**Қостанай қ. білім бөлімі қызметінің**

**2024 жылғы мемлекеттік қызмет көрсету**

**мәселелері бойынша есебі.**

*2024 жылы* «Қостанай қаласының білім бөлімі» ММ 34948 мемлекеттік қызмет көрсетілді. Оның ішінде Мемлекеттік корпорация (ХҚКО) арқылы -18, тікелей мемлекеттік органда -2243, ҚР БҒМ АЖО арқылы -1656, ведомстволық бағынысты портал indigo24.kz, school.kst-goo.kz -31031 («Электрондық балабақша» -13450, «Электрондық мектеп» -13113, «Миндаль» АЖ) арқылы -4468.

2024 жылы 34948 қызмет көрсетілді, пайыздық арақатынаста - қағаз түрінде: 6,5% (2261), электрондық түрде: 93,5% (32687).

2024 жылы жалпы 34 948 қызмет көрсетілді, олардың пайыздық қатынасы бойынша – қағаз түрінде: 6,5% (2 261), электронды түрде: 93,5% (32 687).

Білім бөлімінде барлығы 22 мемлекеттік қызмет , оның 9-ы білім беру ұйымдары арқылы көрсетіледі (1 - балабақша, 7 - мектеп, 1 - қосымша білім беру ұйымы), 13 - білім бөлімі арқылы.

19 мемлекеттік қызмет ақпараттық жүйелер арқылы көрсетіледі (2 - "Индиго: электрондық балабақша" АЖ- Мектепке дейінгі ұйымдарға жіберу үшін мектеп жасына дейінгі балаларды (6 жасқа дейін) кезекке қою, мектепке дейінгі білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және балаларды қабылдау, 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, 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 анықтама беру, Жетім балаға (жетім балаларға) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаға (балаларға) қамқоршылық немесе қорғаншылық белгілеу, Қорғаншыларға немесе қамқоршыларға жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) асырап-бағуға жәрдемақы тағайындау,Кәмелетке толмағандардың мүлкіне иелік ету үшін анықтамалар беру, Негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарында экстернат нысанында оқытуға рұқсат беру, Баланы (балаларды) патронаттық тәрбиелеуге беру және патронат тәрбиешiлерге берiлген баланы (балаларды) асырап-бағуға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау, бала асырап алуға тілек білдірген адамдарды есепке қою, Жетім баланы және (немесе) ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы асырап алуға байланысты біржолғы ақшалай төлемді тағайындау, (балаларды) қабылдаушы отбасына тәрбиелеуге беру және оларды асырауға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау, Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру (екі тәсіл - портал және ХҚКО), педагогтарды аттестаттау үшін құжаттарды қабылдау, 1 – «Миндаль» АЖ - балаларды қосымша білім беру ұйымдарына қабылдау үшін құжаттарды қабылдау).

Қағаз түрінде мынадай 3 мемлекеттік қызмет көрсетіледі (2244):

- білім бөлімі арқылы - "Он жасқа толған баланың пікірін есепке алу туралы қорғаншылар мен қамқоршылар органдарының шешімін беру" 2024 жылы - 308;

- Мемлекеттік корпорация (көрсетілетін қызметті беруші білім бөлімі) арқылы көрсетілді - "Балаға кері әсер етпейтін ата-ана құқықтарынан айырылған ата-аналарға баламен кездесуіне рұқсат беру" 2024 жылы -6;

- мектептер арқылы – "Мемлекеттік білім беру ұйымдарының білім алушылары мен тәрбиеленушілеріне қаржылық және материалдық көмек көрсету " 2024 жылғы наурыздан бастап-1930 өтінім.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру мәселелері жыл сайын Білім бөлімі кеңестерінде және бөлім басшысының өткізген кеңестерінде қаралады.

Білім бөлімі ай сайын көрсетілген мемлекеттік қызметтер туралы статистикалық есептерді білім басқармасына ұсынады, есепті уақытында ұсынбау фактілері тіркелген жоқ.

2024 жылы отбасы және балалар саласындағы мемлекеттік қызметтер көрсету ережелеріне (16.02.2024 № 35, 21.02.2024 № 41) және жалпы білім беретін бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарына қабылдау тәртібіне (29.04.2024 № 94) өзгерістер мен толықтырулар енгізілді.

Барлық мемлекеттік қызметтер тегін көрсетіледі.  
22 мемлекеттік қызмет бекітілген.  
Ең көп сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер мыналар:

1. Мектепке дейінгі білім беру ұйымдарына балаларды кезекке қою (8 159 өтініш);
2. Мектепке дейінгі білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және баланы қабылдау (5 291 өтініш);
3. Білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау (6 194 өтініш);
4. Балаларға қосымша білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау (4 468 өтініш).

«Баланы (балаларды) қабылдаушы отбасына тәрбиелеуге беру және оларды асырауға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау» мемлекеттік көрсетілетін қызметі бойынша өтінімдер түскен жоқ.

Ішкі бақылау жоспарына сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына мониторингтің 12 бақылау іс-шарасы жүргізілді, ведомстволық бағынысты 12 білім беру ұйымы қамтылды. Анықталған бұзушылықтар саны - 8, мониторинг жүргізу кезінде түзетілді. Бақылау іс-шараларының қорытындысы бойынша 45 ұсыныс әзірленіп, орындалды.

2024 жылы Мемлекеттік қызмет департаменті «Сакура: электрондық мектеп» және «Миндаль» ақпараттық жүйелерінде (мектептер мен қосымша білім беру ұйымдарына қабылдау және оқуға қабылдау) 2 мониторинг жүргізді.

Мониторинг қорытындысы бойынша ұсыныстар әзірленіп, Мемлекеттік қызмет департаментіне, Білім басқармасына, Ақпараттандыру басқармасына жолданды.

Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерін бұзу жоқ. Ақпараттық жүйелердің техникалық ақауы анықталған жағдайда ақау туралы акт жасалады және мүдделі органдарға хат жіберіледі.

Мемлекеттік қызмет көрсету бойынша шағым түскен жоқ.

**Проблемалық сұрақтар.**

Мониторинг барысында мемлекеттік қызмет көрсету бойынша проблемалар анықталды.

1. **Қағидалардың ақпараттық жүйемен сәйкес келмеуі,** " Мектепке дейінгі ұйымдарға құжаттарды қабылдау және балаларды қабылдау " 2024 жылғы 31 мамырда Қағидаларда ақпараттық жүйеде 3 (үш) жұмыс күні жолдама алу үшін жеңілдікті санаттағы өтініш берушілерге басым қолжетімділікті алып тастады. Алайда, Индиго ақпараттық жүйесінде басымдықты қол жетімділік жойылмайды, осылайша жеңілдік берушілер осы құқықты пайдаланады;

2. **ақпараттық жүйеде мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерінің сәйкес келмеуі-** Негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарында экстернат нысанында оқуға рұқсат беру, мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына сәйкес қызмет көрсету мерзімі - 10 жұмыс күні, алайда ҚР ҚМ АЖО-да 5 күнге дейін қысқартылған мерзім белгіленеді;

3. **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;

**4. Қорғаншыларға немесе қамқоршыларға жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) асырап-бағуға жәрдемақы тағайындау** - бұл қызмет қорғаншылықты белгілеу бойынша мемлекеттік қызмет көрсетумен белсенді түрде көрсетіледі, алайда порталда асыраушысынан айырылу бойынша жәрдемақы төлеу туралы мәліметтер, алимент, балаға тиесілі тұрғын үйді жалға беруден түсетін кіріс туралы мәліметтер алуға арналған қосымша беттер жоқ, осы қызметті порталда жеке шығару қажет;

**5. Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру** - Өтініш беруші «электрондық үкімет» веб-порталы арқылы өтініш берген кезде негізгі орта және жалпы орта білім беру ұйымы басшысының атына электрондық құжат нысанында өтініш береді. Сонымен қатар, Қағидаларға сәйкес тегі (аты, әкесінің аты (ол болған кезде) өзгерген және (немесе) білім туралы құжат бүлінген жағдайда мемлекеттік қызметті көрсету үшін қажетті құжаттардың бірі білім туралы құжаттың түпнұсқасы болып табылады, бұл портал арқылы өтініш берген кезде мүмкін емес және осыған байланысты құжаттар топтамасының толық болмауына байланысты бас тарту ресімделеді;

**6. Балаларға қосымша білім беру бойынша қосымша білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау** - мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларының 8-тармағына сәйкес құжаттар тізбесінің бірі Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің міндетін атқарушының 2020 жылғы 30 қазандағы № ҚР ДСМ-175/2020 бұйрығымен бекітілген № 027/е нысаны бойынша Медициналық анықтама болып табылады (мемлекеттік көрсетілетін қызмет тізілімінде тіркелген). нормативтік құқықтық актілерді тіркеу № 21579). Бұл анықтама электрондық үкімет порталында электрондық форматта бар, бірақ толық емес мәліметтерді қамтиды, бұл мемлекеттік қызметтен негізделген бас тартуға әкеледі;

**7. Педагогтерді аттестаттау бойынша** - «Ұстаз» ақпараттық жүйесінде «Жетістіктер» қосымша бетінде конкурстық іс-шаралардың толық тізбесі жоқ - тиісті сала саласындағы уәкілетті органмен келісілген жоспар бойынша іс-шараларды енгізу мүмкіндігі жоқ;

**8. Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтама беру** - аталған қызмет автоматтандырылған болып табылады, алайда «Жетім балалардың, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалардың және балаларды өз отбасына тәрбиелеуге қабылдауға тілек білдірген адамдардың республикалық деректер банкі» Тізілімінің «ҚР БҒМ АЖО» АЖ-мен интеграциясы жоқ, осыған байланысты шығыс құжатын береді, қорғаншы ақпараттық жүйеде жоқ, бұл бас тартуға әкеп соғады. Жоғарыда аталған ақпараттық жүйелермен интеграция енгізу қажет;

**9. Кәмелетке толмағандардың мүлкіне иелік ету үшін анықтама беру** - порталда ата-анасының біреуінің болмау фактісін растайтын құжатты бекітуге арналған қосымша бет жоқ (қайтыс болуы туралы, соттың айыру, шектеу және т.б. туралы шешімі). «АХАЖ» АЖ ықпалдастыру енгізу, сондай-ақ порталға «ата-анасының қамқорлығынсыз қалғанын растайтын құжат» деген қосымша бет қосу;

**10. Қорғаншы және қамқоршы органның он жасқа толған баланың пікірін есепке алу туралы шешімін беру** - балалар үйінің 10 жасқа толған тәрбиеленушісінің пікірі еркін нысанда ресімделеді, өйткені бұл қызмет жеке тұлғаларға арналған, ал балалар үйі тәрбиеленушілерінің заңды өкілдері жеке тұлғалар емес, заңды тұлға (балалар үйінің әкімшілігі) болып табылады.

Жоғарыда аталған мәселелер бойынша білім бөлімі Қостанай облысы әкімдігінің ақпараттандыру, мемлекеттік қызметтер көрсету және мұрағаттар Басқармасына, Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің Қостанай облысы бойынша департаментіне, білім Басқармасына хат жолдайды.

Бұл мәселе білім бөлімінің тұрақты бақылауында тұр.

**Ақпараттық-түсіндіру іс-шаралары.**

Білім бөлімінде жыл сайын мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша түсіндіру іс-шараларының медиа-жоспары бекітіледі.

2024 жылы 12 оқу семинары өткізілді, бұқаралық ақпарат құралдарында және Instagram желісінде 8 мақала жарияланды.

Халықты мемлекеттік қызметтер туралы ақпараттандыру мақсатында Білім бөлімі тарапынан тоқсан сайын «Электрондық балабақша», «Электрондық мектеп» автоматтандырылған жүйелері, сондай-ақ қамқоршылық пен қорғаншылық бойынша мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат беру жұмыстары жүргізіледі. Бұл ақпараттар «Алау ТВ» телеарнасында бейнебет түрінде көрсетілді, сондай-ақ Instagram желісінде Білім бөлімі тарапынан мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша 4 тікелей эфир өткізілді.

Білім бөлімінің сайтында және білім беру ұйымдарының интернет-ресурстарында мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат үнемі жаңартылып отырады.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру мәселесі Білім бөлімінің тұрақты бақылауында.