

Отчет по государственным услугам за 2023 год

1. Общие положения

1) *Сведения об услугодателях:* КГУ «Общеобразовательная школа имени Сайлау Серикова города Есиль отдела образования по Есильскому району управления образования Акмолинской области». Юридический адрес город Есиль, улица Конаева, 7.

2) *Информация о государственных услугах:*

КГУ «Общеобразовательная школа имени Сайлау Серикова города Есиль отдела образования по Есильскому району управления образования Акмолинской области» оказывает 4 государственные услуги.

За 2023 год КГУ «Общеобразовательная школа имени Сайлау Серикова города Есиль отдела образования по Есильскому району управления образования Акмолинской области» оказано 173 услуги;

оказанных через Государственную корпорацию «Правительство для граждан» - нет;

оказанных государственных услуг в электронном варианте 91 услуг;

оказанных государственных услуг оказанных в бумажном варианте – 82 услуг.

Мотивированных отказов – 2.

Все государственные услуги оказываются на бесплатной основе.

3) Наиболее востребованными государственными услугами являются:

«Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования».

«Прием документов для перевода детей между организациями начального, основного среднего, общего среднего образования»;

«Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах».

2. Работа с услугополучателями.

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

Вся необходимая информация для услугополучателей размещена на официальном интернет ресурсе <http://sc0003.esil.aqmoedu.kz/content/gosudarstvennye-uslugi-754> школы, стандарты и правила государственных услуг - в разделе «Государственные услуги». Также стандарты государственных услуг, оказываемые организацией, размещены в доступном для услугополучателей месте на информационных стендах на государственном и русском языках. Функционирует уголок самообслуживания, в котором любой посетитель, пришедший за оказанием тех или иных государственных услуг, может получить электронную услугу самостоятельно и при необходимости получить консультацию по интересующим его вопросам.

2) *Информация о публичных обсуждениях проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг.*

В настоящее время публичное обсуждение проектов подзаконных правовых актов осуществляется на интернет портале открытых нормативно-правовых актов.

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

За 2023 год на официальном сайте школы и социальных сетях Instagram проводилась информационно-разъяснительная работа и публиковались информации, статьи по разъяснению оказания государственных услуг. Ежемесячно проводится работа по информированию населения о порядке предоставления государственных услуг посредством СМИ.

3. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг.

1) Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг.

В целях снижения коррупционных рисков и повышения качества оказания государственных услуг организация образования работает в единой информационной системе Akmola.kz. В системе реализуются 4 автоматизированные государственные услуги.

Так же с 2020 года в КГУ «ОШ им.С.Серикова» функционирует система Министерства образования и науки Республики Казахстан АРМ ГУ МОН РК, в которой доступны 15 государственных услуг.

Ответственные по оказанию государственных услуг прошли курсы повышения квалификации в оказании государственных услуг, в дальнейшем работа по повышению квалификации будет продолжаться.

4. Контроль качества государственных услуг

1) Информация о жалобах получателей услуг по вопросам оказания государственных услуг.

За 2023 год замечаний и жалоб о нарушении по оказанию государственных услуг не поступало.

2) Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг.

Постоянно проводится работа по внутреннему контролю качества оказания государственных услуг. Фактов нарушений установленных сроков оказания государственных услуг за 2023 год не имеется.

В целях недопущения отказов в приеме документов при обращении заявителей в государственные органы по вопросу оказания государственных услуг специалистами разъясняется порядок формирования полного пакета документов для получения государственной услуги. Принимаются меры по недопущению нарушений государственных услуг.

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

В целях улучшения показателей по критериям качества, своевременности, удовлетворенности услугополучателей, обеспечения прозрачности процессов оказания государственных услуг и дальнейшего совершенствования деятельности государственных органов в сфере оказания государственных услуг в 2024 году будет продолжена работа по дальнейшему совершенствованию процесса оказания государственных услуг, по обеспечению доступности стандартов и соблюдение нормативно-правовых актов при оказании государственных услуг, по информированию услугополучателей о порядке оказания и по популяризации получения государственных услуг через Госкорпорацию и портал Электронного правительства (опубликование материалов в средствах массовой информации, официальном сайте школы, страницах Instagram, Facebook).

*Исп. Бивол Н.Г.
Тел.21-9-47*

Мемлекеттік көрсетілген қызметтер бойынша 2023 жылға арналған есеп

1. Жалпы ережелер

1) Көрсетілетін қызметті берушілер туралы мәліметтер: «Ақмола облысы білім басқармасының Есіл ауданы бойынша білім бөлімі Есіл қаласының Сайлау Серіков атындағы жалпы орта білім беретін мектебі» ММ. Заңды мекенжайы Есіл қаласы Конаев к.7 үй

2) *мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат:*

"Ақмола облысы білім басқармасының Есіл ауданы бойынша білім бөлімі Есіл қаласының Сайлау Серіков атындағы жалпы орта білім беретін мектебі" КММ 4 мемлекеттік қызмет көрсетеді.

2023 жылы "Ақмола облысы білім басқармасының Есіл ауданы бойынша білім бөлімі Есіл қаласының Сайлау Серіков атындағы жалпы орта білім беретін мектебі" КММ 173 қызмет көрсетті;

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілген қызметтер саны – жоқ;

электрондық нұсқада көрсетілген қызметтер саны – 91;

қағаз түрінде көрсетілген қызметтер саны – 82.

Барлық мемлекеттік қызметтер тегін көрсетіледі.

3) Неғұрлым сұранысқа ие мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат:

«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».

«Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау»;

«Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну»;

2. Қызмет алушылармен жұмыс:

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

Көрсетілетін қызметті алушылар үшін барлық қажетті ақпарат ресми интернет ресурста орналастырылған <http://sc0003.esil.aqmoedu.kz/content/gosudarstvennye-uslugi-754> мектепте, мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен қағидалары - "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер" бөлімінде. Сондай-ақ, ұйым көрсететін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары көрсетілетін қызметті алушылар үшін қолжетімді жерде мемлекеттік және орыс тілдеріндегі ақпараттық стендтерде орналастырылған. Өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышы жұмыс істейді, онда қандай да бір мемлекеттік қызметтерді көрсетуге келген кез келген келуші электрондық қызметті өз бетінше ала алады және қажет болған жағдайда оны қызықтыратын мәселелер бойынша кеңес ала алады.

2) *мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің жобаларын жария талқылаулар туралы ақпарат.*

Қазіргі уақытта заңға тәуелді құқықтық актілердің жобаларын жария талқылау ашық нормативтік құқықтық актілердің интернет порталында жүзеге асырылады.

3) мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұхбат және басқалар).

2023 жылы мектептің ресми сайтында және Instagram әлеуметтік желілерінде ақпараттық-түсіндіру жұмыстары жүргізіліп, мемлекеттік қызмет көрсетуді түсіндіру бойынша ақпарат, мақалалар жарияланды. Ай сайын халықты БАҚ арқылы мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпараттандыру бойынша жұмыс жүргізіледі.

3. Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін жетілдіру жөніндегі қызмет.

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері.

Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайту және мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру мақсатында білім беру ұйымы бірыңғай ақпараттық жүйеде жұмыс істейді Akmola.kz. жүйеде 4 автоматтандырылған мемлекеттік қызмет іске асырылады.

Сондай-ақ, 2020 жылдан бастап «С.Серіков атындағы ЖОББМ» КММ Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің ММ АЖО жүйесі жұмыс істейді, онда 15 мемлекеттік қызмет қолжетімді.

Мемлекеттік қызметтер көрсетуге жауапты тұлғалар біліктілікті арттыру курстарынан өтті, әрі қарай білікті артып отыруды жалғастырамыз.

4. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат.

2022 жылы мемлекеттік қызмет көрсету бойынша бұзушылық туралы ескертулер мен шағымдар түскен жоқ.

2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын ішкі бақылау бойынша жұмыстар тұрақты жүргізілуде. 2023 жылы Мемлекеттік қызмет көрсетудің белгіленген мерзімдерін бұзу фактілері жоқ.

Өтініш берушілер мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша мемлекеттік органдарға жүгінген кезде құжаттарды қабылдаудан бас тартуды болдырмау мақсатында мамандар мемлекеттік қызметті алу үшін құжаттардың толық топтамасын қалыптастыру тәртібін түсіндіреді. Мемлекеттік қызметтердің бұзылуына жол бермеу бойынша шаралар қабылдануда.

5. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің одан әрі тиімділігін және оның сапасына қыметті алушылардың қанағаттануын арттыру

Көрсетілетін қызметті алушылардың сапасы, уақтылығы, қанағаттануы өлшемшарттары бойынша көрсеткіштерді жақсарту, мемлекеттік қызметтер көрсету процестерінің ашықтығын қамтамасыз ету және мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы мемлекеттік органдардың қызметін одан әрі жетілдіру мақсатында 2024 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету процесін одан әрі жетілдіру, стандарттардың қолжетімділігін қамтамасыз ету және мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде нормативтік-құқықтық актілерді сақтау жөніндегі

жұмыс жалғастырылатын болады, көрсетілетін қызметті алушыларды мемлекеттік корпорация және электрондық үкімет порталы арқылы мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы хабардар ету және Мемлекеттік қызметтерді алуды танымал ету бойынша (Facebook, Instagram парақшаларында, мектептің ресми сайтында, бұқаралық ақпарат құралдарында материалдарды жариялау).

*Орынд. Бивол Н.Г.
Тел.21-9-47*