**Оказание Государственных услуг в КГУ «Ключевая общеобразовательная школа отдела образования Карасуского района» Управления образования акимата Костанайской области**

Государственная услуга (далее – ГУ) - одна из форм реализации отдельных государственных функций, осуществляемых в индивидуальном порядке по обращению услугополучателей и направленных на реализацию их прав, свобод и законных интересов, предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ. Регламент Государственных услуг – нормативный правовой акт, устанавливающий требования по соблюдению стандарта и определяющий порядок деятельности услугодателей, в том числе порядок взаимодействия с иными услугодателями, центрами обслуживания населения, а также использования информационных систем в процессе оказания Государственной услуги.

Оказание государственных услуг основывается на Законе РК от 15.04.2013 г. № 88-V «О государственных услугах», который регулирует общественные отношения в сфере оказания ГУ. Согласно данному Закону в организации образования Государственная услуга оказывается на основе принципов равного доступа, недопустимости проявлений бюрократизма и волокиты, подотчетности и прозрачности, качества и доступности, а также постоянного совершенствования процесса.  
Стандарты государственных услуг содержат в себе основные требования к процедуре их оказания, устанавливают перечень необходимых документов, сроки и условия оказания ГУ, указывают организации и т. д. Получатель имеет право на обоснованное обжалование качества полученной государственной услуги. Важным правовым актом в сфере оказания ГУ является регламент, он содержит четкое описание, позволяет контролировать процедуру внутри организации, тем самым обеспечивая уровень качества и эффективности.

УтвержденныеРегламентыподробно описывают последовательность и взаимодействие административных действий (процедур), позволяют определить четкую структуру, отражающую взаимосвязь между логической последовательностью административных действий. С целью четкой организации и распределения документов по оказанию государственных услуг в школьную номенклатуру дел внесены соответствующие пункты (примерная номенклатура дел по оказанию государственных услуг; столбец «Количество дел» заполняется по окончании года).

С целью качественного и доступного оказания государственных услуг в школе издается приказ «О назначении лиц, ответственных за исполнение стандартов оказания ГУ». В приказе расписаны ГУ и ответственные лица за их оказание в соответствии с утвержденными стандартами. Составляется план мероприятий, в рамках которого с целью доступности, ознакомления запланированы такие мероприятия, как совещание при директоре, занятия в рамках школьного плана по Правовому всеобучу, работа по обновлению информации на школьном стенде и школьном сайте и т. д. Ежемесячно с целью мониторинга и отслеживания качества оказания ГУ в районный отдел образования предоставляется отчет по количеству и качеству оказываемых услуг. В школе образования оформлен стенд «Оказание государственных услуг» на государственном и русском языках. Информация регулярно обновляется.

Для регистрации заявлений услугополучателей, отметок о принятии документов, выдачи результатов на каждую услугу заведены соответствующие журналы, которые ведутся на государственном и русском языках, прошиты, пронумерованы, скреплены печатью и подписью руководителя.

При предоставлении государственных услуг в школе формируется дело услугополучателя в следующей последовательности: обращение физического или юридического лица (заявление с резолюцией и отметкой о регистрации); перечень документов (в соответствии с хронологическим порядком, указанным в соответствующем Стандарте); ответ о результатах принятого решения; карточка оказания государственной услуги (для определения удовлетворенности услугополучателя оказанными услугами).

Известно, что контроль является одним из важнейших инструментов повышения качества оказания ГУ. Именно гражданин может дать полноценную оценку качества оказания государственных услуг, выявить существующие недостатки. При обращении граждан заполняется карточка оказания ГУ, где заявитель дает оценку оказанной услуги и может указать замечания и предложения.  
Процедура оказания государственной услуги: прием заявления (в произвольной форме), представленных документов (согласно Стандарту) от услугополучателя. Регистрация заявления в журнале регистрации (отметка о принятии заявления). Выдача расписки в получении необходимых документов (данный пункт распространяется не на все Стандарты).

Проверка полноты и достоверности поступивших документов и данных. Подписание результата оказания государственной услуги (резолюция руководителя).

Выдача результата оказания государственной услуги, либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги. Заполнение услугополучателем карточки оказания государственной услуги.