**Отчет о деятельности отдела образования города Павлодара**

**по вопросам оказания государственных услуг за 2020 год**

**1. Общие положения**

**1) Сведения об услугодателе.**

Отдел образования города Павлодара является исполнительным органом, финансируемым из городского бюджета, уполномоченным в пределах, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, на осуществление государственной политики в сфере образования на городском уровне.

В структуру отдела образования входят 146 самостоятельных организаций.

**2) Информация о государственных услугах.**

Отделом образования и подведомственными организациями оказывается 21 вид государственных услуг, из них непосредственно в отделе образования - 15 услуг, в том числе 8 - в электронном виде.

За 2020 год оказано 36755 услуг, из них через гос. орган – 11288, через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» - 1186, через   
E-gov – 6265, через информационные системы – 18016.

Жалоб на качество, а также нарушение сроков оказания государственных услуг, в том числе через ЦОН и в электронном виде, не поступало.

**3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах.**

Исходя из аналитических данных, полученных по итогам оказания государственных услуг в 2020 году, наиболее востребованной государственной услугой является услуга «Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования».

**2. Работа с услугополучателями**

**1) Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг.**

В целях информатизации населения города информация об оказываемых услугах размещена на официальном сайте отдела образования, сайтах подведомственных организаций, в фойе зданий организаций образования на специальных стендах в доступных для посететителей местах.

**2) Информация о публичных обсуждениях проектов стандартов государственных услуг.**

На официальных сайтах всех учреждений образования города размещена информация об оказании государственных услуг. Во всех учебных заведениях и в отделе образования в фойе размещен информационный стенд с перечнем необходимых документов для получения государственной услуги. Также учебными заведениями города публикуются объявления в периодических изданиях, по «бегущей строке» в телеканалах, организуются выступления в СМИ по вопросу оказания государственных услуг.

**3) Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг (разъяснительные работы, семинары, встречи, интервью и иное).**

Отделом образования и подведомственными организациями на постоянной основе проводятся различные мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг, такие как семинары, совещания, родительские собрания.

**3. Деятельность по совершенствованию процессов**

**оказания государственных услуг**

**1) Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг.**

      Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг положительно сказываются на качестве их оказания. Упрощается процедура оказания государственных услуг, сокращаются сроки и административные барьеры в процессе оказания государственных услуг.

**2) Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг.**

В целях повышения информированности граждан о порядке и сроках оказания государственных услуг, а также популяризации веб-портала «электронного правительства» в рамках проекта «KEDERGISIZ QYZMET», были проведены различные мероприятия.

Кроме того, 2 февраля текущего года на базе фронт-офиса «Open Pavlodar» прошел День консультации для всех желающих горожан, сотрудники отделов городского акимата провели **консультации Выходного дня**. Акцию организовали специально для граждан, которые хотели бы лично получить ответы на свои вопросы, но не имеющие возможности прийти в будние дни.

Более того, во всех школах города Павлодара (42) оборудованы уголки самообслуживания. Учителя, старшеклассники, а также их родители, не теряя времени получают необходимые услуги на портале «электронного правительства».

**4. Контроль за качеством оказания государственных услуг**

**1) Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг.**

Жалобы не поступали.

**2) Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг.**

Отделом образования на постоянной основе осуществляется внутренний контроль за качеством предоставляемых государственных услуг. Ежеквартально в отдел развития государственных услуг и внутреннего аудита аппарата акима города Павлодара и Департамент Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы направляется отчет по внутреннему контролю за качеством оказываемых государственных услуг.

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

За истекший период 2020 года отделом было не допущено нарушение сроков оказания государственных услуг по государственной услуге.

**4) Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.**

Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг государственными органами и организациями проводился исследовательским институтом «Общественное мнение». Целью мониторинга было выявление административных барьеров в сфере оказания государственных услуг, имеющихся процедурных и субъективных нарушений государственных служащих, выработка предложений по внесению изменений в стандарты и регламенты государственных услуг для их дальнейшей оптимизации. Все недостатки, выявленные в ходе мониторинга, были рассмотрены и приняты действенные меры по устранению имеющихся недостатков.

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

В 2020 году отделом образования и подведомственными организациями будет продолжена работа по обеспечению физических и юридических лиц доступными и качественными государственными услугами, в том числе в электронном формате.