# АКТ

**о результатах проведения внутреннего контроля**

**в КГУ «Школа-лицей им.А.Букейханова»**

**отдела образования города Шахтинска управления образования Карагандинской области**

**г.Шахтинск 23 декабря 2022 года**

В соответствии с приказом ГУ «Отдел образования города Шахтинска» УО КО (далее-Отдел) от 24 ноября 2022 года № 228 «Об утверждении плана по изучению деятельности на 2022 год по соблюдению законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг и соблюдению других законодательств Республики Казахстан организациями образования Шахтинского региона» в КГУ «Школа-лицей им.А.Букейханова» отдела образования города Шахтинска УО КО (далее – КГУ ШЛ им.АБ)в декабре 2022 года проведен внутренний контроль, в ходе которого установлено следующее.

Контрольным мероприятием охвачен период деятельности с 01 января по 30 ноября 2022 года.

Контрольное мероприятие проводилось с целью проверки соблюдения требований законодательства в сфере оказания государственных услуг.

В соответствии с Реестром государственных услуг, утвержденным постановлением Правительства от 31 января 2020 года № 39/НҚ, **КГУ ШЛ им.А.Букейханова оказывает 6 видов государственных услуг:**

**- «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 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»;**

**- «Прием документов и выдача направлений на предоставление отдыха детям в загородных и пришкольных лагерях отдельным категориям обучающихся и воспитанников государственных учреждений образования»;**

**- «Прием документов для перевода детей между общеобразовательными учебными заведениями»;**

**- «Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании»;**

**- «Прием документов для предоставления бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах».**

Согласно отчетным данным КГУ ШЛ им.А.Букейханова с 01 января по 30 ноября 2022 года оказано 260государственных услуг (4 услуг в бумажной форме, 256 услуг – в электронной форме). В соответствии с отчетными данными КГУ ШЛ им.А.Букейханова, за указанный период контрольного мероприятия нарушений сроков оказания государственных услуг не имеется, жалоб не поступало.

В соответствии со статьей 5 Закона РК «О государственных услугах» от 25 июня 2020 года № 347-VI «услугодатели обязаны оказывать государственные услуги в соответствии с подзаконными нормативными правовыми актами, определяющими порядок оказания государственных услуг».

В ходе проведения контрольного мероприятия нарушений подзаконных нормативных правовых актов в сфере государственных услуг не выявлено.

Проведение контрольного мероприятия в КГУ ШЛ им.А.Букейханова осуществлялось на основании перечня вопросов соблюдения требований законодательства в сфере оказания государственных услуг.

***Соблюдение трех рабочих дней по актуализации информации о порядке оказания государственных услуг на веб-портале «электронного правительства» и интернет - ресурсе государственного органа после утверждения, изменения или дополнения стандартов государственных услуг.***

Правила оказания государственных услуг размещены в социальных сетях КГУ ШЛ им.А.Букейханова.

***Предоставление услугополучателям полной и достоверной информации о порядке оказания государственных услуг***

В охваченном периоде проведения контрольного мероприятия в КГУ ШЛ им.А.Букейханова обращений по разъяснению процедуры получения государственной услуги не поступало.

***Наличие подтверждающих документов (сертификаты, дипломы и другое) по повышению квалификации работников в сфере оказания государственных услуг, а также обучение навыкам общения с инвалидами***

Согласно Закону РК «О государственных услугах» услугодатели обязаны повышать квалификацию работников в сфере оказания государственных услуг, а также обучать навыкам общения с инвалидами. Так, в период с 8 по 10 декабря 2020 года в г.Нур-Султан фирмой ТОО «Конструктивное решение» были организованы и проведены краткосрочные курсы на тему «Совершенствование навыков оказания государственных услуг. Взаимодействие с людьми с особенными потребностями» в объеме 24 академических часов. Данный курс окончила директор Улжибаева М.К.

***Наличие информационных стендов (табло, терминалов и другое) с перечнем необходимых документов и образцами форм их заполнения, согласно стандартам государственных услуг в местах нахождения услугополучателей и Государственной корпорации***

В рамках проведения контрольного мероприятия произведен визуальный осмотр наличия информационного стенда в местах нахождения услугополучателей. Оформлен стенд по оказанию 7 видов государственных услуг, где размещены Закон РК «О государственных услугах», правила оказания государственных услуг, образцы заявлений, перечень необходимых документов для услугополучателей. Размещены телефоны доверия в сфере оказания государственных услуг, а также буклеты и брошюры в сфере оказания государственных услуг и по популяризации электронных услуг.

Для лиц с ограниченными возможностями КГУ ШЛ им.А.Букейханова оснащена кнопкой вызова персонала.

Также в целях качественного оказания электронных государственных услуг в КГУ ШЛ им. А.Букейханова функционирует сектор самообслуживания, созданный согласно требованиям Методических рекомендаций по функционированию зон самообслуживания. Сектор самообслуживания оснащен информационной табличкой (вывеской). Оборудовано рабочее место с компьютерной техникой с доступом к интернет-ресурсам, с наличием многофункционального устройства для сканирования необходимых документов в рамках получения государственных услуг.

***Обеспечение внесения данных в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг о стадии оказания государственной услуги***

Согласно Закону Республики Казахстан "О государственных услугах» от 25 июня 2020 года № 347-VI услугодатель обеспечивает внесение сведений о стадии оказания государственной услуги в информационную систему мониторинга оказания государственных услуг.

***Информирование по запросу услугополучателей о стадии исполнения государственной услуги***

Запросов услугополучателей о стадии исполнения государственных услуг не поступало.

***Предоставление государственной услуги на бесплатной основе, бесплатное предоставление которой гарантировано законами РК***

Государственные услуги оказываются бесплатно физическим лицам в соответствии с правилами оказания государственных услуг.

***Размещение Правил оказания государственных услуг на веб­-портале «электронного правительства», интернет-ресурсе центрального государственного и местного исполнительного органа***

Правила оказания государственных услуг размещены на веб-портале «электронного правительства», на сайте КГУ ШЛ им.А.Букейханова.

***Недопущение истребования от услугополучателей документов, которые могут быть получены из информационных систем***

Согласно статье 5 Закона, при оказании государственных услуг не допускается истребования от услугополучателей документов и сведений, которые могут быть получены из информационных систем.

Государственная услуга **«Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования»** оказывается электронно (частично автоматизированная) / бумажная. Фактов истребования от услугополучателей документов, которые могут быть получены из информационных систем, нет. За период, подлежащий изучению, заявлений на оказание данной государственной услуги не поступало.

Государственная услуга **«Прием документов и выдача направлений на предоставление отдыха детям в загородных и пришкольных лагерях отдельным категориям обучающихся и воспитанников государственных учреждений образования»** оказывается на альтернативной основе:

- либо через канцелярию услугодателя в бумажной форме, либо через канцелярию услугодателя в электронной форме посредством информационной системы «e-bilimal»;

- либо через НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» по Карагандинской области;

- либо посредством портала «электронного правительства» в соответствии с Правилами оказания государственной услуги.

В ходе проверки установлено, что поступило 14 заявлений, из которых 14 – в электронной форме посредством информационной системы «e-bilimal», Журнал прошит, прошнурован, пронумерован. Перечень документов соответствует Правилам оказания государственной услуги. Факты истребования документов, не предусмотренных Правилами оказания государственной услуги, отсутствуют.

Государственная услуга **«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** В ходе проверки установлено, что поступило 3 заявления на оказание государственной услуги перечень документов соответствует Правилам государственной услуги. Государственные услуги были оказаны в электронной форме посредством информационной системы «E-bilimal». Ошибок не выявлено.

Государственная услуга **«Прием документов и зачисление в организации образования, независимо от ведомственной подчиненности, для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования»** оказывается на альтернативной основе:

- либо через канцелярию услугодателя в бумажной форме, либо через канцелярию услугодателя в электронной форме посредством информационной системы «e-bilimal»;

- либо посредством портала «электронного правительства» egov.kz.

В ходе проведения контрольных меропритий выявлено следующее: в период с января по ноябрь 2022 года КГУ ШЛ им.А.Букейханова было оказано 156 услуг, из которых 152 – в электронной форме посредством информационной системы «e-bilimal» и 4 – в бумажной форме. **«Прием документов и зачисление в организации образования, независимо от ведомственной подчиненности, для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования»** оказывается для 1 классов с 01 апреля по 1 августа календарного года, для 10-х классов – до 15 августа календарного года. Данные в электронном и бумажном журналах соответствуют. Журнал прошит, прошнурован, пронумерован, ведется аккуратно, заполняется своевременно. Перечень документов соответствует Правилам оказания государственной услуги. Факты истребования документов, не предусмотренных Правилами оказания государственной услуги, отсутствуют.

Государственная услуга **«Прием документов для перевода детей между организациями начального, основного среднего, общего среднего образования»** оказывается на альтернативной основе:

либо через канцелярию услугодателя в бумажной форме, либо через канцелярию услугодателя в электронной форме посредством информационной системы «e-bilimal»;

- либо посредством портала «электронного правительства» egov.kz.

За отчетный период КГУ ШЛ им.А.Букейханова оказано 51 государственных услуга, из них в электронной форме посредством информационной системы «e-bilimal» - 51. Данные в электронном и бумажном журналах соответствуют. Журнал прошит, прошнурован, пронумерован, ведется аккуратно, заполняется своевременно. Перечень документов соответствует Правилам оказания государственной услуги. Факты истребования документов, не предусмотренных Правилами оказания государственной услуги, отсутствуют.

Государственная услуга **«Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании»** оказывается

- либо через канцелярию услугодателя в бумажной форме, либо через канцелярию услугодателя в электронной форме посредством информационной системы «e-bilimal»;

- либо через НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» по Карагандинской области;

- либо посредством портала «электронного правительства» в соответствии с Правилами оказания государственной услуги.

В ходе проверки установлено, что поступило 2 заявления на оказание государственной услуги перечень документов соответствует Правилам государственной услуги. Государственные услуги были оказаны в электронной форме по оказанию государственной услуги, поступивших через отдел по обслуживанию населения № 1 г. Шахтинск филиала НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» по Карагандинской области. Ошибок не выявлено

Государственная услуга **«Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах»** оказывалась на альтернативной основе:

- либо через канцелярию услугодателя в бумажной форме, либо через канцелярию услугодателя в электронной форме посредством информационной системы «e-bilimal»;

- либо посредством портала «электронного правительства» egov.kz.

В период за 11 месяцев текущего года КГУ ШЛ им.А.Букейханова оказано 34 государственных услуг **«Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах»** в электронной форме через информационную систему«e-bilimal». Данные в электронном и бумажном журналах соответствуют. Журнал прошит, прошнурован, пронумерован, ведется аккуратно, заполняется своевременно. Перечень документов соответствует Правилам оказания государственной услуги. Факты истребования документов, не предусмотренных Правилами оказания государственной услуги, отсутствуют.

***Оказание государственных услуг при неполном пакете документов, предоставление которых предусмотрено стандартом государственной услуги***

В ходе проведения контрольного мероприятия установлено, что предоставление государственных услуг осуществляется при полном пакете документов в соответствии с установленными требованиями законодательства РК в сфере оказания государственных услуг.

***Наличие обоснованных отказов в оказании государственных услуг в случаях и по основаниям, установленным законами РК и стандартами государственных услуг***

В соответствии с подпунктом 2) пункта 1 статьи 5 Закона РК «О государственных услугах», в соответствии с Правилами оказания государственных услуг услугодатели имеют право отказывать в оказании государственных услуг в случаях и по основаниям, установленным законами Республики Казахстан. В КГУ ШЛ им.А.Букейханова с 01 января по 30 ноября 2022 года в оказании государственных услуг отказов не имеется.

***Соблюдение сроков оказания государственных услуг, установленных стандартами государственных услуг***

Нарушений сроков оказания государственных услуг в КГУ ШЛ им.А.Букейханова не выявлено.

***Соблюдение требований по информированию услугополучателей о результатах рассмотрения жалобы, подлежащей к рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации, установленный Законом РК «О государственных услугах»***

По 7 государственным услугам жалоб не поступало.

***Наличие отчета и аналитической справки к отчету с соответствующими материалами (копии приказов, протоколов, решений, писем, справок, служебных записок, фотоматериалы), подтверждающие сведения, указанные в отчетной форме о работе по внутреннему контролю качества оказания государственных услуг в соответствии с Правилами государственного контроля.***

В ходе проведения контрольного мероприятия установлено, что имеются отчеты о работе по внутреннему контролю качества оказания государственных услуг за отчетный период с января по ноябрь 2022 года с приложением к ним аналитических справок, а также отчеты о работе по распространению брошюр и буклетов в сфере оказания государственных услуг и по популяризации электронных услуг с приложением актов.

***Проведение не реже одного раза в год публичных обсуждений отчетов о деятельности в сфере оказания государственных услуг с участием услугодателей, заинтересованных физических и юридических лиц, подлежащий ежегодному размещению на веб-портале «электронного правительства», интернет-ресурсах и других средствах массовой информации***

КГУ ШЛ им.А.Букейханова не уполномочено проводить публичные обсуждения отчетов о деятельности в сфере оказания государственных услуг.

Отчет о деятельности ГУ «Отдел образования города Шахтинска» за 2022 год в сфере оказания государственных услуг размещен на сайте отдела образования города в ЕПИР (единый портал информационных систем).

***Принятие мер по повышению качества оказания государственных услуг с учетом заключений общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, которые включает в себе информацию о соблюдении государственными органами, Государственной корпорацией, а также услугодателями требований и рекомендации по устранению выявленных в ходе общественного мониторинга качества оказания государственных услуг фактов несоблюдения законодательства РК в сфере оказания государственных услуг, а также предложений по повышению качества оказания государственных услуг и по внесению изменений или дополнений в стандарты государственных услуг***

В ГУ «Отдел образования города Шахтинска» управления образования Карагандинской области предложений по внесению изменений и дополнений по вопросам повышения качества оказания государственных услуг, совершенствования процессов оказания государственных услуг в сфере образования и науки не поступало.

**Председатель рабочей группы:**

Онсович Н.Б.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Члены рабочей группы:**

Токенова А.К.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Герасимова И.В. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дегембаева Т.Г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Аккулова М.Ж.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Мухаметжанова А.М.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Мухаметжанова Н.М.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Даниленко Н.Г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Ознакомлен и второй экземпляр акта получил:***

**Директор КГУ «Школа-лицей им.А.Букейханова»**

**отдела образования города Шахтинска УО КО А.Есмаганбетов**