**Ответственные за качество оказания государственных услуг в отделе образования**

**Всеобуч:**

**Шаекен Айгүл Ғабдулманатқызы**, методист по всеобучу: 8 (71436) 3-67-54

1. «Прием документов и зачисление в организации образования, независимо от ведомственной подчиненности, для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования»;
2. «Выдача разрешения и обучение в форме экстерната в организациях основного среднего, общего среднего образования»;
3. «Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании»;
4. «Предоставление бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах»;
5. «Прием документов для перевода детей между общеобразовательными учебными заведениями»
6. «Предоставление индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования»;
7. Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах»;

**Дополнительное образование:**

1. «Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования».

**Охрана прав детства:**

* **Конник Ирина Ивановна**, методист по охране прав детства:**3-67-54**
1. «Установление опеки или попечительства над ребенком-сиротой (детьми-сиротами) и ребенком (детьми), оставшимся без попечения родителей»;
2. «Выдача справок для распоряжения имуществом несовершеннолетних»;
3. «Выдача решения органа опеки и попечительства об учете мнения ребенка, достигшего десятилетнего возраста»
4. «Выдача справок по опеке и попечительству»;
5. «Назначение выплаты пособия опекунам или попечителям на содержание ребенка-сироты (детей-сирот) и ребенка (детей), оставшегося без попечения родителей»;
6. «Передача ребенка (детей) на патронатное воспитание и назначение выплаты денежных средств на содержание ребенка (детей), переданного патронатным воспитателям»;
7. «Назначение единовременной денежной выплаты в связи с усыновлением ребенка-сироты и (или) ребенка, оставшегося без попечения родителей»;
8. «Постановка на учет лиц, желающих усыновить детей»;
9. «Выдача разрешения на свидания с ребенком родителям, лишенным родительских прав, не оказывающие на ребенка негативного влияния»;
10. «Передача ребенка (детей) на воспитание в приемную семью и назначение выплаты денежных средств на их содержание».
11. «Прием документов и выдача направлений на предоставление отдыха в загородных и пришкольных лагерях отдельным категориям обучающихся и воспитанников государственных учреждений образования»;

**Дошкольное образование:**

**Гривко Маргарита Васильевна**, методист по дошкольному образованию: **3-70-51**

1. «Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации»,
2. «Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации образования».

**Аттестация и прием документов на замещение руководителей организаций образования:**

* **Сатанбаева Жазира Жанатхановна**, методист по кадровой работе: 3-67-54
1. «Прием документов для участия в конкурсе на замещение руководителей государственных учреждений среднего образования»,
2. «Прием документов для прохождения аттестации на присвоение (подтверждение) квалификационных категорий педагогическим работникам и приравненным к ним лицам организаций образования, реализующих программы дошкольного воспитания и обучения, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования».

**Государственные услуги по одноразовому паролю (удобно и просто!!)**

В целях упрощения получения государственных услуг на портале [электронного правительства](http://egov.kz/cms/ru) с 03.07.2019 года доступно61 госуслуга, которые можно получить без ЭЦП. Для получения этих госуслуг через Egov достаточно иметь под рукой мобильный телефон и доступ в интернет. Как это работает? Одноразовый пароль, это sms-уведомление, которое приходит на мобильный телефон гражданина после отправки запроса. Запросивший получает на телефон проверочный код, далее нужно ввести код на **eGov.kz**. При вводе кода **портал автоматически проверяет номер гражданина в базе**[мобильных граждан mGov](http://egov.kz/cms/sites/default/files/mgov_instruction.pdf.pdf)**, в случае совпадения номера телефона с номером зарегистрированном в данной базе** **результат запрошенной услуги будет предоставлен незамедлительно. Для того чтобы зарегистрироваться в базе мобильных граждан, необходимо зайти в «Личный кабинет», в графе «телефон» указать номер мобильного телефона. Вместе с тем, привязать номер телефона к ИИН, можно также обратившись в НАО «ГК» Правительство для граждан».**

**Какие государственные услуги можно получить без ЭЦП.**

**Представляем перечень услуг доступных на портале eGov.kz**с помощью sms-пароля.

1. Выдача адресных справок с места жительства;
2. Выдача справки об отсутствии (наличии) недвижимого имущества физическим лицам;
3. Получение справок о зарегистрированных правах (обременениях) на недвижимое имущество и его технических характеристиках ФЛ;
4. Выдача справок о зарегистрированных и прекращенных правах на недвижимое имущество для физических лиц.
5. Выдача технического паспорта объектов недвижимости;
6. Выдача дубликата технического паспорта объектов недвижимости.
7. Выдача копий документов регистрационного дела, заверенных регистрирующим органом, включая план (схемы) объектов недвижимости;
8. Выдача приложения к техническому паспорту, содержащему сведения о собственнике (правообладателе) недвижимого имущества;
9. Получение дубликата правоустанавливающего документа на недвижимость;
10. Выдача выписки из реестра регистрации залога движимого имущества;
11. Получение справки о государственной регистрации юридического лица, учетной регистрации филиала (представительства);
12. Получение справки о зарегистрированном юридическом лице, филиале или представительстве;
13. Получение справки о наличии филиалов и представительств юридического лица;
14. Получение справки об участии юридического лица в других юридических лицах;
15. Получение справки об участии физического лица в юридических лицах, филиалах и представительствах;
16. Получение справки о всех регистрационных действиях юридического лица;
17. Получение справок о зарегистрированном юридическом лице на заданную дату;
18. Получение справок о последних внесенных изменениях в учредительные документы;
19. Получение справок о наложенных обременениях (арест) на долю юридического лица;
20. Подача заявки на повторное свидетельство о заключении брака;
21. Подача заявки на повторное свидетельство об установлении отцовства;
22. Подача заявки на повторное свидетельство о перемене имени, фамилии, отчества;
23. Подача заявки на повторное свидетельство об усыновлении/ удочерении;
24. Подача заявки на повторное свидетельство о расторжении брака;
25. Подача заявки на повторное свидетельство о рождении;
26. Получение справки о перемене имени, фамилии, отчества;
27. Получение справки о расторжении брака;
28. Получение справки о заключении брака;
29. Получение справки о рождении ребенка;
30. Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости;
31. Регистрация залога движимого имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации;
32. Подача электронного заявления на регистрацию рождения ребенка;
33. Подача электронного заявления на регистрацию расторжения брака;
34. Подача электронного заявления на регистрацию перемены фамилии, имени, отчества;
35. Получение справки о совпадении наименования создаваемого юридического лица с наименованием зарегистрированного хозяйствующего субъектам;
36. Получение справки о признании юридического лица бездействующим юридическим лицом или причастности его участников к бездействующим юридическим лицам;
37. Подача электронного заявления на регистрацию брака;
38. Апостилирование архивных справок и копий архивных документов, исходящих из государственных архивов Республики Казахстан и направляемых за рубеж;
39. Выдача архивных справок и/или копий архивных документов в пределах архивов Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан и его территориальных управлений;
40. Выдача сведений по учетам Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан о совершении лицом административного правонарушения;
41. Выдача из Реестра государственного имущества справки арендаторам (доверительным управляющим) государственного имущества по заключенным с ними договорам аренды (доверительного управления), содержащей сведения о начислениях по договору, пене и поступившим платежам в государственный бюджет;
42. Выдача адресной справки о лицах, зарегистрированных по адресу;
43. Выдача справки с психоневрологической организации;
44. Выдача справки с наркологической организации;
45. Выдача справки с противотуберкулезной организации;
46. Выдача справки, подтверждающей принадлежность заявителя (семьи) к получателям адресной социальной помощи;
47. Регистрация по месту жительства населения Республики Казахстан;
48. Временная регистрация по месту жительства населения Республики Казахстан;
49. Регистрация по месту жительства детей до 16;
50. Снятие граждан с постоянной и временной регистрации по месту жительства по заявлению собственника жилища;
51. Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок;
52. Получение справки о пенсионных отчислениях;
53. Получение информации о состоянии пенсионных накоплений (с учетом инвестиционного дохода) вкладчика (получателя) единого накопительного пенсионного фонда
54. Представление сведений об отсутствии (наличии) задолженности, учет по которым ведется в органах государственных доходов;
55. **Выдача разрешения на обучение в форме экстерната в организациях основного среднего, общего среднего образования;**
56. Сервис получения справок третьими лицами;
57. Запрос личного дела;
58. Справка по расчету размера базовой пенсионной выплаты;
59. **Назначение единовременной денежной выплаты в связи с усыновлением ребенка-сироты и (или) ребенка, оставшегося без попечения родителей;**
60. Регистрация лиц, ищущих работу;
61. Предоставление гарантий по кредитам субъектов малого и среднего предпринимательства в рамках Государственной программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2020».

**Отчет деятельности КГУ «Кызылжарский районный отдел образования» по вопросам оказания государственных услуг за 2019 год**

Кызылжарским районным отделом образования на данный момент оказывается 23 государственные услуги.

Постановлением Правительства РК в соответствии с законодательством РК утверждены 23 стандарта государственных услуг, акиматом области разработаны и утверждены 20 регламентов государственных услуг в сфере образования.

В соответствии с Законом РК «О государственных услугах» местным исполнительным органом области постоянно проводится работа по оценке качества оказания государственных услуг, соблюдению законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг.

**1. Информация о государственных услугах:**

Общее количество видов государственных услуг — 23

* 22 вида государственных услуг оказывается на бесплатной основе;
* 1 услуга оказывается на платной и бесплатной основе, это «Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования».
* 5 услуг оказываются в электронной форме, через веб-портал электронного правительства;
* 7 услуг оказываются в бумажной форме;
* 11 услуг оказываются на альтернативной основе, т.е. в бумажной, через Госкорпорацию и электронной форме.

**2. За 2019 год Кызылжарским районным отделом образования оказано государственных услуг — 3902 услуги.**

Из них оказано услугодателями (за исключением оказанных через Государственную корпорацию) в бумажной форме, всего: 75.

Оказанные услугодателями на альтернативной основе (за исключением оказанных через Государственную корпорацию) в бумажной форме, но которые могли быть оказаны через веб-портал «электронного правительства» и (или) Государственную корпорацию, всего: 1845

Оказанные в электронном виде через информационные системы услугодателя (ПЭП): 1950

Из них оказано через Госкорпорацию, всего: 32

**3. Наиболее востребованным являются следующие виды государственных услуг:**

1. Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования — 1124 услуги;
2. Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах — 940 услуг.
3. Прием документов и выдача направлений на предоставление отдыха в загородных и пришкольных лагерях отдельным категориям обучающихся и воспитанников государственных учреждений образования — 260.
4. Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации образования — 569 услуг;
5. Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 7 лет) для направления в детские дошкольные организации — 291 услуга.
6. Прием документов для прохождения аттестации на присвоение (подтверждение) квалификационных категорий педагогическим работникам и приравненным к ним лицам организаций образования, реализующих программы дошкольного воспитания и обучения, начального, основного среднего, общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования — 381 услуга.

**4. Работа с услугополучателями**

1. Местами доступа к информации о порядке оказания государственных услуг в отделе являются: размешенные в холле здания стенды с информацией о государственных услугах, размещенных стандартов оказания государственных услуг, информация в средствах массовой информации об оказываемых услугах.
2. Публичных обсуждений по проектам стандартов государственных услуг не проводились.
3. Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг отделом: круглых столов, семинаров, статей в средствах массовой информации опубликовано не было.

**5. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг**

1. Работа по оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг ведется.
2. Повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг — два сотрудника отдела образования участвовали в обучающем семинаре по вопросам повышения качества оказания государственных услуг;
3. Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг производится.

**6. Контроль за качеством оказания государственных услуг:**

1. Жалоб услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг за текущий период — нет.

**7. Работа с услугополучателями**

1. Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг: информация о предоставлении государственных услуг размещена на интернет — ресурсе КГУ «Кызылжарский районный отдел образования» сайт РОО — [kzh-roo.sko.kz](http://kzh-roo.sko.kz/), а также на стендах (с перечнем необходимых документов и образцами их заполнения), расположенных в здании КГУ «Кызылжарский районный отдел образования».

**«Об оказании государственных услуг в учреждениях образования области»**

Кызылжарским районным отделом образования на данный момент оказывается 23 государственные услуги.

Постановлением Правительства РК в соответствии с законодательством РК утверждены 23 стандарта государственных услуг, акиматом области разработаны и утверждены 20 регламентов государственных услуг в сфере образования.

В соответствии с Законом РК «О государственных услугах» местным исполнительным органом области постоянно проводится работа по оценке качества оказания государственных услуг, соблюдению законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг.

Согласно статьи 4. Закона РК «О государственных услугах услугополучатели имеют право:

получать полную и достоверную информацию о государственной услуге;

получать государственную услугу в соответствии со стандартом государственной услуги;

обжаловать решения услугодателя или их должностных лиц, центров обслуживания населения или их работников по вопросам оказания государственных услуг;

получать государственную услугу в бумажной или электронной форме;

участвовать в публичных обсуждениях проектов стандартов государственных услуг;

обращаться в суд с иском о защите нарушенных прав, свобод и законных интересов в сфере оказания государственных услуг.

Согласно статьи 5. Закона РК «О государственных услугах» услугодатели обязаны:

оказывать государственные услуги в соответствии со стандартами и регламентами государственных услуг, создавать необходимые условия для лиц с ограниченными возможностями при получении ими государственных услуг, предоставлять полную и достоверную информацию о порядке оказания государственных услуг, предоставлять документы и информацию, необходимые для оказания государственных услуг, в том числе посредством интеграции информационных систем, направлять в центр обслуживания населения результат государственной услуги, если услуга оказывается через центр обслуживания населения, не позднее чем за сутки до истечения срока оказания государственной услуги, повышать квалификацию работников в сфере оказания государственных услуг, рассматривать жалобы услугополучателей и информировать их о результатах рассмотрения, информировать по запросу услугополучателей о стадии исполнения государственной услуги, принимать меры, направленные на восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов услугополучателей, обеспечивать бесперебойное функционирование информационных систем, содержащих необходимые сведения для оказания государственных услуг, обеспечивать внесение данных в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги, получать письменное согласие услугополучателя на использование сведений, составляющих охраняемую законом тайну, при оказании государственных услуг.

В Кызылжарском районном отделе образования оформлен стенд, где размещены стандарты оказания государственных услуг, перечни необходимых документов по каждой услуге, график работы госоргана, данные сотрудников, ответственных за предоставление государственных услуг. Кроме этого во всех школах и дошкольных учреждениях района оформлены стенды с перечнем оказываемых услуг, прав граждан на получение государственных услуг и порядок обжалования качества их оказания.

В отделе приказом «О назначении ответственных за качество оказания государственных услуг» закреплены ответственные лица по оказанию государственных услуг и за предоставление отчетности по государственным услугам.

Отделом образования, проводится работа по внутреннему контролю за качеством предоставляемых государственных услуг, ежемесячно, не позднее 7 числа месяца в аппарат акима района предоставляется отчет в виде таблицы с указанием общего количества оказанных услуг и количества по каждой государственной услуге соответственно, с предоставлением аналитической справки .

Осуществляется работа с информационными системами «Е-акимат», «ИИС ЦОН». Нарушений установленных сроков рассмотрения обращений не было.

Для укрепления связи с населением, минимизации возможных негативных последствий через районную газету оповещается население о днях открытых дверей по предоставлению услуг районным отделом образования, так же согласно медиаплану по размещению статьи в газете от государственных учреждений района готовится статья в районные газеты «Маяк» и «Кызылжар» о предоставляемых районным отделом образования государственных услугах, порядке, правилах и сроках рассмотрения обращений населения. Целью данного размещения является более детальное освещение и ознакомление населения с услугами.

Уровень удовлетворенности населения является одним из критериев оценки населением качества оказания государственных услуг.

При оказания государственных услуг особое внимание нужно обратить на вежливое обслуживание граждан, оперативность и четкость выполнения своих обязанностей. Недопустимости волокиты и проявления бюрократизма в учреждениях образования, т.е. соблюдения сроков рассмотрения заявки и истребования дополнительных документов, не предусмотренных стандартом государственной услуги.

На официальном интернет ресурсе отдела образования размещена информация по оказанию государственных услуг, размещены перечень оказываемых услуг.

Жалоб от услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг не поступало.

Для дальнейшей эффективности и повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг проводятся следующие мероприятия:

* прохождение курсов повышения квалификации ответственных специалистов за оказание государственных услуг (руководители, заместители, делопроизводители организаций образования);
* курсы повышения в сфере информационных технологий
* проведение семинаров для специалистов, ответственных за оказание государственных услуг.

**Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
|   - | - |   - |   - | - | - |   - |
|   |   |   |   |   |  |  |