

Бекітемін
Қостанай облысы әкімдігі білім
басқармасының «Рудный қаласының
білім бөлімі» ММ басшысы
03.01.2024 ж.

Жайлибаев Т.Б.

Қостанай облысы әкімдігі білім басқармасының «Рудный қаласының білім бөлімі» ММ мемлекеттік мекемесінің 2023 жылдың қорытындысы бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі қызметінің есебі.

Кіріспе бөлім

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мемлекеттік бақылау Қағидаларының 39 және 40 – тармақтарына (бұдан әрі-мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі Төрағасының 2016 жылғы 8 желтоқсандағы № 78 бұйрығымен бекітілген қағидалар) сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелерін үйлестіретін жергілікті атқарушы органның құрылымдық бөлімшелері мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына ішкі мемлекеттік бақылау жүргізеді.

Жоғарыда көрсетілген Қағидалардың 41 тармағына сәйкес бақылау іс шараларын жүргізу үшін мынадай құжаттар негіз болып табылады: жоспарланатын кезеңнен (жылдың) алдыңғы жылдың 25 желтоқсанынан кешіктірілмей, орталық мемлекеттік орган, оның ведомствосы және (немесе) аумақтық органы, жергілікті атқарушы орган және (немесе) облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың атқарушы органы басшылығының бұйрығымен бір жылға бекітілетін бақылау іс-шараларының жоспары;

жеке және заңды тұлғалардың нақты фактілер бойынша өтініштері, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының мониторингінің нәтижелері және мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның тапсырмалары негізінде орталық мемлекеттік орган, оның ведомствосы және (немесе) аумақтық органы, жергілікті атқарушы орган және (немесе) облыстардың, республикалық маңызы бар қалалардың, астананың атқарушы органы басшылығының бақылау іс-шарасын тағайындау туралы бұйрығы (шешімі).

Рудный қаласының білім бөлімі 2021 жылдан бастап білім бөлімінің басшысы бекіткен жыл сайынғы ішкі бақылау жоспарына сәйкес ведомстволық бағынысты білім беру ұйымдарымен ішкі бақылау іс-шараларын жүргізуде.

Ішкі бақылауды жүргізу Рудный қаласының білім бөлімі ведомстволық бағынысты ұйымдардың мемлекеттік қызметтер көрсету жөніндегі заңнаманы сақтауын бақылау болып табылады.

2023 жылы Рудный қаласының білім бөлімі басшысының бұйрығы негізінде 14 ішкі бақылау іс-шарасы өткізілді. Өткізілген іс-шаралар қорытындысында анықталған кемшіліктер бойынша 24 ұсыныс берілді.

1. Общие положения

1.1. Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер:

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне сәйкес (Қазақстан Республикасы цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің міндетін атқарушының 2020 жылғы 31 қаңтардағы № 39/НҚ бұйрығы) Қостанай облысы әкімдігі басқармасының «Рудный қаласының білім бөлімі» ММ және 39 ведомстволық бағынысты ұйымдар мемлекеттік қызметтердің 22 түрін көрсетеді.

2023 жылы мемлекеттік қызметтер көрсетілді:

| Месяц 2023 года | всего оказано гос.услуг | МИО | ГК | ПЭП | ИС без прямого контакта | в эл.виде |
|-----------------|-------------------------|-----|-----|-----|-------------------------|-----------|
| январь | 365 | 6 | 4 | 0 | 355 | 355 |
| февраль | 373 | 13 | 67 | 0 | 293 | 293 |
| март | 419 | 10 | 106 | 0 | 303 | 303 |
| апрель | 887 | 53 | 8 | 72 | 754 | 826 |
| май | 572 | 49 | 4 | 50 | 469 | 519 |
| июнь | 1036 | 44 | 3 | 36 | 953 | 989 |
| июль | 1507 | 31 | 4 | 15 | 1457 | 1472 |
| август | 2007 | 14 | 10 | 0 | 1983 | 1983 |
| сентябрь | 1359 | 38 | 22 | 0 | 1309 | 1309 |
| октябрь | 407 | 28 | 3 | 0 | 376 | 376 |
| ноябрь | 489 | 96 | 7 | 0 | 386 | 386 |
| декабрь | 187 | 21 | 7 | 0 | 159 | 159 |
| | 9608 | 403 | 245 | | 8797 | 8970 |

1.2. Қостанай облысы әкімдігі білім басқармасының «Рудный қаласының білім бөлімі» ММ көрсететін мемлекеттік қызметтердің тізбесі

| П.№ | Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер Тізіліміне сәйкес мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің атауы | АЖ атауы |
|-----|--|----------------------------------|
| 1 | Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтамалар беру | "БҒМ" АЖО АЖ тікелей байланыссыз |

| | | |
|---|--|---|
| 2 | Жетім балаға (жетім балаларға) және ата - анасының қамқорлығынсыз қалған балаға (балаларға) қорғаншылық немесе қамқоршылық белгілеу | "БҒМ" АЖО АЖ тікелей байланыссыз |
| 3 | Кәмелетке толмағандардың мүлкіне билік ету үшін анықтамалар беру | "БҒМ" АЖО АЖ тікелей байланыссыз |
| 4 | Балаға кері әсер етпейтін ата-ана құқықтарынан айырылған ата-аналарға баламен кездесуіне рұқсат беру | тек МҰ және АҚ |
| 5 | Он жасқа толған баланың пікірін есепке алу туралы қорғаншылық және қамқоршылық органының шешімін беру | тек МҰ |
| 6 | Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектепке дейінгі жастағы (6 жасқа дейінгі) балаларды кезекке қою | INDIGO АЖ тікелей байланыссыз, белсенді |
| 7 | Мектепке дейінгі білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және балаларды қабылдау | INDIGO АЖ тікелей байланыссыз |
| 8 | Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беретін бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау | SAKURA АЖ тікелей байланыссыз |

| | | |
|----|---|--|
| 9 | Денсаулық жағдайы бойынша ұзақ уақыт бойы бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарына бара алмайтын балаларды үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыру үшін құжаттарды қабылдау | "БҒМ" АЖО АЖ тікелей байланыссыз, белсенді |
| 10 | Балаларға қосымша білім беру бойынша қосымша білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау | Тек МҰ, АҚ ("Mindal" АЖ - ММ) |
| 11 | Шалғайдағы ауылдық пункттерде тұратын балаларға жалпы білім беретін ұйымдарға және үйлеріне тегін тасымалдауды ұсыну | "БҒМ" АЖО АЖ тікелей байланыссыз |
| 12 | Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну | SAKURA АЖ тікелей байланыссыз, белсенді |
| 13 | Мемлекеттік білім беру мекемелерінің білім алушылары мен тәрбиеленушілерінің жекелеген санаттарына қала сыртындағы және мектеп жанындағы лагерьлерде демалу үшін құжаттарды қабылдау және жолдамалар беру | SAKURA АЖ тікелей байланыссыз |
| 14 | Негізгі орта және жалпы орта білім беру ұйымдарында экстернат нысанында оқуға рұқсат беру | "БҒМ" АЖО АЖ тікелей байланыссыз |

| | | |
|----|--|----------------------------------|
| 15 | Қорғаншыларға немесе қамқоршыларға жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) күтіп-бағуға жәрдемақы төлеуді тағайындау | "БҒМ" АЖО АЖ тікелей байланыссыз |
| 16 | Баланы (балаларды) патронаттық тәрбиелеуге беру және патронат тәрбиешілерге берілген баланы (балаларды) асырап-бағуға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау | "БҒМ" АЖО АЖ тікелей байланыссыз |
| 17 | Бала асырап алғысы келетін адамдарды есепке қою | "БҒМ" АЖО АЖ тікелей байланыссыз |
| 18 | Жетім баланы және (немесе) ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы асырап алуға байланысты біржолғы ақшалай төлем тағайындау | "БҒМ" АЖО АЖ тікелей байланыссыз |
| 19 | Баланы (балаларды) асырап алушы отбасына тәрбиелеуге беру және оларды күтіп-бағуға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау | "БҒМ" АЖО АЖ тікелей байланыссыз |
| 20 | Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру | "БҒМ" АЖО АЖ тікелей байланыссыз |
| 21 | Педагогтерді аттестаттаудан өту үшін құжаттарды қабылдау | "БҒМ" АЖО АЖ тікелей байланыссыз |
| 22 | Мектептер арасындағы аударма | SAKURA АЖ тікелей байланыссыз |

2. Көрсетілетін қызметті алушылармен жұмыс

2.1. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы мәліметтер:

Мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі мақсатында Мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпарат **Қостанай облысы әкімдігі білім басқармасының «Рудный қаласының білім бөлімі» ММ** <https://rgoo.edu.kz/> ресми сайтында орналастырылған, көрсетілетін қызметті алушылар үшін барлық қажетті ақпарат ұйымның ақпараттық стендінде орналастырылған.

2.2. Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің жобаларын жария талқылау туралы ақпарат: Қоғамдық талқылау үшін **Қостанай облысы әкімдігі білім басқармасының «Рудный қаласының білім бөлімі» ММ** ресми сайтында орналастырылады, онда әрбір көрсетілетін қызметті алушы есеппен танысып пікір қалдыра алады.

2.3. Мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұхбаттар және басқалар):

2023 жылдың 12 айында келесі іс-шаралар өткізілді:

| | |
|---|------|
| Количество проведенных разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг | 12 |
| Охват населения разъяснительными мероприятиями по повышению качества оказания государственных услуг | 1445 |
| Количество лиц, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг | 2 |

3. Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін жетілдіру жөніндегі қызмет

3.1.Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар.

2023 жылы ұйымның қаражаты есебінен мемлекеттік қызметтер көрсетуге жауапты ведомстволық бағынысты білім беру ұйымдарының 4 қызметкері біліктілікті арттырудың мамандандырылған курстарынан өтті.

3.2. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау:

3.2.1.Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат: 2023 жылы Мемлекеттік қызмет көрсетуге шағымдар түскен жоқ.

3.2.2.Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері:

- білім беру қызметкерлерімен қолданыстағы заңнаманың нормативтері және Мемлекеттік қызмет көрсету ережелері туралы тиісті түсіндіру жұмыстары жүргізілді;

- білім беру ұйымдарының басшыларына қолданыстағы заңнамаға сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бойынша бақылауды күшейту туралы нұсқау берілді. Аталған бұзушылықтарға жол берген бақылау объектілеріне оларды жою жөнінде ұсынымдар енгізілді.

3.3.3.Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына одан әрі тиімділігі мен қанағаттанушылығын арттыру перспективалары:

Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттануын арттыру мақсатында 2024 жылға мынадай іс-шаралар жоспарланған:

- Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын сақтау мәселесі бойынша 2024 жылға арналған бақылау іс шараларының жоспары бекітілді;

-мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша қабылданып жатқан шаралар туралы кеңестер өткізу;

-мемлекеттік қызметтерді уақтылы көрсету бойынша күнделікті мониторинг;

- мемлекеттік қызметтерді алған кезде мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін қажетті жағдайлар жасау (пандустар, шақыру түймелері);

-көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарын уақтылы қарауды қамтамасыз ету, өтініштер үшін негіз болған себептер мен жағдайларды жою жөнінде толық шаралар қабылдау.

Утверждаю
Руководитель
ГУ «Отдел образования города Рудного»
Управления образования
акимата Костанайской области
03.01.2024г.



Жайлибаев Т.Б.

Отчет деятельности государственного учреждения ГУ «Отдел образования города Рудного» Управления образования акимата Костанайской области по вопросам оказания государственных услуг по итогам 2023 года.

Вводная часть

В соответствии с пунктами 39 и 40 правил государственного контроля за качеством оказания государственных услуг (далее – Правила, утвержденные приказом Председателя Агентства по делам государственной службы и противодействию коррупции от 8 декабря 2016 года № 78), структурными подразделениями местного исполнительного органа, координирующими вопросы оказания государственных услуг, проводится внутренний государственный контроль за качеством оказания государственных услуг.

В соответствии с пунктом 41 вышеуказанных Правил основанием для проведения контрольных мероприятий являются следующие документы: план контрольных мероприятий, утверждаемый на год приказом руководства центрального государственного органа, его ведомства и (или) территориального органа, местного исполнительного органа и (или) исполнительного органа областей, городов республиканского значения, столицы не позднее 25 декабря года, предшествующего планируемому периоду (году); приказ (решение) руководства центрального государственного органа, его ведомства и (или) территориального органа, местного исполнительного органа и (или) исполнительного органа областей, городов республиканского значения, столицы о назначении контрольного мероприятия на основании обращения физических и юридических лиц по конкретным фактам, результатов мониторинга качества оказания государственных услуг и поручения уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

Отделом образования города Рудного с 2021 года в соответствии с ежегодным планом внутреннего контроля, утвержденным руководителем Отдела образования, проводятся мероприятия внутреннего контроля с подведомственными организациями образования.

Проведение внутреннего контроля Отделом образования города Рудного является контроль за соблюдением подведомственными организациями

законодательства по оказанию государственных услуг.
 За 2023 год на основании приказа руководителя Отдела образования города Рудного проведено 14 мероприятий внутреннего контроля. В итогах проведенных мероприятий даны 24 рекомендации по выявленным недостаткам.

1. Общие положения

1.1. Сведения об услугодателе:

В соответствии с Реестром государственных услуг (приказ исполняющего обязанности Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39/НК) ГУ «Отдел образования города Рудного» Управления образования акимата Костанайской области и 39-ью подведомственными организациями оказывается 22 вида государственных услуг.

За 2023 год количество оказано государственных услуг:

| Месяц 2023 года | всего оказано гос.услуг | МИО | ГК | ПЭП | ИС без прямого контакта | в эл.виде |
|-----------------|-------------------------|-----|-----|-----|-------------------------|-----------|
| январь | 365 | 6 | 4 | 0 | 355 | 355 |
| февраль | 373 | 13 | 67 | 0 | 293 | 293 |
| март | 419 | 10 | 106 | 0 | 303 | 303 |
| апрель | 887 | 53 | 8 | 72 | 754 | 826 |
| май | 572 | 49 | 4 | 50 | 469 | 519 |
| июнь | 1036 | 44 | 3 | 36 | 953 | 989 |
| июль | 1507 | 31 | 4 | 15 | 1457 | 1472 |
| август | 2007 | 14 | 10 | 0 | 1983 | 1983 |
| сентябрь | 1359 | 38 | 22 | 0 | 1309 | 1309 |
| октябрь | 407 | 28 | 3 | 0 | 376 | 376 |
| ноябрь | 489 | 96 | 7 | 0 | 386 | 386 |
| декабрь | 187 | 21 | 7 | 0 | 159 | 159 |
| | 9608 | 403 | 245 | | 8797 | 8970 |

1.2. Перечень государственных услуг, оказываемых ГУ «Отдел образования города Рудного» Управления образования акимата Костанайской области

| П.№ | Наименование госуслуги в соответствии с Реестром государственных услуг | Название ИС |
|-----|--|-----------------------------------|
| 1 | Выдача справок по опеке и попечительству | ИС АРМ "МОН" без прямого контакта |

| | | |
|---|--|--|
| 2 | Установление опеки или попечительства над ребенком-сиротой (детьми-сиротами) и ребенком (детьми), оставшимся без попечения родителей | ИС АРМ "МОН" без прямого контакта |
| 3 | Выдача справок для распоряжения имуществом несовершеннолетних | ИС АРМ "МОН" без прямого контакта |
| 4 | Выдача разрешения на свидания с ребенком родителям, лишенным родительских прав, не оказывающие на ребенка негативного влияния | только в ГО и ГК |
| 5 | Выдача решения органа опеки и попечительства об учете мнения ребенка, достигшего десятилетнего возраста | только в ГО |
| 6 | Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в детские дошкольные организации | ИС INDIGO без прямого контакта, проактив |
| 7 | Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации образования | ИС INDIGO без прямого контакта |
| 8 | Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования | ИС SAKURA без прямого контакта |

| | | |
|----|--|---|
| 9 | Прием документов для организации индивидуального бесплатного обучения на дому детей, которые по состоянию здоровья в течение длительного времени не могут посещать организации начального, основного среднего, общего среднего образования | ИС АРМ "МОН" без прямого контакта, проактив |
| 10 | Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования | Только в ГО, ГК (в ГО - ИС "Mindal") |
| 11 | Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах | ИС АРМ "МОН" без прямого контакта |
| 12 | Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах | ИС SAKURA без прямого контакта, проактив |
| 13 | Прием документов и выдача направлений на предоставление отдыха в загородных и пришкольных лагерях отдельным категориям обучающихся и воспитанников государственных учреждений образования | ИС SAKURA без прямого контакта |
| 14 | Выдача разрешения на обучение в форме экстерната в организациях основного среднего и общего среднего образования | ИС АРМ "МОН" без прямого контакта |
| 15 | Назначение выплаты пособия опекунам или попечителям на содержание ребенка-сироты (детей-сирот) и ребенка (детей), | ИС АРМ "МОН" без прямого контакта |

| | | |
|-----------|---|--|
| | оставшегося без попечения родителей | |
| 16 | Передача ребенка (детей) на патронатное воспитание и назначение выплаты денежных средств на содержание ребенка (детей), переданного патронатным воспитателям | ИС АРМ "МОН" без прямого контакта |
| 17 | Постановка на учет лиц, желающих усыновить детей | ИС АРМ "МОН" без прямого контакта |
| 18 | Назначение единовременной денежной выплаты в связи с усыновлением ребенка-сироты и (или) ребенка, оставшегося без попечения родителей | ИС АРМ "МОН" без прямого контакта |
| 19 | Передача ребенка (детей) на воспитание в приемную семью и назначение выплаты денежных средств на их содержание | ИС АРМ "МОН" без прямого контакта |
| 20 | Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании | ИС АРМ "МОН" без прямого контакта |
| 21 | Прием документов для прохождения аттестации педагогов | ИС АРМ "МОН" без прямого контакта |
| 22 | Перевод между школам | ИС SAKURA без прямого контакта |

2. Работа с услугополучателями

2.1. Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг:

В целях доступности государственных услуг, информация о порядке оказания государственных услуг размещена на официальном сайте ГУ «Отдел образования города Рудного» Управления образования акимата Костанайской области <https://rgoo.edu.kz/>, вся необходимая информация для услугополучателей также размещена на информационном стенде организации.

2.2. Информация о публичных обсуждениях проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг:

Отчеты о деятельности Отдела образования для публичных обсуждений размещаются на официальном сайте ГУ «Отдел образования города Рудного» Управления образования акимата Костанайской области, где каждый услугополучатель может ознакомиться с отчетом и оставить комментарий.

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

За 12 месяцев 2023 года проведены следующие мероприятия:

| | |
|---|------|
| Количество проведенных разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг | 12 |
| Охват населения разъяснительными мероприятиями по повышению качества оказания государственных услуг | 1445 |
| Количество лиц, прошедших курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг | 2 |

3. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг

3.1. Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг.

За 2023 года 4 сотрудника подведомственных организаций образования, ответственные за оказание государственных услуг, за счет средств организации, прошли специализированные курсы повышения квалификации.

3.2. Контроль за качеством оказания государственных услуг:

3.2.1. Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг: За 2023 год жалоб на предоставлении государственных услуг не поступало.

3.2.2. Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг:

- с работниками образования проведена соответствующая разъяснительная работа о нормативах действующего законодательства и правилах оказания государственных услуг;

- руководителям организаций образования дано указание усилить контроль по повышению качества оказания государственных услуг, в соответствии с действующим законодательством. Объектам контроля, допустившим указанные нарушения, внесены рекомендации по их устранению.

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

В целях повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг, на 2024 год запланированы следующие мероприятия:

- утвержден план контрольных мероприятий по вопросу соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг на 2024 год;

- проведение совещаний о принимаемых мерах по повышению качества оказания госуслуг;

- ежедневный мониторинг по своевременному оказанию государственных услуг; - создание необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями при получении ими государственных услуг (пандусы, кнопки вызова);

- обеспечение своевременного рассмотрения жалоб услугополучателей, принятие исчерпывающих мер по устранению причин и условий, послуживших основанием для обращений.