**Қостанай қаласының білім бөлімі қызметінің 2023 жылғы мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша**

**есебі.**

2023 жылы "Қостанай қаласының білім бөлімі" ММ-де **31755** Мемлекеттік қызмет көрсетілді. Оның ішінде Мемлекеттік корпорация (ХҚКО) арқылы – 58, тікелей мемлекеттік органда -278, **ҚР БҒМ АЖО** арқылы -1645, ведомстволық бағынысты **ndigo24.kz, school.kst-goo.kz** портал - 29774-і ("Электрондық балабақша"-12998,"Электрондық мектеп "-12702," Миндаль " АЖ - 4074) көрсетілді .

*Барлығы – 2023 жылы қызмет көрсетілді, пайыздық қатынаста-****қағаз түрінде: 1 % (336), электронды түрде: 99% (31419)****.*

Білім беру бөлімінде барлығы 21 мемлекеттік қызмет, оның ішінде 8 мемлекеттік қызмет білім беру ұйымдарымен (1 - бөбекжай, 6-мектеп, 1 - қосымша білім беру ұйымдары), **13 - білім бөлімімен көрсетіледі.**

**19 мемлекеттік қызмет 4 ақпараттық жүйе арқылы** ұсынылады *(Индиго: электрондық балабақша, Сакура: электрондық мектеп, Миндаль, ҚР БҒМ АЖО),* ұсыну тәсілі бойынша: **оның ішінде толық автоматтандырылған-2** (қорғаншылық және қамқоршылық бойынша анықтамалар беру, мектепке дейінгі балалар білім беру ұйымдарына кезекке қою, **17-ішінара автоматтандырылған**):

1. ***2 - "Индиго: электрондық балабақша" АЖ***-Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектепке дейінгі (6 жасқа дейінгі) жастағы балаларды кезекке қою, құжаттарды қабылдау және балаларды мектепке дейінгі білім беру ұйымдарына қабылдау;

2. ***4 - "Сакура: электрондық мектеп"АЖ*** - 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, жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну, мемлекеттік білім беру мекемелерінің білім алушылары мен тәрбиеленушілерінің жекелеген санаттарына қала сыртындағы және мектеп жанындағы лагерьлерде демалыс беруге құжаттарды қабылдау және жолдама беру. Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау;

3. **12 - "ҚР БҒМ АЖО" АЖ**-Денсаулық жағдайы бойынша ұзақ уақыт бойы бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарына бара алмайтын балаларды үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыру үшін құжаттарды қабылдау, қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде **анықтамалар беру**, балаға қорғаншылық немесе **қамқоршылық белгілеу**- жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) асырап-бағуға қорғаншыларға немесе қамқоршыларға **жәрдемақы тағайындау**, жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) күтіп-бағуға жәрдемақы тағайындау, кәмелетке толмағандардың мүлкіне **билік ету үшін** анықтамалар беру, ұйымдарда **экстернат нысанында** оқуға рұқсат беру негізгі орта, жалпы орта білім беру, баланы (балаларды) **патронаттық тәрбиелеуге беру** және патронат тәрбиешілерге берілген баланы (балаларды) асырап-бағуға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау**, адамдарды есепке қою**, бала асырап алуға тілек білдіргендерге біржолғы ақшалай төлем тағайындау, жетім баланы және (немесе) ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы асырап алуға байланысты **біржолғы ақшалай төлем тағайындау**, баланы (балаларды) **асырап алушы отбасына** тәрбиелеуге беру және оларды күтіп-бағуға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау, негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың **телнұсқаларын беру**, **педагогтерді аттестаттаудан** өту үшін құжаттарды қабылдау;

4. ***1 - "Миндаль" АЖ***-балаларға қосымша білім беру бойынша құжаттар қабылдау және қосымша білім беру ұйымдарына қабылдау.

**Қағаз түрінде** мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына сәйкес **2 мемлекеттік қызмет** көрсетіледі: балаға теріс әсер етпейтін ата – ана құқықтарынан айырылған ата-аналарға баламен кездесуге рұқсат беру *(2023 ж. -4, 2022 ж. -2)*, он жасқа толған баланың пікірін есепке алу туралы қорғаншылық және қамқоршылық органының шешімін беру - *(2023 ж. -278, 2022 - 317).*

"Баланы (балаларды) асырап алушы отбасына тәрбиелеуге беру және оларды күтіп-бағуға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау" мемлекеттік көрсетілетін қызметі бойынша өтінімдер түскен жоқ.

Ішкі бақылау жоспарына сәйкес мемлекеттік қызмет көрсету сапасына мониторингтің **12 бақылау іс-шарасы өткізілді,** 12 ведомстволық бағынысты білім беру ұйымдары қамтылды. Анықталған бұзушылықтар саны-4 (*2-сайттағы ақпаратты өзектендіру №1 бөбекжай, №5а МГ, 3 - курстардан өту №8 ЖББМ, МГГ, №18 МГ*), қазіргі уақытта орындалды. Бақылау іс-шараларының қорытындысы бойынша 77 ұсыным әзірленіп, орындалды.

Білім бөлімінде мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерін бұзушылықтар жоқ. Ақпараттық жүйелердің техникалық іркілісі анықталған жағдайда ақаулық туралы акт жасалады және мүдделі органдарға хат жолданады.

Жыл сайын білім бөлімі "Мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша білім беру бөлімінің қызметкерлеріне лауазымдық міндеттерді жүктеу туралы", "Мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша білім беру ұйымдарының қызметін бақылау туралы" бұйрықтарды бекітеді.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру мәселелері жыл сайын білім бөлімінің кеңестерінде және білім бөлімі басшысының жанындағы кеңестерде қаралады.

Барлық мемлекеттік қызметтер тегін көрсетіледі.

21 Мемлекеттік қызмет бекітілді.

Ең көп сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер мынадай мемлекеттік қызметтер болып табылады:

1.мектепке дейінгі білім беру ұйымдарына жіберу үшін мектеп жасына дейінгі балаларды кезекке қою (7129 өтінім);

2.мектепке дейінгі білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және қабылдау (5869 өтінім);

3.құжаттарды қабылдау және білім беру ұйымдарына қабылдау (5545 өтінім);

4.балаларды жалпы білім беретін оқу орындары мекемелері арасында ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау (3918 өтінім);

5. балаларға қосымша білім беру бойынша қосымша білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау (4074 өтінім);

6.жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну (2102 өтінім).

"Баланы (балаларды) асырап алушы отбасына тәрбиелеуге беру және оларды күтіп-бағуға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау" мемлекеттік көрсетілетін қызметі бойынша өтінімдер түскен жоқ.

2023 жылы білім беру ұйымдарынан **108 қызметкер курстан өтті** *(мектептер-50, бақтар -54, қосымша білім беру ұйымдары - 4).*

Мемлекеттік қызмет көрсету бойынша шағымдар түскен жоқ.

**Проблемалық мәселелер.**

Мониторинг барысында мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері анықталды.

1. ҚР БҒМ АЖО **ақпараттық жүйесінің** 2023 жылғы сәуір-мамыр айларында 1-сыныпқа қабылдау бойынша **жиі техникалық іркілістер;**

2. **мемлекеттік қызметтер ақпараттық жүйе арқылы да, портал арқылы да ұсынылады,** осыған байланысты мониторингтің ыңғайлылығы үшін мемлекеттік қызметтерді көрсетудің бір тәсілі не портал арқылы не "Сакура: электрондық мектеп" ақпараттық жүйесі арқылы *(Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан, құжаттарды қабылдау және білім беру ұйымдарына қабылдау)* қажет жалпы білім беретін оқу орындары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау);

3. **Қорғаншыларға немесе қамқоршыларға жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) күтіп-бағуға жәрдемақы төлеуді тағайындау**-бұл қызмет қамқоршылықты белгілеу жөніндегі мемлекеттік қызметпен белсенді, алайда порталда асыраушысынан айрылу бойынша жәрдемақы төлеу, алимент, тиесілі тұрғын үйді жалға беруден түсетін табыс туралы мәліметтерді алуға арналған қойындылар жоқ балаға бұл қызметті порталда бөлек көрсету қажет;

4. **Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру**-Мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына өзгерістер енгізу: мемлекеттік қызметті электрондық форматқа толық ауыстыру үшін құжаттар бүлінген жағдайда құжаттарды ХҚКО арқылы қабылдау қажет, себебі өтініш беруші оны одан әрі жою үшін аттестаттың түпнұсқасын ұсынуы тиіс. Басқа жағдайларда өтінімдер портал арқылы қабылданады;

5. **Кәмелетке толмағандардың мүлкіне билік ету үшін анықтамалар беру** - порталда ата-анасының біреуінің (қайтыс болғаны туралы , а.а қ. айыру, шектеу туралы сот шешімі және т.б.) жоқ екенін растайтын құжатты тіркеуге арналған қойынды жоқ. "АХАЖ" АЖ-мен интеграция енгізу, сондай-ақ порталда"ата-анасының қамқорлығының жоқтығын растайтын құжат" қосымша бетін қосу;

6. **Он жасқа толған баланың пікірін есепке алу туралы қорғаншылық және қамқоршылық органының шешімін беру**-10 жасқа толған балалар үйі тәрбиеленушісінің пікірін еркін нысанда ресімдеу, өйткені бұл қызмет жеке тұлғаларға арналған, ал балалар үйлері тәрбиеленушілерінің заңды өкілдері жеке тұлғалар емес, заңды тұлға (балалар үйінің әкімшілігі) болып табылады.

Жоғарыда аталған мәселелер бойынша білім бөлімі "ҰАТ" АҚ-ға, Қостанай облысы әкімдігінің ақпараттандыру, мемлекеттік қызметтер көрсету және мұрағаттар басқармасы мен Басқармасына, Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің Қостанай облысы бойынша департаментіне, білім басқармасына хат жолдайды.

Бұл мәселе білім бөлімінің тұрақты бақылауында.

**Ақпараттық-түсіндіру іс-шаралары.**

Жыл сайын білім Бөлімінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша түсіндіру іс-шараларының медиа-жоспары бекітіледі.

2023 жылға мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша медиа жоспар бекітілді: 11 мақала жарияланды, 10 оқыту семинары өткізілді.

Сондай-ақ, халыққа көрсетілетін мемлекеттік қызметтер туралы түсіндіру мақсатында білім бөлімі **тоқсан сайын** мемлекеттік қызметтер туралы, "Электрондық балабақша", "Электрондық мектеп" автоматтандырылған жүйелері туралы, "Алау ТВ", "Новое время" телеарнасында бейнежазбаны орналастыру арқылы қорғаншылық және қамқоршылық мемлекеттік қызметтері туралы халықты **хабардар** етуді жүргізеді (4 бейнежазба – 19.02.2023 ж., 19.05.2023 ж., 16.08.2023 ж., 11.10.2023 ж.), **kst\_bilim\_bolimi** білім бөлімінің инстаграмында мемлекеттік қызмет көрсету бойынша халықпен 4 Тікелей эфир өткізілді.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру мәселесі білім Бөлімінің тұрақты бақылауында.