Отчет о деятельности по вопросам оказания государственных услуг

**Отчет за 2019 год о деятельности КГУ «Отдел образования акимата Аккайынского района Северо-Казахстанской области» по вопросам оказания государственных услуг**

**Общие положения**

Услугодателями являются местные исполнительные органы Аккайынского района Северо-Казахстанской области.

Всего отделом образования оказывалось 25 видов государственных услуг. В течение 2019 года оказано 1747 государственных услуг, в том числе через центр обслуживания населения — 153.

На бесплатной основе оказываются 24 государственных услуги, на платной основе 1 государственных услуг, оставшиеся 7 государственных услуг являются альтернативными.

В бумажной форме оказано 1415 государственных услуги, в электронной форме 179 государственных услуги, в том числе через веб-портал «Электронного правительства» 179 государственных услуг, оказанных через ГБД «Е-лицензирование» 0 государственных услуг.

По 25 государственным услугам имеются утвержденные стандарты и регламенты государственных услуг согласно Реестру государственных услуг, утвержденного постановлением Правительства РК от 18 сентября 2013 года № 983.

Наиболее востребованные государственные услуги:

* Прием документов для предоставления бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах — оказано 133 государственные услуги;
* Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации образования — оказано 182 государственные услуги;
* Прием документов и выдача направлений на предоставление отдыха детям из малообеспеченных семей в загородных и пришкольных лагерях - оказано 272 государственные услуги;
* Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования — оказано 317 государственные услуги;
* Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения общеобразовательным программам начального, основного среднего, общесреднего образования - оказано 356 государственных услуг.

**Работа с услугополучателями**

В целях доступности и информирования населения по вопросам оказания государственных услуг в отделе образования размещен стенд с наглядной информацией (стандарты, образцы заявлений, Ф.И.О. ответственных сотрудников за оказание государственных услуг), а также информация об оказании государственных услуг размещена на их официальных сайтах.

Принимаются меры по созданию условий предоставления услуг населению. Отдел образования, организации образования обеспечены необходимой компьютерной оргтехникой, посадочными местами для ожидания, оформлены стенды с наглядной информацией по процедуре оказания услуг, созданы все условия для потребителей услуг с ограниченными возможностями, оборудованы пандусы.

За 2019 год публичных обсуждений проектов стандартов государственных услуг не проводилось.

Для обеспечения прозрачности оказания государственных услуг за 2018 год проведено 2 разъяснительных мероприятия по вопросам качества оказания государственных услуг, согласно утвержденного медиа-плана, опубликовано 2 статьи в средствах массовой информации. Также проводились акции по раздаче брошюр услугополучателям с разъяснениям их прав при получении государственных услуг, а также способах получения государственных услуг.

**Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг**

Вопрос оптимизации и автоматизации государственных услуг находится на постоянном контроле. По сравнению с 2017 увеличилось количество оказанных государственных услуг через Госкорпорацию «Правительство для граждан» на 86,3% (в 2017 году количество оказанных государственных услуг 21 в 2019году — 153). Данный факт свидетельствует об информированности граждан о способах получения государственных услуг.

Всего за отчетный период курсы повышения квалификации в сфере оказания государственных услуг прошли 20 работников образования, в т.ч. 3 государственных служащих.

Для сотрудников, ответственных за оказание государственных, на постоянной основе проводятся правовые всеобучи, аппаратные совещания.

**Контроль за качеством оказания государственных услуг**

За отчетный период жалоб от услугополучателей по вопросу оказания государственных услуг местными исполнительными органами не поступало.

В рамках внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг ежемесячно предоставляется отчет об оказанных государственных услугах в аппарат акима Аккайынского района Северо-Казахстанской области.

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

Вопросы дальнейшего повышения качества и своевременности оказания государственных услуг находятся на контроле, принимаются меры по недопущению нарушений порядка оказания государственных услуг. В целях эффективности повышения качества оказания государственных услуг запланировано проведение правовых всеобучей, семинаров.

**Руководитель отдела Е. Жакенов**