**Отчет**

**деятельности КГУ «Отдела занятости и социальных программ района Магжана Жумабаева Северо-Казахстанской области» по вопросу оказания государственных услуг за 2016 год**

1. Общие положения:
2. Сведения об услугодателе:

КГУ «Отдел занятости и социальных программ района Магжана Жумабаева Северо-Казахстанской области осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией и законами Республики Казахстан, актами Президента и Правительства Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами» является юридическим лицом в организационно-правовой форме государственного учреждения, имеет печати и штампы со своим наименованием на государственном языке, бланки установленного образца, в соответствии с законодательством Республики Казахстан, счета в органах казначейства.

В соответствии с пунктом 32 статьи 1 Закона Республики Казахстан «О занятости населения» от 6 апреля 2016 года № 482-V определяет направления содействия занятости населения исходя из ситуации на региональном рынке труда, организует работу по предоставлению государственной адресной социальной помощи и государственного пособия семьям имеющим детей до 18 лет, социальной защите ветеранов и инвалидов района, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

1. Информация о государственных услугах:

В соответствии с Законом Республики Казахстан «О государственных услугах» отделом занятости и социальных программ предоставлено 19 государственных услуг населению района Магжана Жумабаева, в том числе 7 государственных услуг оказываются только через отдел, остальные 12 государственных услуг можно получить через отдел, ЦОН и веб-портал.

Всего за 2016 год оказано государственных услуг населению –4135, оказанные услугодателем (отделом) – 2449 услуг, оказанные через Госкорпорацию - 1686 услуг.

Государственные услуги все оказываются на бесплатной основе.

Общее количество утвержденных стандартов государственных услуг – 19, регламентов государственных услуг - 19.

1. Информация о наиболее востребованных государственных услугах:

- «Назначение государственного пособия на детей до 18 лет» - оказано за 2016 год – 1149 услуг;

- « Регистрация и постановка на учет безработных» - оказано 768 услуг;

- « Выдача направлений лицам на участие в активных формах содействия занятости» - оказано 266 услуг;

- «Выдача справки, подтверждающей принадлежность заявителя (семьи) к получателям адресной социальной помощи – оказано 1288 услуг;

2. Работа с услугополучателями:

1) Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг: в отделе созданы условия для предоставления государственных услуг населению, в том числе для лиц с ограниченными возможностями (при входе имеется пандус), обеспечена доступность стандартов и регламентов услуг на государственном и русском языках – в отделе имеется стенд, где отображается порядок предоставления госуслуги, график работы госоргана, информация о возможности получения альтернативных услуг в ЦОНах, перечень необходимых документов, а также в фойе имеются образцы документов для заполнения, имеются столы, стулья и диван для ожидания. На стенде показаны Ф.И.О., контакты ответственных специалистов за государственные услуги.

2) на сайте отдела опубликованы стандарты и регламенты государственных услуг, оказываемых отделом.

3) Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг (разъяснительнаые работы, семинары, встречи, интервью и иное): имеется план мероприятий по улучшению качества оказания государственных услуг, согласно которого проводится информационно-разъяснительная работа через районные газеты «Вести» и «Мағжан-Жұлдызы», всего с начала года опубликованы: Правила оказания социальной помощи, установления размеров и определения перечня отдельных категорий нуждающихся граждан района Магжана Жумабаева Северо-Казахстанской области, постановление акимата района Магжана Жумабаева Северо-Казахстанской области от 28 декабря 2015 года № 411 « Об организации общественных работ в районе Магжана Жумабаева Северо-Казахстанской области», в газете «Вести» № 6 от 29.01.2016 года, « Оформление документов для обеспечения креслами – колясками» от 29.01.2016 года, «Регистрация и постановка на учет безработных»от 298.01.2016 года, «Оформление документов на инвалидов для предоставления им протезно-ортопедической помощи» №10 от 26.02.2016года, «Өрлеу пилоттық жобасы»от 26.02.2016года, «Новый формат социальной помощи» от 18.03.2016года, «Назначение социальной помощи отдельным категориям нуждающихся граждан по решениям местных представительных органов» от 27.05.2016 года № 24, «Оформление документов на инвалидов для предоставления им санаторно-курортного лечения» от 26.08.2016года № 37, «Обслуживание на дому престарелых и инвалидов» 26.08.2016года № 37, «Социальная защита граждан» № 41 от 23.09.2016 года, «Оказание специальных социальных услуг» № 44 от 14.10.2016года, выступление руководителя отдела Аубакирова Е.Е. «О социальной защите граждан» № 47 от 04.11.2016года, «Специальные услуги на дому» № 53 от 16.12.2016 года , «Оформление документов на инвалидов для обеспечения их средствами передвижения» № 53 от 16.12.2016 года, «Проект «Өрлеу» № 53 от 16.12.2016 года, статья в газете «Мағжан жүлдызы» «Өрлеу» жобасы» от 23.12.2016 года, информационные материалы на стенде отдела. В целях оказания социально-правовой помощи осужденным к наказаниям, не связанным с изоляцией от общества, состоящим на учете в ОСП района, в актовом зале ОВД района проведен «круглый стол» по разъяснению государственной услуги «Назначение социальной помощи отдельным категориям граждан по решениям местных представительных органов». Всего 18 мероприятий, охват 90 человек.

3. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг:

1) Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг: один раз в три года государственные служащие предоставляющие государственные услуги обучаются на курсах повышения квалификации, ежемесячно с работниками отдела проводятся занятия по правовому всеобучу.

2) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг: каждому специалисту оказывающему государственные услуги доведен полный пакет документов (в электронном виде для изучения и пользования): Закон Республики Казахстан « О государственных услугах», Инструкция по получению услуг на портале «электронного правительства», Постановление Правительства Республики Казахстан от 18 сентября 2013года № 983 «Об утверждении реестра государственных услуг», Реестр государственных услуг, стандарты и регламенты государственных услуг.

4. Контроль за качеством оказания государственных услуг:

1) Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг: за 2016 год жалоб от получателей государственных услуг нет;

2) Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг: ежемесячно в целях контроля специалисты ответственные за предоставление государственных услуг формируют отчеты по внутреннему контролю, которые сверяются с журналами учета по каждой услуге отдельно;

3) Результаты контроля за качеством оказания государственных услуг, проведенного уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг: жалоб от услугополучателей за 2016 год

не было.

5. Перспективы дальнейшей эффективности и повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг: меры, направленные на повышение удовлетворенности услугополучателей и в дальнейшем будут совершенствоваться и действовать на открытость и прозрачность работы органа соцзащиты, повышения качества предоставления государственных услуг населению района.