Бекітемін
Қостанай облысы әкімдігі білім басқармасының «Рудный қаласының білім бөлімі» ММ басшысы
__________ Жайлыбаев Т.Б.
04.01.2023 ж.

Қостанай облысы әкімдігі білім басқармасының «Рудный қаласының білім бөлімі» ММ мемлекеттік мекемесінің 2022 жылдың қорытындысы бойынша мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі қызметінің есебі.

1. Жалпы ережелер

1.1. Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер:

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне сәйкес *(Қазақстан Республикасы цифрлық даму, инновациялар және аэрогарыш өнеркәсібі министрінің міндетін атқарушының 2020 жылғы 31 қаңтардағы № 39/НҚ бұйрығы)* **Қостанай облысы әкімдігі басқармасының «Рудный қаласының білім бөлімі» ММ** және **37 ведомстволық бағынысты ұйымдар мемлекеттік қызметтердің 22 түрін көрсетеді.**
2022 жылы көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны **11978** құрады, оның ішінде көрсетілетін қызметті беруші арқылы – **179**, бұл **1,5 %**, Мемлекеттік корпорация арқылы – **122**, бұл **1 %**, ақпараттық жүйелер – **11581**, бұл **96,7%**, электрондық түрде-**11677**, бұл **97,49%** құрайды.

Қалалық білім бөлімі 13 мемлекеттік қызмет көрсетеді.

№	*Мемлекеттік қызметтің атауы*	**Мемлекеттік қызмет көрсету тәсілі**	*Ақылы / тегін*
1	Жетім балаға (жетім балаларға) және ата - анасының қамқорлығынсыз қалған балаға (балаларға) қорғаншылық немесе қамқоршылық белгілеу	Мемлекеттік корпорация, «электрондық үкіметтің» веб-порталы	Тегін
2	Қорғаншылық және қамқоршылық жөнінде анықтамалар беру	«электрондық үкіметтің»веб-порталы	Тегін
3	«Кәмелетке толмағандардың мүлкіне билік ету үшін анықтамалар беру»	«электрондық үкіметтің»веб-порталы	Тегін
4	Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін	Мемлекеттік корпорация, республикалық маңызы бар	Тегін

	мектепке дейінгі жастағы (6 жасқа дейінгі) балаларды кезекке қою	қалалар мен астананың білім басқармалары, аудандардың білім бөлімдері, облыстық маңызы бар қалалардың, «электрондық үкіметтің»веб-порталы	
5	Қорғаншыларға немесе қамқоршыларға жетім баланы (жетім балаларды) және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы (балаларды) күтіп-бағуға жәрдемақы төлеуді тағайындау	Мемлекеттік корпорация, «электрондық үкіметтің»веб-порталы www.egov.kz	Тегін
6	«Баланы (балаларды) патронаттық тәрбиелеуге беру және патронат тәрбиешілерге берілген баланы (балаларды) асырап-бағуға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау»	«Электрондық үкіметтің»веб-порталы www.egov.kz	Тегін
7	Бала асырап алғысы келетін адамдарды есепке қою	«электрондық үкіметтің»веб-порталы	Тегін
8	Жетім баланы және (немесе) ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы асырап алуға байланысты біржолғы ақшалай төлем тағайындау	Мемлекеттік орган, электрондық үкімет порталы www.egov.kz	Тегін
9	Балаға теріс әсер етпейтін ата-ана құқықтарынан айырылған ата-аналарға баламен кездесуге рұқсат беру	Мемлекеттік корпорация, республикалық маңызы бар қалалар мен астананың білім басқармалары, аудандардың білім бөлімдері, облыстық маңызы бар қалалардың,	Тегін
10	Он жасқа толған баланың пікірін есепке алу туралы қорғаншылық және	Республикалық маңызы бар қалалар мен астананың білім басқармалары,	Тегін

	қамқоршылық органының шешімін беру	аудандардың білім бөлімдері, облыстық маңызы бар қалалардың	
11	Баланы (балаларды) асырап алушы отбасына тәрбиелеуге беру және оларды күтіп-бағуға ақшалай қаражат төлеуді тағайындау	Республикалық маңызы бар қалалар мен астананың білім басқармалары, аудандардың білім бөлімдері, облыстық маңызы бар қалалардың	Тегін
12	Шалғайдағы ауылдық пункттерде тұратын балаларға жалпы білім беретін ұйымдарға және үйлеріне тегін тасымалдауды ұсыну	Республикалық маңызы бар қалалар мен астананың білім басқармалары, аудандардың білім бөлімдері, облыстық маңызы бар қалалардың, «электрондық үкіметтің»веб-порталы	Тегін
13	Педагогтерді аттестаттаудан өту үшін құжаттарды қабылдау.	Республикалық маңызы бар қалалар мен астананың білім басқармалары, аудандардың білім бөлімдері, облыстық маңызы бар қалалардың,«электрондық үкіметтің»веб-порталы	Тегін

16 балабақша 1 қызмет көрсетеді:

«INDIGO» АЖ электрондық жүйесі және электрондық үкіметтің веб-порталы арқылы тегін негізде «Мектепке дейінгі білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және балаларды қабылдау» мемлекеттік қызметі.

3 қосымша білім беру ұйымдары 1 қызмет көрсетеді:

«Оқудан тыс уақытта балаларға қосымша білім беру бойынша қосымша білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау» мемлекеттік көрсетілетін қызметі

7 мемлекеттік қызметті Рудный қаласының 21 мектебі көрсетеді:

	Мемлекеттік қызметтің атауы	**Мемлекеттік қызмет көрсету тәсілі**	**Ақылы / тегін**
1	Денсаулық жағдайы бойынша ұзақ уақыт бойы бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру	Бастауыш, негізгі орта және жалпы орта білім беру ұйымдары, «электрондық	Тегін

	ұйымдарына бара алмайтын балаларды үйде жеке тегін оқытуды ұйымдастыру үшін құжаттарды қабылдау	үкіметтің»веб-порталы	
2	Аз қамтылған отбасылардың балаларына қала сыртындағы және мектеп жанындағы лагерьлерде демалыс беру үшін құжаттарды қабылдау	Мемлекеттік корпорация, АҚМ облыстары, Нұр-сұлтан, Алматы және Шымкент қалалары, аудандар мен қалалар, білім беру ұйымдары,«электронды қ үкіметтің»веб-порталы	Тегін
3	Негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдарында экстернат нысанында оқуға рұқсат беру.	«Электрондық үкіметтің»веб-порталы	Тегін
4	Балаларды жалпы білім беретін оқу орындары арасында ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау	Бастауыш, негізгі орта және жалпы орта білім беру ұйымдары, «электрондық үкіметтің»веб-порталы	Тегін
5	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	Бастауыш, негізгі орта және жалпы орта білім беру ұйымдары, «электрондық үкіметтің»веб-порталы	Тегін
6	Білім туралы құжаттардың телнұсқаларын беру.	Мемлекеттік корпорация, негізгі орта және жалпы орта білім беру ұйымдары, «электрондық үкіметтің»веб-порталы	Тегін
7	Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін тамақтандыруды ұсыну үшін құжаттарды қабылдау	АҚМ облыстары, Нұрсұлтан, Алматы және Шымкент қалалары, аудандар мен облыстық маңызы бар қалалары, білім беру	Тегін

		ұйымдары «электрондық үкіметтің»веб-порталы	

1.2. Білім беру саласында неғұрлым талап етілетін мемлекеттік қызметтер:

1.Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектеп жасына дейінгі (6 жасқа дейінгі) балаларды кезекке қою - **2022 жылы 2241 қызмет көрсетілді.**

2.Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беру бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау **2022 жылы 2222 қызмет көрсетілді.**

3.Мектепке дейінгі білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және балаларды қабылдау - **2022 жылы 1790 қызмет көрсетілді.**

4. Жалпы білім беретін мектептерде білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарына тегін тамақтандыруды ұсыну үшін құжаттарды қабылдау-**2022 жылы – 1988 қызмет көрсетілді.**

5. Балаларға қосымша білім беру бойынша қосымша білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және қабылдау - **2022 жылы 1547 қызмет көрсетілді.**

Электрондық қызметтердің үлесін 97,49% - ға дейін қамтамасыз ете отырып, мемлекеттік қызметтер көрсету кезінде көрсетілетін қызметті берушілердің халықпен байланысын төмендету мақсатында білім беру бөлімінде және ведомстволық бағынысты ұйымдарда мемлекеттік қызметтер электрондық жүйелер арқылы көрсетіледі: ҚР БҒМ АЖО мемлекеттік қызметтерінің автоматтандырылған жүйесі, «SUKURA» АЖ электрондық мектебі, «INDIGO» АЖ электрондық балабақшасы, «MINDAL» қосымша білім беру бағдарламасы.

Барлық ұйымдарда өзіне-өзі қызмет көрсету бұрыштары құрылды, онда ата-аналар мемлекеттік қызметті алуға өз бетінше өтініш бере алады.

1. <u>Өткізілетін іс-шаралар</u>

2.1. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы мәліметтер:

Білім бөлімінде көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпарат білім бөлімінің https://rgoo.kz/ ресми сайтында орналастырылған.

Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерге енгізілетін өзгерістерге қарай бұл бөлім сайтта нақышталады. Сондай-ақ, ақпарат Білім бөлімінің 2-қабатының фойесінде орналастырылған.

2.2. Мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұхбаттар және басқалар):

Құқық бұзушылыққа әкеп соқтыратын фактілерді немесе іс-әрекеттерді анықтау үшін жағдай жасау мақсатында білім бөлімінде «Сенім телефоны» 4-67-78 ұйымдастырылып, жұмыс істейді, ол бойынша азаматтардың осындай фактілер туралы хабарлауға мүмкіндігі бар. Сондай-ақ, білім беру бөлімінде және білім беру ұйымдарында бейнебақылау камералары жұмыс істейді. Білім бөлімі басшысының, сондай-ақ оның орынбасарының жеке қабылдауларын өткізу арқылы халықпен кері байланыс жүйесі жолға қойылған.

1.2. Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар:

Білім бөлімінің қызметкерлерімен тұрақты негізде басшының жанындағы кеңестерде көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бойынша түсіндіру жұмыстары жүргізіледі.

1.3. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау:

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында 2022 жылы білім бөлімінің бас мамандары Ю.А.Неделько және Ю.А.Каика Мемлекеттік қызмет көрсету сапасы мәселесі бойынша 12 ведомстволық бағынысты ұйымдарда бақылау іс-шараларын өткізді.

Утверждаю
Руководитель
ГУ «Отдел образования города Рудного»
Управления образования
акимата Костанайской области
04.01.2023г.
____
Жайлибаев Т.Б.

Отчет деятельности государственного учреждения ГУ «Отдел образования города Рудного » Управления образования акимата Костанайской области по вопросам оказания государственных услуг по итогам 2022 года.

1. Общие положения

1.1. Сведения об услугодателе:

В соответствии с Реестром государственных услуг (*приказ исполняющего обязанности Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39/НҚ*) **ГУ «Отдел образования города Рудного» Управления образования акимата Костанайской области** и **37-ью подведомственными организациями** оказывается **22 вида государственных услуг.**
За 2022 год количество оказанных государственных услуг составило **11978**, в том числе через услугодателя – **179**, что составляет **1,5 %**, государственную корпорацию – **122**, что составляет **1 %**, информационные системы – **11581**, что составляет **96,7%**, в электронном виде -**11677**, что составляет **97,49 %.**

Городским отделом образования оказывается 13 государственных услуг.

№	*Наименование государственной услуги*	**Способ оказания государственных услуг**	*Платно/бесплатно*
1	Установление опеки или попечительства над ребенком- сиротой (детьми-сиротами) и ребенком (детьми), оставшимся без попечения родителей	Государственная корпорация, веб-портал "электронного правительства	Бесплатно
2	Выдача справок по опеке и попечительству	веб-портал "электронного правительства	Бесплатная
3	«Выдача справок для	веб-портал "электронного	Бесплатная

	распоряжения имуществом несовершеннолетних»	правительства	
4	Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в детские дошкольные организации	Государственная корпорация, управления образования городов республиканского значения и столицы, отделы образования районов, городов областного значения, веб-портал "электронного правительства"	Бесплатная
5	Назначение выплаты пособия опекунам или попечителям на содержание ребенка-сироты (детей-сирот) и ребенка (детей), оставшегося без попечения родителей	Государственная корпорация, веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz	Бесплатно
6	«Передача ребенка (детей) на патронатное воспитание и назначение выплаты денежных средств на содержание ребенка (детей), переданного патронатным воспитателям»	Веб-портал "электронного правительства" www.egov.kz	Бесплатно
7	Постановка на учет лиц, желающих усыновить детей	Веб-портал "электронного правительства"	Бесплатно
8	Назначение единовременной денежной выплаты в связи с усыновлением ребенка-сироты и (или) ребенка, оставшегося без попечения родителей	Государственный орган, портал электронного правительства www.egov.kz	Бесплатная
9	Выдача разрешения на свидания с ребенком родителям, лишенным родительских прав, не	Государственная корпорация, управления образования городов республиканского значения	Бесплатно

	оказывающие на ребенка негативного влияния	и столицы, отделы образования районов, городов областного значения	
10	Выдача решения органа опеки и попечительства об учете мнения ребенка, достигшего десятилетнего возраста	Управления образования городов республиканского значения и столицы, отделы образования районов, городов областного значения	Бесплатно
11	Передача ребенка (детей) на воспитание в приемную семью и назначение выплаты денежных средств на их содержание	Управления образования городов республиканского значения и столицы, отделы образования районов, городов областного значения, веб-портал "электронного правительства"	Бесплатно
12	Предоставление бесплатного подвоза к общеобразовательным организациям и обратно домой детям, проживающим в отдаленных сельских пунктах	Государственная корпорация, отделы образования районов, городов областного значения, организации образования, веб-портал "электронного правительства"	Бесплатно
13	Прием документов для прохождения аттестации педагогов.	Государственная корпорация, отделы образования районов и городов областного значения, веб-портал "электронного правительства"	Бесплатно

16 детских садов оказывают 1 услугу:

Государственная услуга «Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации образования» на бесплатной основе ***в электронном виде через электронную систему ИС «INDIGO» и веб портал электронного правительства.***

3 организации дополнительного образования оказывают 1 услугу:

Государственная услуга «Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования по предоставлению детям дополнительного образования во внеучебное время»

7 государственных услуг оказывают 21 школы города Рудного:

	Наименование государственной услуги	Способ оказания государственных услуг	Платно/бесплатно
1	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	Организации начального, основного среднего и общего среднего образования, веб-портал "электронного правительства"	Бесплатно
2	Прием документов для предоставления отдыха детям из малообеспеченных семей в загородных и пришкольных лагерях	Государственная корпорация, МИО областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента, районов и городов, организации образования, веб-портал "электронного правительства"	Бесплатно
3	Выдача разрешений на обучение в форме экстерната в организациях основного среднего, общего среднего образования.	Веб-портал "электронного правительства"	Бесплатно
4	Прием документов для перевода детей между общеобразовательными учебными заведениями	Организации начального, основного среднего и общего среднего образования, веб-портал "электронного правительства"	
5	Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным	Организации начального, основного среднего и общего среднего образования, веб-портал "электронного	Бесплатно

	программам начального, основного среднего, общего среднего образования	правительства"	
6	Выдача дубликатов документов об образовании.	Государственная корпорация, организации основного среднего и общего среднего образования, веб-портал "электронного правительства"	Бесплатная
7	Прием документов для предоставления бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах	МИО областей, городов Нур-Султана, Алматы и Шымкента, районов и городов областного значения, организации образования, веб-портал "электронного правительства"	Бесплатно

1.2. Наиболее востребованными государственными услугами в сфере образования являются:

1.Постановка на очередь детей дошкольного возраста (до 6 лет) для направления в детские дошкольные организации - **в 2022 году было оказано 2241 услуг**.

2.Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования было оказано **в 2022 году было оказано 2222 услуг.**

3.Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации образования- было оказано **в 2022 году было оказано 1790 услуг.**

4.Прием документов для предоставления бесплатного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах- **было оказано в 2022 году – 1988 услуг.**

5. Прием документов и зачисление в организации дополнительного образования по предоставлению детям дополнительного образования - **за 2022 год было оказано 1547 услуг**.

С целью снижению контактов услугодателей с населением при предоставлении государственных услуг, обеспечив долю электронных услуг до 97,49%, в отделе образования и подведомственных организациях государственный услуги оказываются через электронные системы: автоматизированная система государственных услуг АРМ МОН РК, ИС

«SUKURA» электронная школа, ИС «INDIGO» электронный сад, программа дополнительного образования «MINDAL».

Во всех организациях созданы уголки самообслуживания, где родители самостоятельно могут подать заявление на получение государственной услуги.

1. Проводимые мероприятия

2.1. Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг:

Информация о порядке оказания государственных услуг, оказываемых в Отделе образования размещена на официальном сайте Отдела образования https://rgoo.kz/

По мере вносимых изменений в подзаконные нормативные правовые акты, определяющие порядок оказания государственных услуг этот раздел на сайте акнтуализируется. Также информация размещена в фойе 2-го этажа Отдела образования.

2.2. Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг (разъяснительные работы, семинары, встречи, интервью и иное):

В целях создания условий для выявления фактов или поступков, ведущих к правонарушениям в Отделе образования, организован и работает «телефон доверия» 4-67-78, по которому граждане имеют возможность сообщить о таких фактах. Также в Отделе образования и в организациях образования функционируют камеры видеонаблюдения. Налажена система обратной связи с населением путем проведения личных приемов руководителем Отдела образования, а также его заместителем.

1.2. Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг:

На постоянной основе с сотрудниками отдела образования на совещаниях при руководителе проводится разъяснительная работа по оказываемым государственным услугам.

1.3. Контроль за качеством оказания государственных услуг:

С целью повышения качества оказания государственных услуг в 2022 году главными специалистами Отдела Образования Неделько Ю.А. и Каика Ю.А. проведены контрольные мероприятия в 12-ти подведомственных организациях по вопросу качества оказания государственных услуг.