**Қостанай қаласының білім бөлімі қызметінің 2022 жылғы мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша есебі**

2022 жылы «Қостанай қаласының білім бөлімі» ММ-де 31394 мемлекеттік қызмет көрсетілді. Оның ішінде Мемлекеттік корпорация (ХҚКО) арқылы – 126, тікелей мемлекеттік органда -317, **egov.kz ҚР БҒМ АЖО** арқылыэлектрондық Үкімет порталы -1720, **indigo24.kz, school.kst-goo.kz** ведомстволық бағынысты портал– 29231 («Электрондық балабақша»-13780, «Электрондық мектеп»-13071, «Миндаль» АЖ - 2380) арқылы көрсетілді.

*2022 жылы 31394 қызмет көрсетілді, пайыздық қатынаста – қағаз түрінде: 1,4 % ( 443), электронды түрде: 98,6 % (30951).*

Білім беру бөлімінде барлығы 21 Мемлекеттік қызмет, оның ішінде 8 мемлекеттік қызмет білім беру ұйымдарымен (2 - бөбекжай, 7-мектеп, 2 - қосымша білім беру ұйымдары), 13 - білім бөлімімен көрсетіледі.

**19 мемлекеттік қызмет ақпараттық жүйелер арқылы көрсетіледі (2 – «Индиго: электрондық балабақша» АЖ***-* Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектепке дейінгі жастағы (6 жасқа дейінгі) балаларды кезекке қою, құжаттарды қабылдау және балаларды мектепке дейінгі білім беру ұйымдарына 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 мектептерде 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 демалу үшін құжаттарды қабылдау және жолдамалар беру, Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау*,* ***12*** *-* **ҚР БҒМ АЖО** *-* 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, жетім балаға (жетім балаларға) және ата - анасының қамқорлығынсыз қалған балаға (балаларға) қорғаншылық немесе қамқоршылық белгілеу, қорғаншыларға немесе қамқоршыларға жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) асырап-бағуға жәрдемақы тағайындау, Кәмелетке толмағандардың мүлкіне билік ету үшін анықтамалар беру, Негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарында экстернат нысанында оқуға рұқсат беру, Баланы (балаларды) патронаттық тәрбиелеуге беру және патронат тәрбиешілерге берілген 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 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, ***1****-* ***«Миндаль» АЖ*** *-* Балаларға қосымша білім беру бойынша қосымша білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау).

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.

2022 жылдың мамыр және қазан айларында білім беру ұйымдарының директорлар Кеңесінде 23 білім беру ұйымдары басшыларының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнаманы сақтау жөніндегі қызметін зерделеу туралы ақпарат тыңдалды. Кеңес қорытындысы бойынша тәртіптік ықпал ету шешімдері және анықталған бұзушылықтарды жою бойынша ұсынымдар қабылданды.

Білім бөлімі ай сайын білім басқармасына көрсетілген мемлекеттік қызметтер бойынша статистикалық есептерді ұсынады, есепті уақтылы ұсынбау фактілері жоқ.

2022 жылы Отбасы және балалар саласында мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларына өзгерістер мен толықтырулар енгізілді(21.02.2022 № 55, 03.10.2022 № 414), педагогтерді аттестаттаудан өткізу қағидалары мен шарттары (30.12.2022 № 533), «Балаларға қосымша білім беру бойынша қосымша білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау» мемлекеттік қызмет көрсету қағидалары ( 01.03.2022 № 68, от 01.09.2022 [№ 387](https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2200029421" \l "z30)), 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 (17.11.2022 [№ 462](https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2200030622" \l "z49)), Мектепке дейінгі білім беру саласында мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын (18.11.2022 [№ 464](https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2200030643" \l "z7)), Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылатын, Қазақстан Республикасының аумағында тұрақты тұратын, жетім балаларды, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды асырап алуға тілек білдірген адамдарды есепке алу қағидаларын (03.10.2022 № 414), Бастауыш, негізгі орта және жалпы орта білім берудің жалпы білім беретін оқу бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарына оқуға қабылдаудың үлгілік қағидалары (05.08.2022 ж. № 350, 27.08.2022 ж. № 378), Экстернат нысанында оқыту және «Негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарында экстернат нысанында оқуға рұқсат беру» мемлекеттік қызмет көрсету қағидалары (08.11.2022 [№ 449](https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2200030479" \l "z7)).

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 (7638 өтінім);

2. мектепке дейінгі білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау (6135 өтінім);

3. білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау (6282 өтінім);

4. жалпы білім беретін оқу орындары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау (3479 өтінім);

5. жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну (2374 өтінім).

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

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 (2022 жылы мемлекеттік қызмет саны -2), Он жасқа толған баланың пікірін есепке алу туралы қорғаншылық және қамқоршылық органының шешімін беру – (*мемлекеттік қызметтер саны- 317*).

Ішкі бақылау жоспарына сәйкес мемлекеттік қызмет көрсету сапасына мониторингтің 12 бақылау іс-шарасы өткізілді, 12 ведомстволық бағынысты білім беру ұйымдары қамтылды. Анықталған бұзушылықтардың саны – 8, мониторинг жүргізу кезінде түзетілді. Бақылау іс-шараларының қорытындысы бойынша 45 ұсыным әзірленіп, орындалды.

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

1 мемлекеттік қызметші мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша біліктілікті арттыру курстарынан өтті.

Мемлекеттік қызмет көрсету бойынша шағымдар түскен жоқ.

**Проблемалық мәселелер.**

Мониторинг барысында мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері анықталды.

1. **ҚР БҒМ АЖО ақпараттық жүйесінің жиі техникалық ақаулары,** 2022 ж. кезеңінде жүйенің 5 ақауы болды (05.01-06.01.2022 ж., 18.01.2022 ж., 02.02.-11.02.2022 ж., 05.05.2022 ж.-06.05.2022 ж., 13.06-16.06.2022 ж.);
2. ҚР БҒМ АЖ АЖ мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін белгілеукезінде **демалыс және мереке күндерін есепке алмайды,** сондай-ақ мерзімдер Мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына сәйкес келмейді(19.03-23.03.2022 ж. наурыз – мереке күндерін, 07.05-10.05.2022 ж. мамыр айларын есепке алмайды.);
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 қажет(*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 оқу орындары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау*);
4. **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, алимент, балаға тиесілі тұрғын үйді жалға беруден түскен табыс төленгені туралы мәліметтерді алуға арналған қойындылар жоқ, осы қызметті порталда жеке шығару қажет;
5. **Негізгі орта, жалпы орта білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру** – Мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларына өзгерістер енгізілсін: 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;
6. **Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтамалар беру** - бұл қызмет автоматтандырылған болып табылады, алайда «ҚР БҒМ АЖО» АЖ-мен «Жетім балалардың, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалардың және балаларды өз отбасыларына тәрбиелеуге қабылдағысы келетін адамдардың республикалық деректер банкі» тізілімінің интеграциясы жоқ, осыған байланысты шығу құжаты автоматты түрде берілмейді. Жоғарыда аталған ақпараттық жүйелермен интеграция жасау. Бұрынғы «Е-әкімдік» АЖ-да «Е-қамқоршылық» АЖ-мен электрондық үкімет шлюзімен интеграция болды, жауап Білім бөлімі маманының қатысуынсыз автоматты түрде берілді;
7. **Кәмелетке толмағандардың мүлкіне билік ету үшін анықтамалар беру** - порталда ата-анасының біреуінің жоқтығын растайтын құжатты тіркеуге арналған қойынды жоқ (қайтыс болу туралы куәлік, айыру, шектеу туралы сот шешімі және т.б.). «АХАЖ» АЖ-мен интеграция енгізу, сондай-ақ порталда «Ата-анасының қамқорлығының жоқтығын растайтын құжат» қосымша бетін қосу;
8. **Он жасқа толған баланың пікірін есепке алу туралы қорғаншылық және қамқоршылық органының шешімін беру** - 10 жасқа толған балалар үйі тәрбиеленушісінің пікірін еркін нысанда ресімдеу керек, 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 «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 тұр.

**Ақпараттық-түсіндіру іс-шаралары.**

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

2022 жылы 14 оқыту семинары өткізілді, бұқаралық ақпарат құралдарында 10 мақала жарияланды. Халыққа көрсетілетін мемлекеттік қызметтер туралы түсіндіру мақсатында білім бөлімі тоқсан сайын халықты мемлекеттік қызметтер туралы, «Электрондық балабақша», «Электрондық мектеп» автоматтандырылған жүйелері туралы, «Алау ТВ», «Новое время» телеарналарында бейнежазбаны орналастыру арқылы қорғаншылық және қамқоршылық мемлекеттік қызметтері туралы ақпараттандыру жүргізеді (4 бейнежазба), goo\_kostanai білім бөлімінің инстаграмында Мемлекеттік қызмет көрсету бойынша халықпен **4 Тікелей эфир** өткізілді.

Білім беру ұйымдарының білім беру және интернет-ресурстар бөлімінің сайтында Мемлекеттік қызмет көрсету бойынша ақпарат үнемі жаңартылып отырады, Мемлекеттік қызметтер мен бейне нұсқаулықтар орналастырылған.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру мәселесі білім бөлімінің тұрақты бақылауында тұр.