017 году жалоб на оказание государственных услуг не поступало

**Руководитель Н.Абдрахманова**