Приложение 2            
 к приказу Министра экономики и   
 бюджетного планирования      
 Республики Казахстан       
 от 25 июня 2013 года № 193

**Типовая форма отчета деятельности**

**КГУ «Отдел образования акимата Есильского района СКО»**

**по вопросам оказания государственных услуг в 2017 году**

      1. Общие положения.  
      1) Сведения об услугодателе – КГУ «Отдел образования акимата Есильского района СКО»  
      2) Информация о государственных услугах: в **2017 году** оказано государственных услуг - **2343** (в 2016 году- 2322), ***через гос.орган – 811(****в 2016 году -417****), альтернативные гос.услуги оказаны по средствам вэб-портала и Государственную корпорацию «Правительство для граждан»- 1208 (****в 2016-1683****),***  ***через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» - 94(****в 2016 году-34)****,*** ***через вэб портал – 230(****в 2016 году-188****),***    количество утвержденных стандартов и регламентов государственных услуг- 0 стандарта оказания государственных услуг.

3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах –

«Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования» (ГО, веб-портал) **- 698**;

«Прием документов для предоставления бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах» (ГО, веб-портал)- **473;**

      2. Работа с услугополучателями

1) Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг: информация публикуется в виде объявления в районной газете «Ишим» и «Есіл таңы» на государственном и русском языках и размещается на официальном сайте КГУ «Отдел образования акимата Есильского района СКО»: roo-esil.sko.kz.

2) Информация о публичных обсуждениях проектов стандартов государственных услуг – проведен круглый стол с руководителями организаций образований района, руководителем и специалистами Государственной корпорации «Правительство для граждан».

3) Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг (разъяснительные работы): проводятся совещания по вопросам качества оказания государственных услуг.

3. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг.

1) Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг: осуществляется оказание государственных услуг в электронном виде.

2) Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг.  
      3) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг.

4. Контроль за качеством оказания государственных услуг  
      1) Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг (приложение): жалоб не поступало.  
      2) Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг- ежемесячный мониторинг по срокам исполнения и разъяснительная работа по оказанию государственных услуг.

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

4) Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг – не проводилось.

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

**Руководитель Г.Дауытбаева**

Приложение

к типовой форме отчета

**Информация о жалобах услугополучателей**

**по вопросам оказания государственных услуг**

**в 2017 году**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сведения о заявителе жалобы** | **Суть жалобы** | **Орган (организация), рассмотревший жалобу и (или) принявший решение** | **Дата рассмотрения** | **№ документа по итогам рассмотрения жалобы** | **Принятое решение** | **Сведения о пересмотре принятого решения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| - | - | - | - | - | - | - |

**Руководитель Г.Дауытбаева**

2 қосымша

Қазақстан Республикасының экономика

және бюджеттік жоспарлау Министірінің

2013 жылғы 25 маусымдағы

№ 193 бұйрығына

**2017 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету сұрақтары**

**бойынша «СҚО Есіл ауданы әкімдігінің білім бөлімі» КММ**

**қызметінің үлгілік нысаны**

1. Жалпы ереже.

1) Қызмет беруші туралы мәлімет – «СҚО Есіл ауданы әкімдігінің білім бөлімі» КММ.

2) Мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат: 2017 жылы көрсетілген мемлекеттік қызметтер –**2343** (*2016 ж.-2322*), **соның ішінде Мемлекеттік корпорация арқылы «Азаматтар үшін Үкімет –94** (*2016ж. -34***), мемлекеттік орган арқылы – 811**(*2016 ж.-417***), вэб портал арқылы – 230** (*2016 ж.-188)***, альтернативті мемлекеттік қызметтер вэб портал және мемлекеттік корпорация қаражаты есебінен көрсетілді «Азаматтар үшін үкімет» - 1208** *(2016 ж.-1683)***.** Мемлекеттік қызметтерінің бекітілген стандарттары мен регламенттерінің саны – 0.

3) Көбірек талап етілген мемлекеттік сатып алулар туралы ақпарат –

«Бастауыш, орта негізгі, жалпы орта білім беру жалпы білім беру бағдарламалары бойынша оқу үшін ведомствоаралық бағыныштылықтан тәуелсіз білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және босату» (МО, веб – портал) **– 698;**

«Жалпы білім беру мектептерінде оқушылары мен тәрбиеленушілері жеке санаттарына тегін тамақтануды ұсыну үшін құжаттарды қабылдау» (МО, веб портал) – **793**;

1. Тапсырыс алушылармен жұмыс.

1) Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпаратқа мүмкіндік көздері және орындары туралы мәлімет: ақпарат «Ишим» және «Есіл таңы» аудандық газеттерінде мемлекеттік және орыс тілдерінде жариялау түрінде жарияланады, «СҚО Есіл ауданы әкімдігінің білім бөлімі» КММ ресми сайтында орналастырылады: roo-esiI.sko.kz.

2) Мемлекеттік қызметтер жобалық стандарттарын көпшілік талқылау туралы ақпарат – ауданның білім беру ұйымдарының басшыларымен, «Азаматтар үшін үкімет» Мемлекеттік корпорация басшылары және мамандарымен.

3) Мемлекеттік қызметтер көрсету үрдісін ашық қамтамасыз етуге бағытталған іс – шаралар (түсіндіру жұмыстары): мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы мәселесі бойынша кеңес өткізілді.

3. Мемлекеттік қызметтер көрсету үрдісін ұштастыру бойынша қызмет.

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету үрдістерін оптимизациялау және автоматизациялау қорытындылары: мемлекеттік қызметтер көрсету эллектронды түрде іске асырылады.

2) Мемлекеттік қызметтер көрсету саласында қызметкерлердің біліктіліктерін арттыруға бағытталған іс – шара.

3) Мемлекеттік қызметтер көрсету үрдістеріннормативтік – құқықтық қалыптастыру.

4. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау.

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету сұрағы бойынша қызмет алушыларға шағымдар туралы ақпарат (қосымша): шағымдар түскен жоқ.

2) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына ішкі бақылау қорытындылары – мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша орындалу мерзімі және түсіндіру жұмысы бойыншаайсайынғы мониторинг.

3) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы үшін бағалау және бақылау бойынша уәкілетті органмен өткізілген мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына бақылау қорытындылары.

4) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг қорытындылары өткізілген жоқ.

5. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасымен қызмет алушылардың одан әрі тиімділігіне үміттерін және қанағаттандырушылықтарын арттыру.

**Басшы Г.Дауытбаева**

Үлгілік нысан есебіне

қосымша

**2017 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету**

**сұрақтары бойынша қызмет алушылардың**

**шағымдары туралы ақпарат**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Шағым беруші туралы мәлімет** | **Шағымның мәні** | **Шағымды қараған және (немесе) шешім қабылдаған орган (ұйым)** | **Қарау датасы** | **Шағымды қарау қорытындысы бойынша құжаттың №** | **Қабылданған шешім** | **Қабылданған шешімнің қайта қарау туралы мәліметі** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| - | - | - | - | - | - | - |

**Басшы Г.Дауытбаева**