**Отчет КГУ «Общеобразовательная школа №14 имени Дм. Карбышева отдела образования города Рудного»  Управления образования акимата Костанайской области по вопросам оказания государственных услуг**

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

**1. Общие положения**

**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/НҚ) КГУ «Общеобразовательная школа №14 имени Дм. Карбышева отдела образования города Рудного» Управления акимата Костанайской области

за 2023 год оказало 288 государственных услуг.

Всего школой оказывается  8 государственных услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование государственной услуги | Способ оказания государственных услуг | Платно/бесплатно |
| Стандарт государственной услуги«Выдача дубликатов документов об образовании» | Государственная корпорация, веб-портал "электронного правительства, электронная школа Сакура | Бесплатно |
| Стандарт государственной услуги«Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования» | Электронная школа Сакура | Бесплатно |
| Стандарт государственной услуги«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» | Электронная школа Сакура | Бесплатно |
| Стандарт государственной услуги«Прием документов для предоставления бесплатного питания отдельнымкатегориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах» | Электронная школа Сакура | Бесплатно |
| Стандарт государственной услуги«Прием документов для предоставления отдыха детям из малообеспеченных семей в загородных и пришкольных лагерях» | Электронная школа Сакура | Бесплатно |
| Стандарт государственной услуги  «Прием документов для прохождения аттестации на присвоение (подтверждения) квалификационных категории педагогических работников» | Государственная  корпорация «Правительство для граждан», | Бесплатно |
| Прием документов для перевода детей между организациями начального, основного среднего, общего среднего образования | Электронная (частично автоматизированная) | Бесплатно |
| Оказание финансовой и материальной помощи обучающимся и воспитанникам государственных организаций образования | Бумажная | Бесплатно |

**Наиболее востребованными государственными  услугами в сфере образования являются:**

1. Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования, в 2023 году было оказано  -178 услуг;
2. Прием документов для предоставления бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах в 2023 году было оказано – 92 услуги;

3. Прием документов для прохождения аттестации на присвоение (подтверждения) квалификационных категории педагогических работников

было оказано в 2023 году – 0 услуг

4. 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, за 2023-2024 учебный год было оказано -9 улуг;

5. Прием документов для предоставления отдыха детям из малообеспеченных семей в загородных и пришкольных лагерях «Орленок», «Чайка», за 2023 год

оказано - 8 услуг;

6.Выдача дубликатов документов об образовании, за 2023 год была оказана -1услуга.

**2. Работа с услугополучателями:**

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

Информация о порядке оказания государственных услуг, оказываемых в школе размещены на сайте https://rud-sh14.edu.kz/gosudarstvennye-uslugi.html

в разделе «Государственные услуги». По мере вносимых изменений в подзаконные нормативные правовые акты, определяющие порядок оказания государственных услуг этот раздел на сайте обновляется. Также информация размещена в фойе на стенде 1-го этажа.

**2)Информация о публичных обсуждениях проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг:** Отчеты о деятельности школы для публичных обсуждений размещаются на официальном сайтеКГУ «Общеобразовательная школа №14 имени Дм. Карбышева отдела образования города Рудного» Управления акимата Костанайской области, где каждый услугополучатель может ознакомиться с отчетом и оставить комментарии.

**3) Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг:**

За 2023 год сотрудники школы не проходили специализированные курсы повышения квалификации по оказанию государственных улуг. Прохождение специализированных курсов по оказанию государственных услуг запланировано на 2024-2025 учебный год.

**4) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг:** согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

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

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

На постоянной основе с сотрудниками школы на совещаниях при директоре проводится разъяснительная работа по оказываемым государственным услугам, регулярно освещаются основные положения Законов Республики Казахстан «О противодействии коррупции», «Об административных процедурах» на занятиях Правовой всеобуч.

**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 предоставление государственных услуг не поступало.

3.2.2. **Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг:**

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

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.

|  |  |
| --- | --- |
| **Қостанай облысы әкімдігі білім басқармасының "Рудный қаласы білім бөлімінің Дм. Карбышев атындағы №14 жалпы білім беретін мектебі" КММ мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері бойынша есебі.** |  |

**1. Жалпы ережелер**

**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 білім басқармасының "Рудный қаласы білім бөлімінің Дм. Карбышев атындағы №14 жалпы білім беретін мектебі" КММ 2023 жылда көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны 288 қызметті құрады.

Мектеп 8 түрлі мемлекеттік қызмет көрсетеді:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Мемлекеттік көрсетілетін қызметтің атауы | Мемлекеттік қызметтерді көрсету тәсілі | Ақылы/тегін |
| Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты"Білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру" | Мемлекеттік корпорация, "электрондық үкіметтің" веб-порталы, Сакура электронды мектебі | Тегін |
| Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты"Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беретін бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау" | Сакура электронды мектебі | Тегін |
| Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты"Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарына денсаулығына байланысты ұзақ уақыт бойы бара алмайтын балаларды үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыру үшін құжаттарды қабылдау орта білім берудің" | Электрондық мектеп Сакура | Тегін |
| Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты"Жеке тұлғаларға тегін тамақтандыруды ұсыну үшін құжаттарды қабылдаужалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің санаттары бойынша" | Сакура электронды мектебі | Тегін |
| Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты"Аз қамтылған отбасылардағы балалардың қала сыртындағы және мектеп жанындағы лагерьлерде демалуы үшін құжаттар қабылдау" | Сакура электронды мектебі | Тегін |
| Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты  «Аттестаттаудан өткізу үшін құжаттарды қабылдау ("педагогикалық қызметкерлердің біліктілік санаттарын растау)" | "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы | Тегін |
| Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттар қабылдау | Электрондық (ішінара автоматтандырылған) | Тегін |
| Мемлекеттік білім беру ұйымдарының білім алушылары мен тәрбиеленушілеріне қаржылай және материалдық көмек көрсету | Қағаз түрінде | Тегін |

**Білім беру саласындағы неғұрлым сұранысқа ие көрсетілетін мемлекеттік қызметтер мыналар болып табылады:**

1. 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 - 178 қызмет көрсетілді;
2. Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін тамақтандыруды ұсыну үшін құжаттар қабылдау **–** 92 қызмет көрсетілді;

3.Аттестаттаудан өткізу үшін құжаттарды қабылдау (педагог қызметкерлердің біліктілік санаттарын растайтын құжаттар)- қажеттілік туындамады;

4. Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарына денсаулығына байланысты ұзақ уақыт бойы бара алмайтын балаларды үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыру үшін құжаттарды қабылдау 2023-2024 оқу жылында-9 қызмет;

5. Аз қамтылған отбасы балаларының қала сыртындағы және мектеп жанындағы "Орленок", "Чайка" лагерьлерінде демалуы үшін құжаттарды қабылдау-8 қызмет.

6.Білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру -1қызмет.

**2. Көрсетілетін қызметті алушылармен жұмыс:**

**1) Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы мәліметтер**:

Көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпарат мектеп сайтында https://rud-sh14.edu.kz/gosudarstvennye-uslugi.html "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер" бөлімінде орналастырылған

Мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерге енгізілетін өзгерістерге қарай сайттағы бұл бөлім жаңартылып отырады. Сонымен қатар ақпарат 1-қабаттағы фойеде стендте орналастырылған.

**2) Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің жобаларын жария талқылау туралы ақпарат:** Қостанай облысы әкімдігі білім басқармасының "Рудный қаласы білім бөлімінің Дм. Карбышев атындағы №14 жалпы білім беретін мектебі" КММ қызметі туралы есептер көпшілік алдында талқылау үшін ресми сайтта орналастырылады, онда әрбір көрсетілетін қызметті алушы есеппен танысып, түсініктемелер қалдыра алады.

**3) Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар:**

2023 жылы мектеп қызметкерлері мемлекеттік қызметтерді көрсету бойынша мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарынан өткен жоқ, курстар 2024-2025 оқу жылына жоспарланды.

**4) Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру болып табылады:** Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес.

**3. Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін жетілдіру жөніндегі қызмет**

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

Мектеп қызметкерлерімен тұрақты негізде директор жанындағы жиналыстарда көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бойынша түсіндіру жұмыстары жүргізіледі, Қазақстан Республикасының "Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы", "Әкімшілік рәсімдер туралы" Заңдарының негізгі ережелері жалпыға бірдей құқықтық білім беру сабақтарында жүйелі түрде жарияланып отырады.

**3.2. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау:**

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

3.2.2. **Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері:**

- мектептер қызметкерлерімен қолданыстағы заңнаманың нормалары және мемлекеттік қызметтерді көрсету ережелері туралы тиісті түсіндіру жұмыстары жүйелі түрде жүргізіліп отырады.

3.3.3. **Мемлекеттік қызметтер көрсетудің одан әрі тиімділігінің перспективалары және сапасына көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттануын арттыру:**

Қызмет алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттануын арттыру мақсатында 2024 жылға келесі іс-шаралар жоспарланған:

- Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасының сақталуы мәселесі бойынша 2024 жылға арналған бақылау іс-шараларының жоспары бекітілді;

- мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын арттыру бойынша қабылданып жатқан шаралар туралы жиналыстар өткізу;

- мемлекеттік қызметтерді уақытылы көрсету бойынша күнделікті мониторинг; - мүмкіндігі шектеулі жандардың мемлекеттік қызметтерді алуы үшін қажетті жағдайлар жасау (пандустар, шақыру тетіктері);

- көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарын уақтылы қарауды қамтамасыз ету, өтініштерге негіз болған себептер мен жағдайларды жою бойынша жан-жақты шаралар қабылдау.