**Отчет**

**о деятельности КГУ «Общеобразовательная школа села Орловка**

**отдела образования по Есильскому району**

**управления образования Акмолинской области»**

**по вопросам оказания государственных услуг за 2023 год**

**1. Общие положения**

*1)Сведения об услугодателе:*КГУ «Общеобразовательная школа села Орловка отдела образования по Есильскому району управления образования Акмолинской области». Юридический адрес; село Орловка, улица Школьная дом 2.

Дошкольный мини-центр «Ақ-бота» при КГУ «Общеобразовательная школа села Орловка отдела образования по Есильскому району управления образования Акмолинской области». Юридический адрес; село Орловка, улица Школьная дом 2.

*2) Информация о государственных услугах:*

В КГУ «Общеобразовательная школа села Орловка отдела образования по Есильскому району управления образования Акмолинской области» в сфере образования оказывается 6 государственных услуг.

За 2023 год оказано 39 государственных услуг.

Из этого числа оказанных:

- через государственную корпорацию «Правительство для граждан» - 1 услуга;

- через информационные системы услугодателя путем прямого контакта с услугополучателем и ручного ввода заявки в информационную систему (за исключением веб-портала "электронного правительства" www.egov.kz, [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz)) - 8;

- в бумажном варианте -24 услуги;

-через веб-портал "электронного правительства" [www.egov.kz](http://www.egov.kz) – 6 услуг.

Все государственные услуги в сфере образования оказываются на бесплатной основе.

*3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах:*Наиболее востребованные государственные услуги в сфере 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»;*

*«Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в дошкольные организации»;*

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

**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://sc0012.esil.aqmoedu.kz/content/gosudarstvennye-uslugi-754>, в разделе «Государственные услуги», а также на информационных стендах размещены перечень основных требований к оказанию государственных услуг. Функционируют уголки самообслуживания.

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

В настоящее время публичное обсуждение проектов подзаконного правовых актов осуществляется на интернет портале открытых нормативно правовых актов. Организацией образования нормативно правовые акты не разрабатывались.

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

За 2023 в КГУ «ОШ села Орловка отдела образования по Есильскому району управления образования Акмолинской области» социальных сетях на постоянной основе публикуется статьи, проводится информационно-разъяснительная работа. На ежемесячной основе проводится работа по информированию населения о порядке предоставления государственных услуг посредством интернет – ресурсов услугодателей.

**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 все дошкольные среднние, специальные организации образовании в области работают в единой информационной системе Аkmola.kz. В системе реализуются 4 автоматизированные государственные услуги.

Так же с 2020 года во всех организациях образования 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 будут продолжатся.

**4. Контроль качества государственных услуг**

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

По итогам работы, связанной с оказанием государственных услуг за 2023 год замечаний и предложений, не поступало.

*2)Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг.*

Согласно Утвержденного Плана контрольных мероприятий по вопросу соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере государственных услуг методистом ГУ «Отдел образования по Есильскому району управления образования Акмолинской области» проведено контрольное мероприятие. При проведении контрольных мероприятий в ряде организаций отмечались отдельные несоответствия,которые были устранены в ходе контрольных мероприятий. В целом, они не повлияли на качество оказанных государственных услуг. Принимаются меры по недопущению нарушений государственных услуг.

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

В 2024 году будет продолжена работа по обеспечению физических и юридических лиц доступными и качественными государственными услугами.

Директор школы Тутченко Ю.В.

*Исп. Тутченко Ю.В.*

*Тел.27-4-34*

**«Ақмола облысының білім басқармасы**

**Есіл ауданы бойынша білім беру бөлімінің**

**Орловка ауылының жалпы білім беретін мектебі» КММ**

**2023 жылға мемлекеттік қызмет көрсету сұрақтары бойынша**

**есебі**

1. **Жалпы ережелер**

*1)* *Көрсетілетін қызметті берушілер туралы мәліметтер:* «Ақмола облысы білім басқармасының Есіл ауданы бойынша білім бөлімі Орловка ауылының жалпы орта білім беретін мектебі» КММ және ведомствоға бағынысты білім беру ұйымдары. Заңды мекенжайы Орловка ауылы Школьная к., 2 үй

«Ақмола облысы білім басқарамсының Есіл ауданы бойынша білім бөлімі

Орловка ауылының жалпы орта білім беретін мектебі» КММ жанындағы мектепке дейінгі шағын- орталық «Ақ-бота». Заңды мекенжайы: Орловка ауылы Школьная к., 2 үй

*2) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат:*

«Ақмола облысының білім басқармасы Есіл ауданы бойынша білім беру бөлімінің Орловка ауылының жалпы білім беретін мектебі» КММ-де білім беру саласында 6 мемлекеттік қызмет көрсетіледі.

2023 жылы 39 мемлекеттік қызмет көрсетілді. Осы саннан:

- «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілген қызметтер саны - 1;

- көрсетілетін қызметті берушінің ақпараттық жүйелері арқылы көрсетілетін қызметті алушымен тікелей байланыс жасау және өтінімді ақпараттық жүйеге қолмен енгізу арқылы ("электрондық үкімет" веб-порталын қоспағанда www.egov.kz, www.elicense.kz)- 8;

- қағаз түрінде көрсетілген қызметтер саны -24 ;

- www.egov.kz "электрондық үкімет" веб-порталы арқылы–6 .

Білім беру саласындағы барлық мемлекеттік қызметтер тегін көрсетіледі.

*3) Неғұрлым сұранысқа ие мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат:*

Білім беру саласында сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер:

*«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»;*

*«Мектепке дейінгі ұйымдарға жіберу үшін мектепке дейінгі (6 жасқа дейін) жастағы балаларды кезекке қою»;*

*«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».*

**2. Қызмет алушылармен жұмыс:**

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

Қызметті алушылар үшін барлық қажетті ақпарат ресми интернет ресурста орналастырылған  <http://sc0012.esil.aqmoedu.kz/content/gosudarstvennye-uslugi-754> білім басқармасының «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» бөлімінде, сондай-ақ барлық ведомствоға бағынысты ұйымдарда ақпараттық стендтерде мемлекеттік қызмет көрсету ге қойылатын негізгі талаптар тізбесі мен ережелері орналастырылған. Өзіне-өзі қызмет көрсету бұрыштары жұмыс істейді.

*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. Білім басқармасы мен ведомствоға бағынысты ұйымдар нормативтік құқықтық актілерді әзірлемеген.

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

2023 жылы «Ақмола облысы білім басқармасының Есіл ауданы бойынша білім бөлімі Орловка ауылының жалпы орта білім беретін мектебі» КММ әлеуметтік желілерде ақпаратты жариялады. Ай сайынғы негізде БАҚ, қызмет көрсетушілердің интернет – ресурстары арқылы мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы халықты ақпараттандыру бойынша жұмыс жүргізіледі.

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

*1) Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері.*

Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін төмендету және Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында аудандағы барлық мектепке дейінгі орта, арнайы білім беру ұйымдары бірыңғай ақпараттық жүйеде Аkmola.kz порталында жұмыс істейді. Жүйеде 4 автоматтандырылған мемлекеттік қызмет іске асырылуда.

Сондай-ақ, 2020 жылдан бастап барлық білім беру ұйымдарында 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.*

2023 жылы мемлекеттік қызмет көрсету туралы шағымдар түскен жоқ.

*2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері.*

Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер саласындағы заңнамасын сақтау мәселесі бойынша бекітілген бақылау іс-шаралар жоспарына сәйкес «Ақмола облысы білім басқармасының Есіл ауданы бойынша білім бөлімі» ММ-нің әдіскерімен бақылау іс-шаралары өткізілді. Бақылау іс-шараларын жүргізу кезінде бірқатар ұйымдарда бақылау іс-шаралары барысында жойылған жекелеген сәйкессіздіктер байқалды. Жалпы, олар көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасына әсер еткен жоқ. Мемлекеттік қызметтерде бұзушылықтарға жол бермеу бойынша шаралар қабылдануда.

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

2024 жылы қолжетімді және сапалы мемлекеттік қызметтермен қамтамасыз ету бойынша жұмыс жалғастырылатын болады.