**Отчет деятельности**

**Отдела образования г. Костаная по вопросам оказания государственных услуг за 2022 год.**

*За 2022 г.* в ГУ «Отдел образования г. Костаная» оказана **31394** государственных услуг. Из них оказано через Госкорпорацию (ЦОН) – 126**,** непосредственно в государственном органе –317, через портал электронного Правительства **egov.kz** посредством **АРМ МОН РК** –1720,подведомственный портал **indigo24.kz,** **school.kst-goo.kz** – 29231 («Электронный детский сад» -13780, «Электронная школа»-13071**,** ИС «Миндаль»- 2380).

*За 2022 г. оказана 31394 услуг, в процентном соотношении – в бумажном виде: 1,4 % ( 443), в электронном виде: 98,6 % (30951).*

Всего в отделе образования 21 государственная услуга, из них 8 государственных услуг предоставляются организациями образования (2 - ясли-сады, 7 - школы, 2- 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, Прием документов для прохождения **аттестации педагогов**, ***1****-* ***ИС «Миндаль»*** *-* Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования).

Ежегодно Отделом образования утверждаются приказы«О возложении должностных обязанностей на сотрудников отдела образования по оказанию государственных услуг», «О контроле за деятельностью организаций образования по оказанию государственных услуг».

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

В мае и октябре 2022 года на совете директоров организаций образования заслушана информация об изучении деятельности руководителей 23 организаций образования по соблюдению законодательства в сфере оказания государственных услуг. По итогам совета приняты решения дисциплинарного воздействия и рекомендации по устранению выявленных нарушений.

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

В 2022 году были внесены изменения и дополнения в Правила оказания государственных услуг в сфере семьи и детей (21.02.2022 № 55, 03.10.2022 № 414), Правила и условия проведения аттестации педагогов (30.12.2022 [№ 533](https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2200031490#z6)), Правила оказания государственной услуги «Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования для детей по предоставлению им дополнительного образования» (от 01.03.2022 № 68, от 01.09.2022 [№ 387](https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2200029421#z30)), 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 (от 17.11.2022 [№ 462](https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2200030622#z49)), Правил оказания государственных услуг в сфере дошкольного образования (от 18.11.2022 [№ 464](https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2200030643#z7)), Правил учета лиц, являющихся гражданами Республики Казахстан, постоянно проживающих на территории Республики Казахстан, желающих усыновить детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей (03.10.2022 № 414), Типовые правила приема на обучение в организации образования, реализующие общеобразовательные учебные программы начального, основного среднего и общего среднего образования (от 05.08.2022 г. № 350, от 27.08.2022 г. № 378), Правила обучения в форме экстерната и оказания государственной услуги "Выдача разрешения на обучение в форме экстерната в организациях основного среднего, общего среднего образования" (от 08.11.2022 [№ 449](https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2200030479#z7)).

Все государственные услуги предоставляются бесплатно.

Утверждена 21 государственная услуга.

Наиболее востребованными государственными услугами являются следующие государственные услуги:

1.постановка на очередь детей дошкольного возраста для направления в дошкольные организации образования (7638 заявок);

2.прием документов и зачисление в дошкольные организации образования (6135 заявок);

3.прием документов и зачисление в организации образования (6282 заявок);

4.прием документов для перевода детей между общеобразовательными учебными заведениями (3479 заявок);

5.предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах (2374 заявок).

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

В бумажном виде предоставляются **2 государственные услуги** согласно Правилам оказания государственных услуг: Выдача разрешения на свидания с ребенком родителям, лишенным родительских прав, не оказывающие на ребенка негативного влияния (*кол-во госулуг в 2022 г. -2*), Выдача решения органа опеки и попечительства об учете мнения ребенка, достигшего десятилетнего возраста – (*кол-во госуслуг. - 317*).

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.

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

1 государственный служащий прошел курсы повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг.

Жалоб по оказанию государственных услуг не поступало.

**Проблемные вопросы.**

В ходе мониторинга выявлены проблемы по оказанию государственных услуг.

1. **частые технические сбои информационной системы** АРМ МОН РК, за период 2022 г. были 5 сбоев системы ( с 05.01-06.01.2022 г., 18.01.2022 г., 02.02.-11.02.2022 г., 05.05.2022 г.-06.05.2022 г., 13.06-16.06.2022 г.);
2. **ИС АРМ МОН РК не учитывает выходные и праздничные** **дни** при установке срока оказания государственных услуг, также сроки не соответствуют Правилам оказания государственных услуг (не учитывает в марте 19.03-23.03.2022 г. – праздничные дни, в мае 07.05-10.05.2022 г.);
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** – В Правила оказания государственной услуги внести изменения: для полного перевода государственной услуги на электронный формат необходимо в случае порчи документов прием документов производить через ЦОН, т.к. заявитель должен предоставить оригинал аттестата для дальнейшего его уничтожения. В остальных случаях заявки принимаются через портал;
6. **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 не выдается автоматически. Внести интеграцию с вышеназванными информационными системами. В прежней ИС "Е-акимат" была интеграция с ИС "Е-попечительство" со шлюзом электронного правительства, ответ выдавался автоматически, без участия специалиста Отдела образования;
7. **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";
8. **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 АО «НИТ», Управление и 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 2022 г. проведено **14 обучающих семинара**, опубликовано **10 статей** в средствах массовой информации. 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», «Новое время» (4 видеопубликации), проведены 4 Прямых эфира с населением по оказанию государственных услуг на инстаграмме Отдела образования **goo\_kostanai**.

На сайте Отдела образования и интернет-ресурсах организаций образования постоянно обновляется информация по оказанию государственных услуг, размещены государственные услуги и видеоинструкции.

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