Утвержден

постановлением Правительства Республики Казахстан

от « » 2012 года

№

**Стандарт государственной услуги**

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

1. Общие положения

1. Государственная услуга «Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования» (далее – государственная услуга) оказывается организациями среднего образования Республики Казахстан (далее – организация образования).

2. Форма оказываемой государственной услуги: неавтоматизированная.

3. Государственная услуга регулируется следующими нормативными правовыми актами:

1) Конституцией Республики Казахстан;

2) Законом Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании»;

 3) постановлением Правительства Республики Казахстан от 19 января 2012 года № 127 «Об утверждении Типовых правил приема на обучение в организации образования, реализующих общеобразовательные учебные программы начального, основного среднего и общего среднего образования».

4. Полная информация о порядке оказания государственной услуги располагается на официальном сайте Министерства образования и науки Республики Казахстан по адресу: [www.edu.gov.kz](http://www.edu.gov.kz).

5. Формой завершения государственной услуги, которую получит получатель государственной услуги, являются общий приказ организации образования о зачислении в организацию образования либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении услуги.

6. Данная услуга предоставляется гражданам Республики Казахстан в возрасте 7-18 лет (далее – получатель государственной услуги).

7. Срок оказания государственной услуги с момента сдачи получателем государственной услуги необходимых документов составляет 1 рабочий день:

1) время ожидания до получения государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения (при регистрации), - 30 минут;

2) время обслуживания получателя государственной услуги, оказываемой на месте в день обращения, – не более 30 минут.

Срок получения конечного результата оказываемой государственной услуги (приказ о зачислении в организацию образования) - не более 3 месяцев, так как приказ о зачислении является общим для всех обучающихся.

 8. Государственная услуга по приему документов и зачислению в организации для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования является бесплатной для всех категорий граждан государственных организаций образования.

 9. Государственная услуга осуществляется ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней с 9.00 до 13.00 часов.

 Предварительная запись и ускоренное оформление не предусмотрены.

 10. Государственная услуга оказывается в зданиях организаций образования по месту проживания заявителя и с учетом территории обслуживания (микроучастка) данной организации образования.

 Для приемлемости условий ожидания и подготовки необходимых документов помещения оборудованы креслами и стульями.

1. **Порядок оказания государственной услуги**

11. Для получения государственной услуги при обращении в организации образования получатель государственной услуги представляет следующие документы:

1. заявление от законных представителей ребенка (в произвольной форме);
2. копию свидетельства о рождении ребенка;
3. справку о состоянии здоровья (медицинский паспорт);
4. справку с места жительства или иной документ, подтверждающий место проживания заявителя;
5. фотографии размером 3х4 см в количестве 2 штук.

Прием заявлений от законных представителей детей, поступающих в первый класс организаций начального образования, производится с 1 июня по 30 августа текущего года.

При приеме в 1 класс организаций начального образования экзамены и тестирование не проводятся, кроме частных организаций образования.

Получателю государственной услуги, претендующему на получение государственной услуги по приему и зачислению в организацию образования, следует учитывать статус организации образования, уровень образования в соответствии с выбранным профилем обучения, а также территорию обслуживания (микроучасток) организации образования.

12. Информацию о государственной услуге можно получить на официальном сайте Министерства по адресу: [www.edu.gov.kz](http://www.edu.gov.kz), а также на информационных стендах в зданиях организаций образования.

13. Документы получателя государственной услуги сдаются ответственному лицу в канцелярию организации образования.

14. При сдаче документов для получения государственной услуги получателю государственной услуги выдается расписка о приеме необходимых документов с указанием:

1) номера и даты приема заявления;

2) количества и названия приложенных документов;

3) фамилии, имени, отчества ответственного лица, принявшего документы.

15. Способ доставки результата оказания услуги осуществляется через личное посещение заявителем организации образования.

16. Основанием для отказа получателю государственной услуги в предоставлении государственной услуги могут быть:

1) представление неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 11 настоящего стандарта;

2) выявление недостоверных или искаженных фактов (сведений) в документах;

3) несоответствие или отсутствие заявленного уровня образования в данной организации образования;

4) несоответствие учебных показателей получателя государственной услуги статусу выбранной организации образования;

5) несоответствие проживания на территории обслуживания данной организации образования.

При отсутствии необходимого профиля обучения в данной организации образования получателю государственной услуги представляется информация о наличии свободных мест в других общеобразовательных школах на территории района (города) по выбранному профилю обучения.

При приеме документов заявителя на зачисление в организации образования руководители должны ознакомить получателя государственной услуги с Уставом организации образования и другими документами, регламентирующими образовательный процесс организации образования.

3. Принципы работы

 17. Деятельность организаций образования 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.

4. Результаты работы

18. Результаты оказания государственной услуги измеряются показателями качества и эффективности в соответствии с приложением к настоящему стандарту.

19. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги ежегодно утверждаются приказом Министра образования и науки Республики Казахстан.

5. Порядок обжалования

 20. В случае необходимости обжалования действия или бездействия уполномоченных должностных лиц получатель государственной услуги или его законный представитель может обратиться в региональные уполномоченные органы образования: районный (городской) отдел образования (далее - рай(гор)ОО).

Если законный представитель получателя государственной услуги не будет удовлетворен принятыми мерами или вопрос требует рассмотрения вышестоящей инстанции, законный представитель может направить жалобу в письменном виде в Министерство образования и науки Республики Казахстан по адресу: город Астана, улица Орынбор, 8, 11 подъезд.

Жалобы принимаются в письменной форме по почте либо нарочно через канцелярию Министерства в рабочие дни.

22. В случае претензий по качеству предоставления государственной услуги получателем государственной услуги подается жалоба на имя начальника рай(гор)ОО.

23. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, получатель государственной услуги имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

24. При подаче жалобы получателем государственной услуги подается заявление в произвольной форме.

 25. Принятая жалоба регистрируется в журнале входящей информации вуза и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц». Получателю государственной услуги выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

О результатах рассмотрения жалобы получателю государственной услуги сообщается в письменном виде по почте.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение

к стандарту государственной услуги

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

**Таблица. Значения показателей качества и эффективности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатели качества и эффективности** | **Нормативное значение показателя** | **Целевое значение показателя в последующем году** | **Текущее значение показателя в отчетном году** |

| **1** | **2** | **3** | **4** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. Своевременность** |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа |  |  |  |
| **2. Качество** |
| 2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги |  |  |  |
| **3. Доступность** |
| 3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги |  |  |  |
| 3.2. % (доля) услуг, информация о которых доступна в электронном формате |  |  |  |
| **4. Процесс обжалования** |
| 4.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования |  |  |  |
| **5. Вежливость** |
| 5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала |  |  |  |