**Отчет**

**в сфере оказания государственных услуг за 2022 год**

**о деятельности КГУ «Ольгинская основная школа»**

**КГУ «Отдел образования района Шал акына»**

**КГУ «Управление образования акимата Северо-Казахстанской области»**

1. **Общие сведения**

**1.Сведения об организации:**КГУ «Ольгинская основная школа» КГУ «Отдел образования района Шал акына» КГУ «Управление образования акимата Северо-Казахстанской области»

Месторасположение: СКО, район Шал акына, с.Ольгинка, улица Школьная 21

контактные телефоны: 8(715) 34-5-17-54

Руководитель: директор школы Забенов Алибек Булатович

Ответственные лица за качественное оказание государственных услуг:

Забенов А.Б., директор школы

Нагатаева К.К., делопроизводитель

Салтаева А.К., зам.директора по УВР

Забенова А.С., социальный педагог

1. **Информация об оказываемых государственных услугах.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование государственных услуг** | **Наименование государственного учреждения, оказывающего госуслугу** | **Количество оказанных услуг в 2022 году** |
| 1 | Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования | КГУ «Ольгинская основная школа»  КГУ «Отдел образования района Шал акына»  КГУ «Управление образования акимата Северо-Казахстанской области» | 3 |
| 2 | 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 | 0 |
| 3 | Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании | 0 |
| 4 | 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 | 0 |
| 5 | Прием документов для перевода детей между общеобразовательными учебными заведениями | 1 |
| 6 | Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации образования | Мини-центр при КГУ «Ольгинская основная школа»  КГУ «Отдел образования района Шал акына»  КГУ «Управление образования акимата Северо-Казахстанской области» | 6 |

1. **Работа с услугополучателями.**
2. **Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг.**

Информация о порядке оказания государственных услуг размещена на официальном сайте КГУ «Ольгинская основная школа» КГУ «Отдел образования района Шал акына» КГУ «Управление образования акимата Северо-Казахстанской области»».

Наглядная информация о порядке оказания государственных услуг размещена на стендах. В наличии также имеется раздаточный материал по каждому виду оказываемых госуслуг.

1. **Информация о публичных выступлениях по разъяснению стандартов государственных услуг.**

На постоянной основе проводится работа с жителями микрорайона, родителями школьников по разъяснению стандартов государственных услуг, обращения размещены в социальных сетях https://www.facebook.com/100024471424914/videos/1307017416805967/

1. **Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг.**

При обращении услугополучателей ответственными компетентно проводится разъяснительная работа о процессе оказания государственных услуг, также на совещаниях, родительских собраниях, при поступлении вопросов по направлению «оказание государственных услуг» даются исчерпывающие ответы, озвучиваются показатели за отчетный период, обсуждаются предложения и возникающие вопросы.

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

1. **Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг**

Целью оптимизации и автоматизации государственных услуг является упрощение и ускорение процесса оказания государственных услуг, оказываемых услугодателями школы. Ответственными за оказание госуслуг в школе проводится работа по разъяснению работникам, родителям, жителям микрорайона о необходимости получения электронно-цифровых подписей, для дальнейшей возможности получения государственных услуг в электронном формате.

В школе установлен уголок самообслуживания, для возможности получения государственных услуг в электронном формате.

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

Ответственные за оказание государственных услуг повышают свои знания, путем изучения соответствующих Законов, правил, методических рекомендаций, стандартов и регламентов государственных услуг, посещают семинары.

1. **Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг.**

В целях регулирования общественных отношений, установления основополагающих принципов и норм в сфере оказания государственных услуг 15 апреля 2013 года был принят Закон «О государственных услугах». В целях соблюдения прав и интересов государства, граждан утверждены Стандарты, Регламенты и соответствующие Правила государственных услуг.

1. **Контроль за качеством оказания государственных услуг.**
2. **Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг**

Жалоб по вопросам оказания государственных услуг от услугополучателей за отчетный период не поступало.

1. **Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг**

В целях контроля качества оказания государственных услуг ежеквартально подготавливается и сводится отчетность оказания государственных услуг КГУ «Приишимская СШ» КГУ «Отдел образования района Шал акына» КГУ «Управление образования акимата СКО».

Ежегодно осуществляются проверки деятельности в сфере оказания государственных услуг, по итогам, выявленные замечания незамедлительно устраняются, в ходе проверок даются рекомендации, поручения.

1. **Перспективы дальнейшей эффективности и повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг**

Для дальнейшей эффективной работы по оказанию государственных услуг, а также в целях повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг:

1. Ответственные за оказание госуслуг в КГУ «Ольгинская основная школа» КГУ «Отдел образования района Шал акына» КГУ «Управление образования акимата СКО» на постоянной основе будут повышать свою квалификацию в сфере оказания государственных услуг;
2. При возникновении у потребителей госуслуг вопросов по сферам оказания государственных услуг будут проводиться встречи, семинары по разъяснению требований стандартов, регламентов государственных услуг, по итогам которых будут вноситься предложения в вышестоящий орган;
3. Школой будут приняты все необходимые меры, направленные на своевременное оказание государственных услуг;
4. На постоянной основе будет проводиться работа по информированию услугополучателей в СМИ, посредством Интернет-ресурса КГУ «Ольгинская основная школа» КГУ «Отдел образования района Шал акына» КГУ «Управление образования акимата СКО» и других веб-сайтов, о порядке получения государственных услуг через Государственную корпорацию «Правительство для граждан», а также в электронном формате

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Перечень государственных услуг, оказываемых Отделом образования района Шал акына | | |  |
| № п/п | Наименование государственной услуги | ФИО работника, оказывающего данную госуслугу, телефон | Наименование подзаконного нормативного правового акта, определяющего порядок оказания государственной услуги | ссылка на нормативный акт |
| 1 | Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в дошкольные организации | Куандыкова Самал Муратовна, раб: 87153472790, сот. 87058605777 | "Об утверждении правил оказания государственных услуг в сфере дошкольного образования" приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 19 июня 2020 года № 254. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 20883. |  |
| 2 | Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах | Зубкова Елена Алексеевна, раб 87153421654, сот 87772392142 | "Об утверждении Правил оказания государственных услуг в сфере семьи и детей" приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 24 апреля 2020 года № 158. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 20478. |  |
| 3 | Прием документов и выдача направлений на предоставление отдыха в загородных и пришкольных лагерях отдельным категориям обучающихся и воспитанников государственных учреждений образования | Тулешева Сауле Александровна, сот. 87055616103 | "Об утверждении Правил оказания государственных услуг в сфере семьи и детей" приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 24 апреля 2020 года № 158. Зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 20478. |  |

ПОСТАНОВКА НА ОЧЕРЕДЬ ДЕТЕЙ В ДОШКОЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ через Единый портал государственных услуг Balabaqsha SmartNation

Срок оказания услуги: онлайн

Кто может обратиться за услугой: родители (законные представители)

Право получения первоочередного места имеют:

-Дети инвалидов;

-Дети, оставшиеся без попечения родителей;

-Дети-сироты;

-Дети из многодетных семей.

Право получения внеочередного места имеют:

-Дети сотрудников специальных государственных органов, в том числе тех, которые погибли, умерли или пропали без вести во время прохождения службы;

-Дети военнослужащих, в том числе тех, которые погибли, умерли или пропали без вести во время прохождения службы.

ПРОЦЕСС ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ

1

Перейти по кнопке "Заказать услугу онлайн":

Предварительно убедитесь, что данные по родителю (законному представителю) и ребенку заполнены;

2

Заполнить и отправить заявку:

Необходимо выбрать ребенка, указать населенный пункт и язык обучения;

3

В разделе "Мои заявки" ознакомиться с отправленной заявкой:

Для дальнейшего отслеживания очереди можно воспользоваться услугой "Просмотр номера очереди в детский сад"

4

Откликнуться на бюллетень:

В разделе "Мои заявки" на шаге “Отклик на бюллетень”, нажав “Посмотреть” Вам будет доступен каталог бюллетеней. Выберите подходящую Вам по возрасту, населенному пункту и языку обучения. Если у Вас не приоритетный доступ, выбирайте бюллетень “Доступна всем”;

5

Электронное зачисление:

После успешного отклика на бюллетень Вам будет доступно направление на зачисление в дошкольную организацию. Полученное направление необходимо предоставить в ДДО вместе с документами, удостоверяющими личность заявителя и ребенка для электронного зачисления в течение 5-ти рабочих дней.

Стоимость услуги и порядок оплаты

Стоимость услуги и порядок оплаты: Услуга предоставляется бесплатно.

Результат оказания услуги: Получение уведомления о постановке ребенка в очередь в детский сад с указанием номера очередности, либо при наличии места - выдача направления в дошкольную организацию или мотивированный ответ об отказе.

Когда можно подать заявление: Круглосуточно, за исключением технических перерывов, связанных с проведением ремонтных работ.

Нужно ли ЭПЦ для подачи заявления? Для подачи заявления на постановку на очередь в дошкольную организацию ЭЦП не нужно.

Получатели услуги: Физические лица - родители или законные представители детей дошкольного возраста.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утвержден приказом исполняющего обязанности Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39/НҚ |

[**Реестр государственных услуг сферы образования**](https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000019982)

       Сноска. Реестр - в редакции приказа Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 18.05.2022 № 170/НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); с изменениями, внесенными приказами Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 05.09.2022 № 310/НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования); от 29.11.2022 № 467/НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

[Реестр государственных услуг](https://b1310bilim-portal.edu.kz/sites/b1310bilim-portal.edu.kz/reestr_gos_usluga_rus.docx)

[Правила оказания государственных услуг в сфере семьи и детей"](https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020478)

[Правила  оказания государственных услуг в сфере дошкольного образования](https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020883)

[Правила учета лиц, являющихся гражданами Республики Казахстан, постоянно проживающих на территории Республики Казахстан, желающих усыновить детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей](https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1600014067)

[Правила и условия проведения аттестации педагогов, занимающих должности в организациях образования, реализующих общеобразовательные учебные программы дошкольного воспитания и обучения, начального, основного среднего и общего среднего образования, образовательные программы технического и профессионального, послесреднего, дополнительного образования и специальные учебные программы, и иных гражданских служащих в области образования и науки](https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1600013317)

[Актуализация (корректировка) сведений о документах об образовании](https://www.gov.kz/services/5012?lang=ru)

Приложение 1 к приказу

Министра образования и науки

Республики Казахстан

от 4 мая 2020 года № 180

Правила оказания государственной услуги "Предоставление бесплатного питания отдельным категориям граждан, а также лицам, находящимся под опекой (попечительством) и патронатом, обучающимся и воспитанникам организаций технического и профессионального, послесреднего и высшего образования"

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила оказания государственной услуги разработаны в соответствии с подпунктом 1) статьи 10 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года "О государственных услугах" и определяют порядок предоставления бесплатного питания отдельным категориям граждан, а также лицам, находящимся под опекой (попечительством) и патронатом, обучающимся и воспитанникам организаций технического и профессионального, послесреднего и высшего образования.

2. Государственная услуга "Предоставление бесплатного питания отдельным категориям граждан, а также лицам, находящимся под опекой (попечительством) и патронатом, обучающимся и воспитанникам организаций технического и профессионального, послесреднего и высшего образования" (далее - государственная услуга) оказывается организациями технического и профессионального, послесреднего, высшего и (или) послевузовского образования (далее - услугодатель).

Сноска. Пункт 2 – в редакции приказа и.о. Министра образования и науки РК от 12.03.2021 № 108 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

3. Государственная услуга оказывается физическим лицам, относящихся к отдельным категориям, а также лицам, находящимся под опекой (попечительством) и патронатом, обучающимся и воспитанникам организаций технического и профессионального, послесреднего и высшего образования или их родителям или иных законных представителей (далее – услугополучатель) бесплатно.

Глава 2. Порядок оказания государственной услуги

4. Услугополучатель для получения бесплатного питания, подает услугодателю через канцелярию услугодателя и (или) веб-портал "электронного правительства" [www.egov.kz](https://l.facebook.com/l.php?u=http%3A%2F%2Fwww.egov.kz%2F%3Ffbclid%3DIwAR3S4N6qWglLUFcMAZVEb8ibcj7FXhcEaxHVpqSllnOTK8X0fjzrsgw1SdY&h=AT2J2sb-_dQPjBh9EjLKqlxVZ3yCPWQSRQWxZ_SJh_j5nEI39DB7l9EqBjpY1xjpwFvNZDCfeFkcBT0uUykPfPnTEP-eLeB6f7jIwr7wYUQx7xVreD3e4zoROEoDp2PQJUkm&__tn__=-UK-R&c%5b0%5d=AT24EeXVyOHXC2Vc23mgPi2kF5MgyaXCN-j-_XaomlHuZayuWAMzvJ-PioZpmOTvTSb6qA_txTThuU68PrUQJfoY1hLy7l3ag3e0iElZd9V-bzV9OLKA15LuaHHqsNvMAYEwhi_ORKChLjuD9GYvsgHceHOZkKupcMJcWRRpSeZ1yTsYIriD) (далее - портал), либо через некоммерческое акционерное общество "Государственная корпорация "Правительство для граждан" (далее - Государственная корпорация) заявление по форме согласно приложению 1 к настоящим Правилам с приложением документов, предусмотренных стандартом государственной услуги "Предоставление бесплатного питания отдельным категориям граждан, а также лицам, находящимся под опекой (попечительством) и патронатом, обучающимся и воспитанникам организаций технического и профессионального, послесреднего и высшего образования" (далее - стандарт), согласно приложению 2 к настоящим Правилам.

Перечень основных требований к оказанию государственной услуги, включающий характеристики процесса, форму, содержание и результат оказания, а также иные сведения с учетом особенностей предоставления государственной услуги приведен в стандарте.

5. При приеме документов через услугодателя и (или) Государственную корпорацию услугополучателю выдается расписка о приеме соответствующих документов.

6. Сведения о документе, удостоверяющего личность, опеки (попечительства), патронатного воспитания – для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в семьях, подтверждающие принадлежность заявителя (семьи) к получателям государственной адресной социальной помощи, предоставляемой местными исполнительными органами, для детей из семей, имеющих право на получение адресной социальной помощи услугополучателя, услугодатель получает из соответствующих государственных информационных систем через шлюз "электронного правительства".

7. В случае представления услугополучателем неполного пакета документов, и (или) документов с истекшим сроком действия, согласно перечню, предусмотренному пунктом 8 стандарта государственной услуги, услугодатель или работник Государственной корпорации отказывает в приеме заявления и выдает расписку об отказе в приеме документов по форме согласно приложению 4 к настоящим Правилам.

В случае обращения через портал услугополучателю в "личный кабинет" направляется статус о принятии запроса на государственную услугу, а также уведомление с указанием даты и времени получения результата государственной услуги.

Канцелярия услугодателя в день поступления документов осуществляет их прием, регистрацию и направляет на рассмотрение услугодателю.

В случае поступления документов через портал услугодатель в течение 1 рабочего дня с момента регистрации документов, проверяет полноту представленных документов.

При представлении услугополучателем неполного пакета документов услугодатель в указанные сроки направляет в "личный кабинет" услугополучателя на портале мотивированный отказ в дальнейшем рассмотрении заявления.

При предоставлении услугополучателем полного пакета документов услугодатель в течение 3 (трех) рабочих дней рассматривает документы на соответствие требованиям Правил, по итогам готовит Уведомление о предоставлении бесплатного питания по форме согласно приложению 3 к Правилам и направляет его на подпись руководителю услугодателя.

Результат оказания государственной услуги выдается услугополучателю в канцелярии услугодателя и (или) в Государственной корпорации нарочно при предъявлении документа, удостоверяющего личность (либо его представителя по нотариально заверенной доверенности).

При этом доставка результата государственной услуги в Государственную корпорацию осуществляется не позднее, чем за сутки до истечения срока оказания государственной услуги.

На портале результат оказания государственной услуги направляется в "личный кабинет" услугополучателя в форме электронного документа, подписанного ЭЦП руководителя услугодателя.

8. Общий срок рассмотрения документов на оказание государственной услуги составляет 5 (пять) рабочих дней.

9. Документы, не выданные в срок из-за отсутствия обращения услугополучателя (представителя), в течение одного месяца хранятся в Государственной корпорации, после истечения данного срока возвращаются услугодателю как невостребованные.

10. В соответствии с подпунктом 11) пункта 2 статьи 5 Закона Республики Казахстан "О государственных услугах" услугодатель обеспечивает внесение данных в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги в порядке, установленном уполномоченным органом в сфере информатизации.

11. Исключен приказом и.о. Министра образования и науки РК от 12.03.2021 № 108 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц в процессе оказания государственной услуги

12. Заявление об обжаловании решений, действий (бездействия) услугодателя по вопросам оказания государственных услуг может быть подано на имя руководителя услугодателя, в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

13. Заявление услугополучателя, поступившее в адрес услугодателя, непосредственно оказавшего государственную услугу, в соответствии с пунктом 2 статьи 25 Закона Республики Казахстан "О государственных услугах" подлежит рассмотрению в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня его регистрации.

Заявление услугополучателя, поступившее в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, подлежит рассмотрению в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации.

14. В случае несогласия с результатами оказания государственной услуги, услугополучатель обращается в суд в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.