**Отчет о деятельности отдела образования города Павлодара**

**по вопросам оказания государственных услуг за 2021 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 22 вида государственных услуг, из них непосредственно в отделе образования - 16 услуг, в том числе 6 - в электронном виде

За 2021 год оказано всего - 45414 услуг, из них через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» - 12389.

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 2021 году, наиболее востребованной государственной услугой является услуга «Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в детские дошкольные организации».

**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 сентябре месяце 2021 года совместно с отделом мониторинга государственных услуг проводилась ярмарка государственных услуг, также было проведено «День открытых дверей» в ЦОН-е по улице Павлова, Общество слепых. В ходе данных мероприятий отделом образования было дано более 100 консультаций. Кроме того в фойе здания «Оpen Pavlodar» на 1000 кв. м. размещено 5 операционных залов: зал государственных услуг, зал обслуживания предпринимателей, зал цифрового ЦОНа, общественная приемная, зал самообслуживания. Кроме того предусмотрено, кабинет нотариуса, расчетная касса Павлодарэнергосбыт, центр медиации, зал ожидания ,детская площадка,интеллектуальная приемная (Touch панель). Для удобства населения будет открытый Wi-Fi,которым может пользоваться каждый гражданин.

**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 2021 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 2021 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.

**Павлодар қаласының білім бөлімінің қызметі туралы есеп**

**2019 жылға арналған мемлекеттік қызметтер көрсету туралы**

**1. Жалпы ережелер**

**1) көрсетілетін қызметті беруші туралы ақпарат.**

Павлодар қаласының білім бөлімі - қалалық бюджеттен қаржыландырылатын, Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген шектерде білім беру саласындағы мемлекеттік саясатты қала деңгейінде жүзеге асыруға уәкілеттік берілген атқарушы орган.

Білім бөлімінің құрылымына 146 тәуелсіз ұйым кіреді.

**2) мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.**

Білім бөлімі және ведомстволық бағыныстағы ұйымдар мемлекеттік қызметтердің 22 түрін көрсетеді, оның ішінде 15 қызмет тікелей білім бөлімінде көрсетіледі, оның ішінде 8 электронды түрде

2019 жылы 38 903 қызмет көрсетілді, оның 1514-і «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілген.

Сапасына, сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерін бұзуға, оның ішінде ХҚО арқылы және электронды түрде шағымдар болған жоқ.

**3) Ең танымал мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.**

2019 жылы мемлекеттік қызметтерді көрсету нәтижесінде алынған талдамалық мәліметтер негізінде ең танымал мемлекеттік қызмет «Мектепке дейінгі ұйымдарға жолдама алу үшін (7 жасқа дейінгі) мектепке дейінгі жастағы балаларды» қызмет болып табылады.

**2. Қызмет алушылармен жұмыс**

**1) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы ақпарат.**

Қала тұрғындарын ақпараттандыру мақсатында көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат білім бөлімінің ресми сайтында, ведомстволық бағыныстағы ұйымдардың сайттарында, білім беру ұйымдары ғимараттарының фойесінде келушілерге қол жетімді жерлерде арнайы стендтерде орналастырылған.

**2) мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарының жобаларын қоғамдық талқылау туралы ақпарат.**

Қаланың барлық білім беру мекемелерінің ресми сайттарында мемлекеттік қызметтер көрсету туралы ақпарат орналастырылған. Барлық білім беру мекемелерінде және білім бөлімінде фойеде мемлекеттік қызмет алу үшін қажетті құжаттар тізімі бар ақпараттық стенд орналасқан. Сондай-ақ, қаланың білім беру мекемелері мерзімді басылымдарда, телеарналарда «сойылу сызығында» хабарландырулар жариялайды, бұқаралық ақпарат құралдарында мемлекеттік қызметтерді көрсету бойынша сөз сөйлеулер ұйымдастырады.

**3) Мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұхбаттар және т.б.).**

Білім бөлімі және ведомстволық бағынысты ұйымдар тұрақты негізде семинарлар, жиналыстар, ата-аналар жиналысы сияқты мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған әр түрлі іс-шараларды жүзеге асырады.

**3. Процесті жетілдіру бойынша іс-шаралар**

**мемлекеттік қызметтер көрсету**

**1) мемлекеттік қызмет көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері.**

Мемлекеттік қызметтерді көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері оларды ұсыну сапасына оң әсер етеді. Мемлекеттік қызметтерді көрсету процедурасы жеңілдетілуде, мемлекеттік қызметтер көрсету процесінде мерзімдер мен әкімшілік кедергілер азаяды.

**2) Мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған қызмет.**

2019 жылдың қыркүйегінде мемлекеттік қызметтерді мониторингтеу бөлімімен бірге мемлекеттік қызметтердің жәрмеңкесі өткізілді, сондай-ақ зағиптар қоғамы, Павлова көшесіндегі халыққа қызмет көрсету орталығында «Ашық есік күні» өтті. Осы іс-шаралар барысында білім бөлімі 100-ден астам кеңес берді. Сонымен қатар ғимараттың фойесінде 1000 шаршы метрге арналған ашық павлодарлық жобаның ашылуы өтті. 5 операциялық бөлме бар: халыққа қызмет көрсету залы, кәсіпкерлерге қызмет көрсету залы, цифрлы халыққа қызмет көрсету орталығы, қоғамдық қабылдау бөлмесі, өзіне-өзі қызмет көрсету залы. Сонымен қатар, нотариат кеңсесі, Павлодарэнергосбыт есеп айырысу кеңсесі, медиация орталығы, күту залы, ойын алаңы, интеллектуалды қабылдау бөлмесі (Сенсорлық панель) қарастырылған. Халыққа ыңғайлы болу үшін әр азамат қолдана алатын ашық Wi-Fi болады.

**4. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына бақылау**

**1) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсетуге қатысты шағымдары туралы ақпарат.**

Шағымдар түскен жоқ.

**2) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына ішкі бақылау нәтижелері.**

Білім бөлімі тұрақты негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына ішкі бақылауды жүзеге асырады. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтер сапасына ішкі бақылау туралы есеп тоқсан сайын Павлодар қаласы әкімінің және Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі департаментінің мемлекеттік қызметтерді дамыту және ішкі аудит бөліміне жіберіледі.

**3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүзеге асыратын мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына бақылау нәтижелері.**

2019 жылдың өткен кезеңінде бөлім мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерін бұзған жоқ

**4) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторингтің нәтижелері.**

Мемлекеттік органдар мен ұйымдардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторингін «Қоғамдық пікір» ғылыми-зерттеу институты жүргізді. Мониторингтің мақсаты мемлекеттік қызметтер көрсету кезіндегі әкімшілік кедергілерді, мемлекеттік қызметшілердің қолданыстағы процедуралық және субъективті бұзушылықтарын анықтау, оларды одан әрі оңтайландыру үшін мемлекеттік қызметтердің стандарттары мен регламенттеріне өзгерістер енгізу туралы ұсыныстар әзірлеу болды. Мониторинг барысында анықталған барлық кемшіліктер қарастырылып, орын алған кемшіліктерді жою бойынша тиімді шаралар қабылданды.

**5. Қызмет алушылардың одан әрі тиімділігі мен мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттанушылығының артуының болашағы.**

2019 жылы білім бөлімі және ведомстволық бағыныстағы ұйымдар жеке және заңды тұлғаларға қол жетімді және сапалы мемлекеттік қызметтер, оның ішінде электронды форматта қызмет көрсету бойынша жұмысты жалғастырады.