

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 посетителей 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 «Open 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 Павлодарэнергообл, центр медиации, зал ожидания, детская площадка, интеллектуальная приемная (Touch панель). Для удобства населения будет открыт 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.

Руководитель
отдела образования



С. Айтказина