**Отчет деятельности**

**Отдела образования г. Костаная по вопросам оказания государственных услуг за 2024 год.**

*За 2024 г.*  в ГУ «Отдел образования г. Костаная» оказано **34948** государственных услуг. Из них оказано через Госкорпорацию (ЦОН) –18**,** непосредственно в государственном органе –2243, через **АРМ МОН РК** –1656,подведомственный портал **indigo24.kz,** **school.kst-goo.kz** –31031 («Электронный детский сад» -13450, «Электронная школа»-13113**, ИС «Миндаль»-4468**).

***За 2024 г. оказано 34948 услуг****, в процентном соотношении –* ***в бумажном виде: 6,5 % (2261), в электронном виде: 93,5 % (32687 ).***

Всего в отделе образования 22 государственные услуги, из них 9 государственных услуг предоставляются организациями образования (1 - ясли-сады, 7 - школы, 1- организации дополнительного образования), **13 - отделом образования.**

**19 государственных услуг** предоставляются **через информационные системы** (***2*** *-* ***ИС «Индиго: электронный детский сад****»-* Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в детские дошкольные организации, Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации образования*,* ***4******- ИС «Сакура: электронная школа»*** *-* Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования, Предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах, Прием документов и выдача направлений на предоставление отдыха в загородных и пришкольных лагерях отдельным категориям обучающихся и воспитанников государственных учреждений образования, Прием документов для перевода детей между организациями начального, основного среднего, общего среднего образования*,* ***12*** *-* ***ИС «АРМ МОН РК»*** *-* 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, **Выдача справок** по опеке и попечительству, **Установление опеки** или попечительства над ребенком- сиротой (детьми-сиротами) и ребенком (детьми), оставшимся без попечения родителей, **Назначение выплаты пособия** опекунам или попечителям на содержание ребенка-сироты (детей-сирот) и ребенка (детей), оставшегося без попечения родителей, Выдача справок **для распоряжения** имуществом несовершеннолетних, Выдача разрешения на обучение **в форме экстерната** в организациях основного среднего, общего среднего образования, Передача ребенка (детей) на **патронатное воспитание** и назначение выплаты денежных средств на содержание ребенка (детей), переданного патронатным воспитателям, **Постановка на учет лиц**, желающих усыновить детей, Назначение **единовременной денежной** выплаты в связи с усыновлением ребенка-сироты и (или) ребенка, оставшегося без попечения родителей, Передача ребенка (детей) на воспитание **в приемную семью** и назначение выплаты денежных средств на их содержание **, Выдача дубликатов** документов об основном среднем, общем среднем образовании (*два способа-портал и ЦОН*), Прием документов для прохождения **аттестации педагогов**, ***1****-* ***ИС «Миндаль»*** *-* Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования).

**В бумажном виде** предоставляются следующие **3 государственные** **услуги (2244)**:

- через отдел образования - **"Выдача решения органа опеки и попечительства об учете мнения ребенка, достигшего десятилетнего возраста"** за 2024 г. оказано - 308;

- через Госкорпорацию (услугодатель Отдел образования)- **"Выдача разрешения на свидания с ребенком родителям, лишенным родительских прав, не оказывающие на ребенка негативного влияния"**, за 2024 год оказано - 6;

- через школы - «**Оказание финансовой и материальной помощи обучающимся и воспитанникам государственных организаций образования**» с марта 2024 г. – 1930 заявок.

Вопросы по повышению качества оказания государственных услуг ежегодно рассматриваются на советах Отдела образования и совещаниях при руководителе отдела образования.

Отделом образования ежемесячно предоставляются статистические отчеты по оказанным государственным услугам в управление образования, факты несвоевременного предоставления отчета не имеются.

В 2024 году были внесены изменения и дополнения в Правила оказания государственных услуг в сфере семьи и детей (*16.02.2024 № 35, 21.02.2024 № 41*), Типовые правила приема на обучение в организации образования, реализующие общеобразовательные учебные программы начального, основного среднего и общего среднего образования (29.04.2024 № 94).

Все государственные услуги предоставляются бесплатно.

Утверждена 22 государственные услуги.

Наиболее востребованными государственными услугами являются следующие государственные услуги:

1.постановка на очередь детей дошкольного возраста для направления в дошкольные организации образования (8159 заявок);

2.прием документов и зачисление в дошкольные организации образования (5291 заявка);

3.прием документов и зачисление в организации образования (6194 заявок);

4. Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования (4468).

По государственной услуге «Передача ребенка (детей) на воспитание в приемную семью и назначение выплаты денежных средств на их содержание» заявок не поступало.

Согласно Плану внутреннего контроля проведено 12 контрольных мероприятий мониторинга качества оказания государственных услуг, охвачены 12 подведомственных организаций образования. Количество выявленных нарушений – 8, были исправлены в момент проведения мониторинга. По итогам контрольных мероприятий выработаны и исполнены 45 рекомендаций.

В 2024 году Департаментом государственной службы проведены 2 мониторинга в информационных системах «Сакура:электронная школа» и «Миндаль» (приему и зачислению в школы и организациям дополнительного образования).

По итогам мониторинга выработаны предложения, направлены в Департамент государственной службы, Управление образования, Управление информатизации.

Нарушений сроков оказания государственных услуг не имеется. В случае обнаружения технического сбоя информационных систем составляется акт о неполадке и направляется письмо в заинтересованные органы.

Жалоб по оказанию государственных услуг не поступало.

**Проблемные вопросы.**

В ходе мониторинга выявлены проблемы по оказанию государственных услуг.

1. **несоответствие Правил с информационной системой**, "Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации" 31 мая 2024 г. в Правилах исключили приоритетный доступ заявителям льготной категории для получения направления 3 (три) рабочих дня в информационной системе. Однако в информационной системе Индиго приоритетный доступ не удален, тем самым заявители - льготники пользуются данным правом;
2. **несоответствие сроков оказания государственных услуг в информационной системе -** Выдача разрешения на обучение в форме экстерната в организациях основного среднего, общего среднего образования, Согласно Правил оказания государственной услуги срок оказания - 10 рабочих дней, однако в АРМ МН РК устанавливает сокращенные сроки до 5 дней;
3. **государственные услуги предоставляются и через информационную систему и через портал,** в связи с этим для удобства мониторинга необходим один способ оказания государственных услуг либо через портал либо через информационную систему «Сакура: электронная школа» (*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 перевода детей между общеобразовательными учебными заведениями*);
4. **Назначение выплаты пособия опекунам или попечителям на содержание ребенка-сироты (детей-сирот) и ребенка (детей), оставшегося без попечения родителей** – данная услуга проактивна с государственной услугой по установлению опеки, однако на портале отсутствуют вкладки для получения сведений о выплате пособия по утере кормильца, алименты, доход от аренды жилья, принадлежащему ребенку, необходимо вывести данную услугу отдельно на портале;
5. **Выдача дубликатов документов об основном среднем, общем среднем образовании** – При подаче заявления через веб-портал "электронного правительства" заявителем подается заявление в форме электронного документа на имя руководителя организации основного среднего и общего среднего образования. Вместе с тем, согласно Правил одним из документов, необходимых для оказания государственной услуги в случае изменения фамилии (имя, отчество (при его наличии) и (или) порче документа об образовании, является оригинал документа об образовании, что невозможно при подаче заявления через портал и в связи с чем оформляются отказы в связи с неполным пакетом документов;
6. **Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования -** Согласно п. 8 Правил оказания государственной услуги одним из перечня документов является медицинская справка по форме № 027/у, утвержденной приказом исполняющего обязанности Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года № ҚР ДСМ-175/2020 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 21579). Данная справка имеется в электронном формате на портале электронного правительства, но содержит неполные сведения, что приводит к обоснованному отказу государственной услуги;
7. **По аттестации педагогов** - в информационной системе "Ұстаз" во вкладке "Достижения" имеется неполный перечень конкурсных мероприятий - отсутствует возможность включения мероприятий по плану, согласованным с уполномоченным органом в области соответствующей отрасли;
8. **Выдача справок по опеке и попечительству** - данная услуга является автоматизированной, однако отсутствует интеграция Реестра «Республиканский банк данных детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, и лиц, желающих принять детей на воспитание в свои семьи» с ИС "АРМ МОН РК", в связи с этим выходной документ выдает, что опекуна нет в информационной системе, что приводит к отказу. Внести интеграцию с вышеназванными информационными системами;
9. **Выдача справок для распоряжения имуществом несовершеннолетних** - на портале отсутствует вкладка для прикрепления документа, подтверждающий факт отсутствия одного из родителей (св-во о смерти, решение суда о лишении, ограничении р.п. и др.). Внести интеграцию с ИС "ЗАГС", также добавить на портале вкладку "документ, подтверждающий факт отсутствия попечения родителей";
10. **Выдача решения органа опеки и попечительства об учете мнения ребенка, достигшего десятилетнего возраста** - мнение воспитанника детского дома, достигшего 10-летнего возраста, оформлять в произвольной форме, так как данная услуга предназначена для физических лиц, а законными представителями воспитанников детских домов являются не физические лица, а юридическое лицо (администрация детского дома).

По вышеуказанным проблемам отделом образования направляются письма в Управление информатизации, оказания государственных услуг и архивов акимата Костанайской области, Департамента Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы по Костанайской области, Управление образования.

Данный вопрос стоит на постоянном контроле отдела образования.

**Информационно-разъяснительные мероприятия.**

Ежегодно в Отделе образования утверждается медиа-план разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг.

За 2024 г. проведено **12 обучающих семинара**, опубликовано в СМИ и инстаграмме **8 статей**.

С целью разъяснения населению об оказываемых государственных услугах Отделом образования ежеквартально **проводится информирование** населения о государственных услугах, об автоматизированных системах «Электронный детский сад», «Электронная школа», государственных услуг опеки и попечительства путем размещения видеостранички на телеканале «Алау ТВ», проведены 4 Прямых эфира с населением по оказанию государственных услуг на инстаграмме Отдела образования

На сайте Отдела образования и интернет-ресурсах организаций образования постоянно обновляется информация по оказанию государственных услуг.

Вопрос по повышению качества оказания государственных услуг находится на постоянном контроле Отдела образования.