Стандарт государственной услуги – нормативный правовой акт, устанавливающий требования к оказанию ГУ, а также включающий характеристики процесса, формы, содержание и результат. 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.

Сегодня перед нами стоит задача создать эффективную систему оказания государственных услуг, которая позволит максимально удовлетворять потребности наших граждан при оказании государственных услуг. Говоря о государственных услугах, необходимо отметить, что они охватывают все сферы и весь период жизнедеятельности человека. С момента рождения в течение всей своей жизни человек взаимодействует с государством посредством получения государственных услуг.

         С целью эффективной работы по оказанию государственных услуг в средней школе №7 имени Ю. А. Гагарина 14 февраля 2017 года прошло совещание

при директоре, где рассматривался отчет-анализ по государственным услугам, на котором присутствовали педагоги школы и члены родительского комитета.

        Согласно закону Республики Казахстан «О государственных услугах» от 17 ноября 2015 года № 408-V от 15 апреля 2013 года, Постановления Правительства

Республики Казахстан от 13 марта 2015 года № 140 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Республики Казахстан, местными исполнительными органами в сфере образования и науки», приказа ГУ «Отдела образования г. Степногорска» от 06 сентября 2012 г. № 105 «Об оказании государственных услуг» СШ №7 имени Ю. А. Гагарина предоставляют следующие виды государственных услуг:

1. Приём документов и зачисление детей в организацию школьного образования.

2. Выдача дубликатов документов об образовании.

3. Приём 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.

4. Аттестация педагогов ГУ «Средняя школа №7 имени Ю. А. Гагарина» на II категорию.

        Все виды государственных услуг осуществляются ежедневно за исключением выходных и праздничных дней, с 900 часов до 1830 часов с перерывом на обед с 1300 до 1430 часов, согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан.

Школа в оказании государственной услуги основывается на принципах:

1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;

2) законности при исполнении служебного долга;

3) вежливости;

4) представления исчерпывающей и полной информации;

5) защиты и конфиденциальности;

6) обеспечения сохранности документов, которые получатель государственной услуги не получил в срок.

       На основании приказа Отдела образования г. Степногорска «Об оказании государственных услуг» за №105 от 06.09.2012 года, приказом ГУ «Средняя школа №7 имени Ю. А. Гагарина» назначены ответственные за оказание государственных услуг:

1. Обучение на дому – зам. директора по УВП Грих Л. В., Жуварова Г. Ж., Удоденко Н. В.
2. Приём документов в школу и выдача дубликатов об образовании – секретарь-делопроизводитель Кененбаева З. К., Никитина Н. А.
3. Аттестация педагогов ГУ «Средняя школа №7 имени Ю. А. Гагарина» на II категорию – завуч-методист Чернова Т. Д.

Все оказываемые государственные услуги не автоматизированные, оказываются в бумажной форме.Для регистрации заявлений услугополучателей, отметок о принятии документов, выдачи результатов на каждую услугу заводятся соответствующие журналы. Журналы ведутся на государственном и русском языках, прошиты, пронумерованы, скреплены печатью и подписью руководителя:

1. «Приём документов и зачисление детей в организацию школьного образования» (с 01.09.2016г).

2. «Выдача дубликатов документов об образовании» и документы по перечню» (с 01.09.2012г).

3. «Приём 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» (с 01.09.2013г).

4. «Аттестация педагогов ГУ на II категорию» (с01.09.2015г).

Директором школы проводится постоянный контроль за качеством оказанных государственных услуг. В отчетном периоде по вопросам оказания государственных услуг жалоб от услугополучателей не поступало.

В здании школы на стенде размещена информация на государственном и русском языках об оказываемых государственных услугах: Закон РК «О государственных услугах», стандарты и регламенты, перечень необходимых документов и образцы их заполнения, информация о специалистах, которые оказывают определенный вид услуги, журналы жалоб по оказанию государственных услуг. Информация регулярно обновляется.

      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.

Ежемесячно с целью мониторинга и отслеживания качества оказания ГУ в городской отдел образования предоставляется отчет по количеству и качеству оказываемых услуг.

Ответственные лица несут ответственность за качественное, доступное и своевременное оказание услуг населению, так как качественное оказание государственных услуг повышает авторитет государства, а также уровень доверия государственным учреждениям.