

*Қостанай облысы әкімдігі білім басқармасының «Қарасу ауданының білім бөлімі» мемлекеттік мекемесі басшысының орынбасары С. К. Циммердің «2024 жылғы мемлекеттік қызметтер көрсету қорытындылары туралы» тезистері, 2025 жылғы қаңтар*

Мемлекеттік қызметтер Тізіліміне сәйкес Қарасу ауданының білім бөлімі және білім беру ұйымдары 24 Мемлекеттік қызмет көрсетеді. Мемлекеттік қызметтерді 32 білім беру ұйымының 94 қызметкері көрсетеді (Білім бөлімі – 1, мектеп -24, балабақша-5, қосымша білім беру ұйымдары-2).

2024 жылдың 12 айында **2651 мемлекеттік қызмет** көрсетілді:

- ЖАО-да тікелей көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны - **393 қызмет (14,8%):**

- Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны-**19 қызмет (0,7%);**

- «Электрондық үкімет» порталы арқылы [www.egov.kz](http://www.egov.kz) (ЭҮП) - **0 қызмет (0 %);**

- «Электрондық лицензиялау» порталы арқылы [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz)- **0 қызметтер (0 %);**

- мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелері арқылы («SAKURA» АЖ, «INDIGO» АЖ, ҚМИС, ҚР БҒМ АЖО, MINDAL)-**2239 қызмет (84,5 %).**

2024 жылдың қорытындысы бойынша электрондық форматта көрсетілген қызметтердің пайызы **13,27% – ға төмендеді (2023 жылы-97,77%).**

Жыл сайын білім бөлімі мемлекеттік қызмет көрсету сапасына мониторинг жүргізу бойынша бақылау іс-шараларын жүргізу туралы бұйрықты бекітеді.

2024 жылдың қаңтар-желтоқсан айлары аралығында Білім бөлімі ведомстволық бағынысты ұйымдарда мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына мониторинг жүргізу нәтижелері бойынша **5 бақылау іс-шарасын өткізді.** Мониторинг нәтижелері бойынша Мемлекеттік қызмет көрсету бойынша бұзушылықтар анықталған жоқ. Бақылау іс-шараларын жүргізу кезінде жауапты маман бекітілген тексеру парағын басшылыққа алады. Бақылау іс-шараларын жүргізу басталар алдында бақылау іс-шарасын тағайындау туралы бұйрық шығарылады және бақылау іс-шарасын өткізу басталғанға дейін үш жұмыс күнінен кешіктірмей бақылау объектісіне жазбаша нысанда хабарланады. Ішкі бақылауды ресми жүргізу фактілеріне жол берілмейді.

Ағымдағы жылдың 12 айында мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша жүргізілген түсіндіру іс-шараларының саны 390 іс-шараны құрады. Ағымдағы жылдың 12 айында халықты мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша түсіндіру іс – шараларымен қамту-59605 адам.

Көрсетілген кезеңде құжаттардың толық емес топтамасын ұсыну себебінен Мемлекеттік қызметтер бойынша 6 дәлелді бас тарту тіркелді,

бұзушылықтар анықталған жоқ.

Белгіленген мерзімдерді бұза отырып көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны анықталған жоқ. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша тәртіптік жауапкершілікке жауапты мамандар тартылған жоқ.

Білім бөлімі 2023 жылдың желтоқсан айында мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын мониторингілеу жөніндегі 2024 жылға арналған іс-шаралар жоспарын бекітті, оған мемлекеттік қызметтер көрсету стандарттарын түсіндіру бойынша құқықтық білім мектебінің мәселелері енгізілді. Жоспардың тізбесінде сондай-ақ басшының жанынан Мемлекеттік қызметтер көрсету, мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызмет туралы есепті жария талқылау, сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау жүргізу мәселелері бойынша кеңестер өткізу пункттері бар. Жоспарлар толығымен іске асырылды, барлық мәселелер қаралды.

Мүмкіндігі шектеулі жандарға жағдай жасау үшін білім беру ұйымдары бейімделген. Пандустар, қызмет көрсету аймақтары, шақыру түймелері, Брайль шрифті бар маңдайшалар, тұрақ орындары бар.

Қарасу ауданының білім беру ұйымдары ай сайын халық арасында білім беру саласының қызметтерін электрондық түрде алу мүмкіндіктері, оның ішінде құжаттарды ұсыну мерзімдері, әлеуметтік желілерде ақпаратты орналастыру арқылы Қағидаларда көзделген қажетті құжаттар тізбесі туралы кең ақпараттық-түсіндіру жұмыстарын жүргізеді. Көрсетілетін қызметті алушыларды мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы хабардар ету үшін білім беру ұйымдарында көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бойынша өзекті ақпарат орналастырылған, халыққа қолжетімді орындарда стендтер бар. Білім беру ұйымдарының интернет-ресурстарында мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін регламенттейтін нормативтік құқықтық актілер орналастырылған. Білім беру ұйымдарының сайттарында мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты тұлғалардың телефон нөмірлері мен жұмыс кестесі орналастырылған. Көрсетілетін қызметті берушілер мемлекеттік қызметтер көрсету кестесі мен тәртібін сақтайды.

Білім бөлімі мен білім беру ұйымдары ұсынатын мемлекеттік қызметтер тегін негізде көрсетіледі.

2024 жылдың өткен кезеңінде көрсетілетін қызметті алушылар мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша лауазымды адамдардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымданбады.

2024 жыл кезеңінде біліктілікті арттыру курстарынан **17 адам өтті** (2022 жылы -35 адам, 2023 жылы – 11 адам).

Білім бөлімінің жауапты мамандары есепті мәліметтерді ақпараттық жүйелерден дербес түсіреді.

*Тезисы заместителя руководителя государственного учреждения «Отдел образования Карасуского района» Управления образования акимата Костанайской области Циммер С.К. «Об итогах оказания государственных услуг за 2024 год», январь 2025 года*

Согласно Реестру государственных услуг отделом образования и организациями образования Карасуского района оказываются 24 государственные услуги. Государственные услуги оказывают 94 сотрудника из 32 организаций образования (отдел образования – 1, школы – 24, детские сады – 5, организации дополнительного образования – 2).

За 12 месяцев 2024 года оказано **2651 государственная услуга**:

- количество оказанных государственных услуг непосредственно в МИО – **393 услуги (14,8 %)**;

- количество оказанных государственных услуг через Госкорпорацию – **19 услуг (0,7 %)**;

- через портал «электронного правительства» [www.egov.kz](http://www.egov.kz) (ПЭП) – **0 услуг (0 %)**;

- через портал «электронного лицензирования» [www.elicense.kz](http://www.elicense.kz) – **0 услуг (0 %)**;

- через информационные системы госорганов (ИС «SAKURA», ИС «INDIGO», КМИС, АРМ МОН РК, MINDAL) – **2239 услуг (84,5 %)**.

По итогам 2024 года процент услуг, оказанных в электронном формате, снизился на 13,27 % (2023 год – 97,77%).

Ежегодно отделом образования утверждается приказ о проведении контрольных мероприятий по мониторингу качества оказания государственных услуг.

С января по декабрь месяцы 2024 года отделом образования проведены **5 контрольных мероприятия** по результатам мониторинга качества оказания государственных услуг в подведомственных организациях. По результатам мониторинга нарушений по оказанию государственных услуг выявлено не было. При проведении контрольных мероприятий ответственный специалист руководствуется утвержденным проверочным листом. Перед началом проведения контрольных мероприятий издается приказ о назначении контрольного мероприятия и извещается в письменной форме объект контроля не позднее трех рабочих дней до начала проведения контрольного мероприятия. Факты формального проведения внутреннего контроля не допускаются.

Количество проведенных разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг за 12 месяцев текущего года составило **390 мероприятий**. Охват населения разъяснительными мероприятиями по повышению качества оказания государственных услуг за 12 месяцев текущего года – **59605 человек**.

За указанный период зафиксировано **6 мотивированных отказа** по

государственным услугам по причине предоставления неполного пакета документов, нарушений выявлено не было.

Количество государственных услуг, оказанных с нарушением установленных сроков, не выявлено.

К дисциплинарной ответственности по вопросам оказания государственных услуг ответственные специалисты не привлекались.

Отделом образования в декабре месяце 2023 года утвержден план мероприятий по мониторингу качества оказания государственных услуг на 2024 год, в который были включены вопросы школы правовых знаний по разъяснению стандартов оказания государственных услуг. В перечне плана также имеются пункты по проведению совещаний при руководителе по вопросам оказания государственных услуг, публичного обсуждения отчёта о деятельности в сфере оказания государственных услуг, проведения внутреннего анализа коррупционных рисков. Планы полностью реализованы, все вопросы рассмотрены.

Для создания условий лицам с ограниченными возможностями организации образования адаптированы. Имеются пандусы, зоны оказания услуг, кнопки вызова, вывески со шрифтом Брайля, парковочные места.

Ежемесячно организациями образования Карасуского района проводится широкая информационно-разъяснительная работа среди населения о возможностях получения услуг сферы образования в электронном виде, в том числе сроков предоставления документов, перечне необходимых документов, предусмотренных Правилами посредством размещения информации в социальных сетях. Для информирования услугополучателей о порядке оказания государственных услуг в организациях образования имеются стенды в доступных для населения местах, на которых размещена актуальная информация по оказываемым государственным услугам. На интернет ресурсах организаций образования размещены нормативные правовые акты, регламентирующие порядок оказания государственных услуг. На сайтах организаций образования размещены номера телефонов и график работы ответственных лиц за оказание государственных услуг. Услугодателями соблюдаются график и порядок оказания государственных услуг.

Государственные услуги, предоставляемые отделом образования и организациями образования, оказываются на бесплатной основе.

За истекший период 2024 года услугополучатели с жалобами на действия (бездействия) должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг не обращались.

Курсы повышения квалификации за период 2024 года прошли **17 человек** (2022 год -35 человек, 2023 год – 11 человек).

Отчетные сведения ответственные специалисты отдела образования самостоятельно выгружают из информационных систем.