**№ 4 «Болашақ» ОММЛИ КММ 2023 жылғы**

**«Мемлекеттік қызмет көрсету» бойынша**

**қызметі туралы есеп**

1. Жалпы ережелер.

**Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер:** Ақмола облысы Білім басқармасының Степногорск қаласы, № 4 «Болашақ» облыстық мамандандырылған мектеп-лицей-интернаты» КММ білім беру функцияларын жүзеге асыру үшін құрылған мемлекеттік мекеме болып табылады.

**Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат:**

Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2015 жылғы 08 сәуірдегі № 179 бұйрығымен бекітілген Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер ережелеріне сәйкес Степногорск қаласының № 4 «Болашақ» ОММЛИ КММ қызмет көрсетеді:

1. Балаларды жалпы білім беретін оқу орындары арасында ауыстыру үшін құжаттар қабылдау.
2. 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.
3. Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру.
4. Негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарында экстернат нысанында оқытуға рұқсат беру.

2023 жылы «Жалпы білім беретін оқу орындары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау» мемлекеттік қызметі 49 қызмет алушыға көрсетілді, оның ішінде қызмет 49 қызмет алушыға «E-gov» порталы арқылы көрсетілді. Осы мемлекеттік қызметті алу үшін өтініш берушілер «E-gov» порталы арқылы өтініш берді, өтінішке шығу туралы есептен шығару талоны бекітілді. 2023 жылы "Балаларды жалпы білім беретін оқу орындары арасында ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау" мемлекеттік қызмет көрсетуден 9 бас тарту тіркелді. Барлық бас тартулар негізделген. Көрсетілетін қызметті алушылар мемлекеттік қызмет көрсетуге қайта өтініш берді (бірінші өтінім әдеттегідей өңделді. Екінші өтінімді теріс өңдеп, «Басқа» бас тарту түрін таңдап, себебін нақтылауда «қайта берілген өтінішті» көрсеткен). Барлық көрсетілетін қызметті алушыларға «жеке кабинетке» мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы хабарлама жіберілді.

Белгіленген мерзімдерді бұзу, мемлекеттік қызмет көрсетуге шағым болған жоқ.

«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» мемлекеттік көрсетілетін қызметі 27 қызмет алушыға (10-сыныптарға оқушыларды қабылдау) көрсетілді. Қызмет ата-аналардың өтініштері негізінде қағаз түрінде көрсетіледі. Көрсетілетін қызметті алушы өтінішке негізгі орта білім туралы аттестаттың көшірмесін тіркеді.

Белгіленген мерзімдерді бұзу, мемлекеттік қызмет көрсетуге шағым болған жоқ.

 «Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың төлнұсқаларын беру» қызметін көрсету кезеңінде қызмет пайда болмады. 2023 жылы «Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың төлнұсқаларын беру» мемлекеттік қызмет көрсетуден 1 бас тарту тіркелді. Бас тарту негізделген. Көрсетілетін қызметті алушы №4 «Болашақ» облыстық мамандандырылған мектеп-лицей-интернаты» КММ-не қате өтініш берген (басқа оқу орнында оқыған). Белгіленген мерзімдерді бұзу, мемлекеттік қызмет көрсетуге шағым болған жоқ.

 «Негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарында экстернат нысанында оқытуға рұқсат беру» қызметін көрсету кезеңінде қызмет пайда болмады.

1. Қызмет алушылармен жұмыс.

Мектептің ресми сайтында (<http://bolashak4.edu.kz>) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сережелерімен, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар үшін қажетті ақпарат орналастырылған «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» бөлімі бар. 2023 жылы сәуір айында жергілікті БАҚ-та мақала жарияланды. Өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышы ресімделді, көрсетілетін қызметті алушылардың бұзылған құқықтарын қалпына келтіру үшін байланыс телефондары бар баннерлер бар.

 Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын жақсарту мақсатында мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған кеңестер өткізіледі. Мемлекеттік қызмет көрсету бойынша стенд бар.

**Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау**

Мектеп директорының бұйрығымен мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты тұлғалар бекітілді.

Ай сайын мемлекеттік қызмет көрсету сапасына мониторинг жүргізіледі.

2023 жылы мемлекеттік қызмет көрсетудің бұзылу мерзімі жоқ.

1. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің одан әрі тиімділігінің перспективалары және сапасына көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттануын арттыру.

2024 жылы жеке және заңды тұлғаларды қолжетімді және сапалы мемлекеттік қызметтермен қамтамасыз ету бойынша жұмысты жалғастыру, сондай-ақ мамандардың Ақмола облысының білім басқармасы өткізетін семинарлар мен кеңестерге қатысуы жоспарлануда.

**Отчет**

**о деятельности КГУ ОСШЛИ № 4 «Болашак»**

**за 2023 год**

**по оказанию государственных услуг**

1. Общие положения.

**Сведения об услугодателе:** КГУ «Областная специализированная школа-лицей-интернат №4 «Болашак», г. Степногорск управления образования Акмолинской области является государственным учреждением, созданным для осуществления образовательных функций.

**Информация о государственных услугах:**

Согласно правилам государственных услуг, утвержденному приказом Министра образования и науки Республики Казахстан от 08 апреля 2015 года №179, в КГУ ОСШЛИ № 4 «Болашак» г. Степногорска оказываются 4 государственные услуги:

1. Прием документов для перевода детей между общеобразовательными учебными заведениями.
2. Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования.
3. Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании.
4. Выдача разрешения на обучение в форме экстерната в организациях основного среднего, общего среднего образования.

За 2023 год государственная услуга «Прием документов для перевода детей между общеобразовательными учебными заведениями» была оказана **49 услугополучателям**, из них услуга оказана через портал «E-gov» 49 услугополучателям. Для получения данной государственной услуги заявители подавали заявления через портал «E-gov», к заявлению прикрепляли открепительный талон о выбытии. За 2023 год было зарегистрировано 9 отказа в оказании государственной услуги «Прием документов для перевода детей между общеобразовательными учебными заведениями». Все отказы обоснованы. Услугополучатели подавали повторные заявления на оказания государственной услуги (первую заявку обрабатывали как обычно. Вторую заявку обрабатываете отрицательно, выбирая тип отказа "Другое" и в уточнении причины указывали «повторно поданное заявление). Всем услугополучателям в «личный кабинет» было отправлено уведомление об отказе в оказании государственной услуги.

Нарушений установленных сроков, жалобы на оказание государственных услуг не было.

Государственная услуга «Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования» была оказана 27 услугополучателям (прием учащихся в 10-е классы). Услуга оказывается на основании заявлений родителей, поданного в бумажном формате. К заявлению услугополучатель прикреплял копию аттестата об основном среднем образовании.

Нарушений установленных сроков, жалобы на оказание государственных услуг не было.

Услуга «Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании» была оказана 3 услугополучателям. За 2023 год был зарегистрирован 1 отказ в оказании государственной услуги «Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании». Отказ обоснован. Услугополучатель подал заявление в КГУ «Областная специализированная школа-лицей-интернат №4 «Болашак» ошибочно (обучался в другом учебном заведении). Нарушений установленных сроков, жалобы на оказание государственных услуг не было.

Услуга «Выдача разрешения на обучение в форме экстерната в организациях основного среднего, общего среднего образования» за указанный период не оказывалась.

1. Работа с услугополучателями.

На официальном сайте школы (<http://bolashak4.edu.kz>) имеется раздел «Государственные услуги», где размещены правила государственных услуг, а также необходимая информация для услугополучателей. В апреле 2023 годы была опубликована статья в местном СМИ (газета «Престиж»). Оформлен уголок самообслуживания, имеются баннеры с контактными телефонами, для восстановления нарушенных прав услугополучателей.

В целях улучшения качества оказания государственных услуг проводятся совещания, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг. Имеется стенд по оказанию государственных услуг.

**Контроль за качеством оказания государственных услуг**

Приказом директора школы закреплены ответственные лица по оказанию государственных услуг.

Ежемесячно ведется мониторинг за качеством оказания государственных услуг.

Сроков нарушения оказания государственных услуг в 2023 году не имеется.

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

В 2024 году планируется продолжить работу по обеспечению физических и юридических лиц доступными и качественными государственными услугами, а также участие специалистов в семинарах и совещаниях, проводимых управлением образования Акмолинской области.