

Отчет деятельности
Отдела образования г. Костаная по вопросам оказания государственных услуг
за 2021 год.

За 2021 г. в ГУ «Отдел образования г. Костаная» оказано **34389** государственных услуг. Из них оказано через Госкорпорацию (ЦОН) – **736**, непосредственно в государственном органе – **1955**, через портал электронного Правительства **egov.kz** посредством **АРМ МОН РК** – **1131**, подведомственный портал **indigo24.kz**, **school.kst-goo.kz** – **30567** («Электронный детский сад» – **13578**, «Электронная школа» – **13917**, ИС «Миндаль» – **3072**).

За 2021 оказано 34389 услуг, в процентном соотношении – в бумажном виде: 7,8 % (2691), в электронном виде: 92,2 % (31698).

19 государственных услуг предоставляются через информационные системы либо через портал «электронного правительства» (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 2021 года на совете директоров организаций образования заслушана информация об изучении деятельности руководителей 20 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 2021 году установлена информационная система «Mindall» в 7 организаций дополнительного образования. Прием документов в организации дополнительного образования принимаются через данную информационную систему через портал «электронного правительства». Доступ к государственной услуге на портале будет открыт в период приема заявок с 1 августа до 1 октября.

В ноябре 2021 года внесены изменения и дополнения в Правила оказания государственной услуги «Прием документов для прохождения аттестации педагогов» (Приказ МОН РК от 12 ноября 2021 г. № 561). Государственная услуга предоставляется тремя способами: 1. через канцелярию услугодателя; 2. через Госкорпорацию; 3. через портал «электронного правительства». Данная услуга реализована в информационной системе АРМ МОН РК. Срок оказания через портал: 1 рабочий день.

Все государственные услуги предоставляются бесплатно.

Утверждены 22 Правила государственных услуг.

Наиболее востребованными государственными услугами являются следующие государственные услуги:

1. постановка на очередь детей дошкольного возраста для направления в дошкольные организации образования (7195 заявок);

2. прием документов и зачисление в дошкольные организации образования (6383 заявок);

3. прием документов и зачисление в организации образования (5238 заявок);

4. прием документов для перевода детей между общеобразовательными учебными заведениями (4809 заявок);

5. предоставление бесплатного и льготного питания отдельным категориям обучающихся и воспитанников в общеобразовательных школах (4398 заявок).

По государственным услугам «Передача ребенка (детей) на воспитание в приемную семью и назначение выплаты денежных средств на их содержание», «Выдача разрешения на свидания с ребенком родителям, лишенным родительских прав, не оказывающие на ребенка негативного влияния» заявок не поступало. Жалоб по оказанию государственных услуг не поступало.

Проблемные вопросы.

В ходе мониторинга выявлены проблемы по оказанию государственных услуг.

1. **«Прием документов и зачисление детей в дошкольные организации образования»** при зачислении ребенка в дошкольную организацию через систему АРМ МОН РК (*автоматизированное рабочее место*) нет возможности услугодателю завершить данную госуслугу (*услугополучатель имеет возможность электронно подать заявку через egov, однако услугодатель, т.е. ясли-сад не имеет возможности оказать госуслугу в АРМ МОН РК (автоматизированное рабочее место), т.к. не активны действия – нет возможности увидеть документы услугодателей, завершить услугу*), в настоящее время данная услуга предоставляется через ИС «indigo: Электронный детский сад»;
2. Прием документов и зачисление в организации образования независимо от ведомственной подчиненности для обучения по общеобразовательным программам начального, основного среднего, общего среднего образования - на портале заявки направляются в ИС "Сакура: электронная школа" либо в АРМ МОН РК. Для систематизации государственной услуги необходимо прием заявок осуществлять в одной системе. Для удобства мониторинга подходит ИС "Сакура: электронная школа", исключить в АРМ МОН РК;
3. Прием документов для перевода детей между общеобразовательными учебными заведениями - на портале заявки направляются в ИС "Сакура: электронная школа" либо в АРМ МОН РК. Для систематизации государственной услуги необходимо прием заявок осуществлять в одной системе. Для удобства мониторинга подходит ИС "Сакура: электронная школа", исключить в АРМ МОН РК;
4. Прием документов и выдача направлений на предоставление отдыха в загородных и пришкольных лагерях отдельным категориям обучающихся и воспитанников государственных учреждений образования - не вносить ограничение в количестве запланированных путевок в ИС "Сакура", так как имеются случаи замены детей в лагерь по уважительным причинам детей (болезнь, травма и др.);
5. 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 в АРМ МОН РК и имеется возможность подать заявку на портале и на опеку, и на пособие. Однако перечень документов на портале противоречит в части предоставления документов, подтверждающий доход ребенка: сведения о выплате пособия по УК, алименты, доход от аренды жилья, принадлежащему ребенку. В стадии оформления опеки (попечительства) заявитель не может предоставить данные сведения, что является основанием для отказа в назначении пособия. Предложение – **вывести отдельно от установления опеки**;
6. 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;
7. 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;
8. Выдача справок для распоряжения имуществом несовершеннолетних - система ИС «ЗАГС» не интегрирована с ИС «АРМ МОН РК», т.к. не выдает сведения о заключении брака либо о расторжении брака граждан, подающих заявку на портал. Также 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" –
9. Передача ребенка (детей) на патронатное воспитание и назначение выплаты денежных средств на содержание ребенка (детей), переданного патронатным воспитателям - мнение ребенка,

достигшего 10-летнего возраста оформлять в произвольной форме, так как законными представителями являются не физические лица, а юридическое лицо (администрация детского дома);

10. Прием документов для участия в конкурсе на замещение руководителей государственных учреждений среднего образования - Согласно реестру государственных услуг внесен способ оказания через портал, однако в Правилах указан способ оказания - через услугодателя, Госкорпорацию. Внести изменения в Правила для оказания в электронном виде.

С целью оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг, также для разрешения проблем и принятия мер по устранению технических проблем с порталом Отделом образования ежегодно направляются письма в Департамент Агентства РК по делам государственной службы по Костанайской области, АО «НИТ», городской акимат, Управление образования области (*№ 03-20/2917 от 04.06.2021 г., № 03-20/4752 от 02.11.2020 г., №03-20/3546 от 11.09.2020 г., № 03-20/3497 от 08.09.2020 г., № 03-20/3024 от 14.08.2020 г., № 03-20/2322 от 24.06.2020 г., 03-20/811 от 29.04.2020 г., 03-20/-811 от 28.02.2020 г., 03-20/728 от 21.02.2020 г., 03-20/702 от 20.02.2020 г., 03-20/149 от 17.01.2020 г., 03-20/3695 от 20.11.2019 г.*).

Информационно-разъяснительные мероприятия.

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

За 2021 г. проведено **11 обучающих семинара**, опубликовано **9 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» (**22.02.2021 г., 29.05.2021 г., 20.08.2021 г., 08.11.2021 г.**), проведены 6 Прямых эфиров 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.

В 2021 году пройдены онлайн курсы 2 лицами, оказывающими государственные услуги, получены сертификаты.

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