**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:33 общеобразовательные школы, 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 29 декабря 2018 года, КГУ «Отдел образования» и подведомственные организации оказывают 26 государственных услуг. Количество государственных услуг, оказываемых через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» или веб-портал электронного правительства-15; количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной и (или) платной основе-1; количество государственных услуг, оказываемых в бумажной форме-11. Количество утвержденных стандартов – 26, регламентов-19. Всего за 2018 год отделом образования и подведомственными организациями оказано 2486 государственных услуг, оказанных через Государственную корпорацию-90, оказанных в электронном виде через «веб-портал электронное правительство»-377 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). Разработана и размещена схема местонахождения КГУ «Отдел образования Жамбылского района СКО». 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 11 разъяснительных мероприятий. Это семинары, круглые столы, «День открытых дверей», публикации в СМИ. Охвачены разъяснительными мероприятиями 166 человек. Подготовили и направили для участия в областном конкурсе «Лучший социальный ролик по повышению качества оказания государственных услуг» видеоролик « Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации». Видеоролик размещен на сайте отдела образования. Также было внесено предложение по объединению 2-х государственных услуг в композитную «Передача ребенка (детей) на патронатное воспитание» и «Назначение выплаты денежных средств на содержание ребенка (детей), переданного патронатным воспитателям». В сентябре проведен районный конкурс сочинений среди учащихся 9-11 классов на тему: «Государственные услуги-качество жизни».

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.

Количество лиц, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг составило – 26 человек. На сайте отдела образования размещен баннер Цифровой агент, среди педагогов и населения распространены 428 брошюр по оказанию государственных услуг.

Согласно результатам внутреннего контроля, за качеством оказания государственных услуг, в течение 2018 года проведены проверки в КГУ «Кайранкольская общеобразовательная школа», КГУ «Мирненская общеобразовательная школа», КГУ «Троицкая общеобразовательная школа», КГУ «Отдел образования Жамбылского района Северо-Казахстанской области» в ходе которых выявлены нарушения в части принятия неполного пакета документов, несоблюдения бизнесс-процессов при оказании государственных услуг, 1 случай нарушения сроков оказания государственной услуги. За допущенные нарушения ответственные сотрудники привлечены к дисциплинарной ответственности.

В целях совершенствования бизнес-процессов оказания государственных услуг 17 октября 2018 года № 221 издан приказ КГУ «Отдел образования Жамбылского района СКО» о проведении внутреннего анализа коррупционных рисков при оказании государственных услуг, по выявленным коллизиям в адрес Управления образования Северо-Казахстанской области 23 октября 2018 было направлено письмо № 1064 с предложениями о внесении изменений и дополнений в существующие стандарты и регламенты государственных услуг в части изменений и дополнений по документам, графика рабочего времени и основания для отказа в оказании государственной услуги и иных расхождений с другими законодательными документами.

За 2018 год были случаи отказов в оказании государственных услуг, в т.ч. 17 по государственной услуге «Предоставление бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах»- (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 2018 году жалоб на оказание государственных услуг не поступало

**Руководитель Э.Шумеков**