***Білім басқармасы басшысы З.Тастемірованың Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселері жөніндегі ведомствоаралық жұмыс тобының алдындағы есебі баяндамасы***

***13.06.17ж сағ. 15.00***

**2017 жылдың І-жарты жылдығына арналған білім саласындағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің есебі**

Елбасы Нұрсұлтан Әбішұлы Назарбаев «Қазақстан — 2050» Стратегиясында және Қазақстан халқына арналған жыл сайынғы Жолдауларында барлық салаларды қамтитын мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасын арттыруға ерекше көңіл аударады. Сапалы мемлекеттік қызмет көрсету - басты міндетіміз.

2016 жылы білім саласы бойынша мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің Тізіліміне сәйкес **32** қызметтің түрі көрсетілді. Қазіргі таңда білім саласы бойынша **37 мемлекеттік қызмет түрі көрсетіледі.**

1. **Білім саласы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі**

**қосылған қызмет -5**

2017 жылдың қаңтар айынан бастап **1** қызмет:

* Кемтар балаларға арнаулы түзеу ұйымдары мен басқа да

ұйымдарға медициналық, арнаулы бiлiм және арнаулы әлеуметтiк қызметтердi алуы үшiн жолдама беру;

сәуір айында **4** қызмет қосылды:

* Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі және жоғары

білім беру ұйымдарындағы тәрбиеленушілер мен білім алушылардың жекелеген санаттағы азаматтарына,

* Қорғаншылық (қамқоршылықтағы) пен патронаттағы тұлғаларына **тегін тамақтандыруды ұсыну**;
* Техникалық, кәсіптік және орта білімнен кейінгі білімі бар кадрларды

даярлауға арналған мемлекеттік білім беру тапсырысын орналастыру бойынша **конкурсқа құжаттарды қабылдау**;

* Білім беру ұйымдарында білім алушыларға академиялық демалыс беру;
* Балаға кері әсер етпейтін **ата-ана құқықтарынан айырылған ата**

**аналарға баламен кездесуіне рұқсат беру**.

Соңғы қосылған **5** мемлекеттік қызметтің стандарты шыққан жоқ. Алайда 2017 жылдың сәуір айынан бастап қосылған қызметтер бойынша ай сайын есебі жинақталуда.

Ай сайын басқармамен және оған қарасты мекемелермен **17**  қызметтің түрі бойынша есеп беріледі:

Тікелей білім басқармасында көрсетілетін қызмет түрі - **4**

* «Орта білім үздік ұйым» грантын тағайындау конкурсына қатысу үшін

құжаттарды қабылдау;

* «Үздік педагог» атағын беру конкурсына қатысу үшін құжаттарды

қабылдау;

* Мемлекеттік орта білім беру мекемелерінінің басшылары

лауызымдарына орналастыру конкурсына қатысу үшін құжаттар қабылдау;

* Мектепке дейінгі тәрбие мен оқыту, бастауыш, негізгі орта, жалпы орта,

техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарының педагог қызметкерлері мен оларға теңестірілген тұлғаларға біліктілік санаттарын беру (растау) үшін оларды **аттестаттаудан өткізуге құжаттарды қабылдау**

Техникалық және кәсіптік білім ұйымдарына қатысты көрсетілетін мемлекетттік қызмет – **9**

Арнайы білім ұйымдарының көрсететін қызмет түрі – **5**

**25** мемлекетттік қызмет аудандық, қалалық білім бөлімдері арқылы көрсетіледі.

**5** мемлекеттік көрсетілетін қызмет басқарма өз деңгейінде және аудандық, қалалық білім бөлімдері өз деңгейінде көрсетеді:

1. **2017 жылғы І жарты жылдық қорытынды есебі**

**Басқарма есептілігіндегі 17 қызмет түрі негізінде Мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша** 2017 жылдың І жарты жылдықтың қорытынды есебі:

Көрсетілген мемлекеттік қызметтер – **3365** (*2016ж-8352*) Оның ішінде:

1) көрсетілетін қызметті берушілер қағаз түрінде көрсетілген мемлекеттік қызметтер – **3269** *(2016ж – 8236)*

2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді  «электрондық үкімет» веб-порталы және Мемлекеттік корпорация арқылы көрсету мүмкіндігі болса да, қызметті берушілермен қағаз түрінде көрсетілгендер саны – **30** *(2016ж-51)*

3) Мемлекеттік корпорация арқылы көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны, барлығы – **66** *(2016ж-65)*

1. **Жүргізілген іс-шаралар**

Жыл басынан бері мемлекеттік көрсетілетін қызметтер сапасының мәселелері бойынша білім ұйымдарында **31** семинар-кеңестер, дөңгелек үстелдер,  түсіндіру жұмыстары, конференциялар өткізілді. *(2016ж-169)*

2017 жылдың 4 сәуірінде Білім басқармасы тарапынан ҚР мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агентігінің Маңғыстау облысы бойынша департаментінің қатысуымен **«Техникалық және кәсіптік білім саласындағы мемлекеттік көрсетілетін қызмет сапасын арттыру»** тақырыбында әдістемелік семинар өтті. Семинар қорытындысы бойынша ТжКБ оқу орындарына хаттамалық тапсырмалар берілді. Сонымен қатар білім ұйымдарының қатысуымен сәуір айында «**Клиентке бағдарланған сапалы мемлекеттік қызмет»** тақырыбында дөңгелек үстел өткізіліп, көкейтесті сұрақтар ортаға салынды.

2017 жылдың қаңтар айынан бастап 15 жекеменшік колледждің мемлекеттік көрсетілетін қызметтің есебі қосылды. Ағымдағы жылдың қаңтар және сәуір айында мемлекеттік емес колледждерге алдын ала түсіндіру жұмыстары жүргізілді. Сонымен қатар ағымдағы жылдың наурыз айында **«Мемлекеттік қызмет көрсету бойынша проблемалық сұрақтар туралы»** дөңгелек үстел өткізілді. Дөңгелек үстел барысында білім саласындағы мемлекеттік қызмет көрсету стандарттары мен ережелер мәселелері талқыланды. Талқылау қорытындысы бойынша жекеменшік колледждерге көрсетілетін барлық мемлекеттік қызметтің тегін жүргізілетіндігі ескертілді *(әсіресе телнұсқа беру, оқуды аяқтамағандығы туралы анықтама)*

1. ***Ішкі бақылау***

2016 жылы қорытындысы бойынша облыс әкімдігінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мониторингі бөлімінен ішкі бақылау жұмыстары жүргізіліп, анықталған кемшіліктер бойынша ұсыныстар берілді:

* Өтініштерді тіркеу журналдарын ретке келтіру, мәліметтерді

толық енгізу;

* Басқармада және оған қарасты мемлекеттік қызмет көрсететін

мекемелерде көрсетілетін мемлекеттік қызметтер туралы ақпараттық стенд орналастыру;

* Мемлекеттік қызметтердің сапалы көрсетілуіне және ішкі

бақылау бойынша тоқсан сайынғы есепті жүргізуге жауапты мамандарды басшылықтың бұйрығымен бекіту.

Берілген ұсыныстар толықтай орындалды. Мемлекеттік қызмет көрсетілетін мекемелерде мемлекеттік қызмет көрсету туралы ақпараттық стендтар орнатылды, мемлекеттік қызметтердің сапалы көрсетілуіне және ішкі бақылау бойынша тоқсан сайынғы есепті жүргізуге жауапты мамандар басшылықтың бұйрығымен бекітілді, өтініштерді тіркеу журналдары ретке келтірілді.

1. **2017 жылдың І жарты жылдығындағы ішкі бақылау**

2017 жылға арналған мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау іс-шараларының жоспарына сәйкес 2017 жылдың І жарты жылдығында **7** білім беру ұйымына ішкі бақылау жүргізілді.

Ішкі бақылаудың негізгі мақсаты — мемлекеттік қызметтердің ашықтығын күшейту, мемлекеттік қызметтерді стандарттар мен регламент бойынша жүргізілуін қадағалау, қызмет рәсімі (құжаттарды жинау және беру процессі), қызметтік көрсету нәтижесі, мерзімінде берілуін тексеру, ай сайынғы есебін бақылау.

Ішкі бақылау кезінде техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарына құжат қабылдау кезінде артық құжат қабылдау, (мінездеме, тұрғылықты жері туралы анықтама т.б), мүмкіндігі шектеулі адамдардың мемлекеттік қызметтерді алу кезінде оларға жағдай жасау бойынша пандустардың орнатылмауы немесе талапқа сай болмауы анықталды.

Ішкі бақылау барысында әрбір қызмет бойынша реттеліп, жұмыстары жүйеленді. Облыс әкімдігінің мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің мониторингі бөлімімен бірлікте бірнеше кеңестер берілді.

І жартыжылдық қорытындысы бойынша қызметті алушылар тарапынан шағымдар түспеген. Басқарманың ресми сайтында мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат толық орналастырылды.

**5.2 Өзекті мәселе**:

1. Білім ұйымдарының мемлекеттік көрсетілетін қызметке жауапты

мамандарының бірде-біреуі біліктілігін арттырмаған. Білім басқармасындағы да жауапты мамандар осы бағытта біліктілік арттыру курсынан өткен жоқ. Осы уакытқа дейін біліктілік арттыру бойынша ұсыныс келген жоқ.

**Ұсыныс:** мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша Департамент тарапынан біліктілік арттыру курстарын ұйымдастыру

1. Техникалық және кәсіптік білім ұйымдарынан «.... білім

алушыларды ауыстыру және қайта қабылдау», «....телнұсқа беру», «.... құжат қабылдау» стандарттарында көрсетілген аптасына 48 сағат (*дүйсенбіден бастап сенбіні қоса алғанда көрсетілген жұмыс берушінің белгіленген жұмыс кестесіне сәйкес, сағат 13.00-ден сағат 14.00-ге дейін түскі үзіліспен сағат 9.00-ден сағат 18.00-ге дейін деп көрсетілген)* Бұл Қазақстан Республикасының «Еңбек Кодексінің» 68 бабында жұмыс уақытының қалыпты ұзақтығы аптасына 40 сағаттан аспауы тиіс деп көрсетілген нормаға қайшы. Сондықтан уақытқа өзгеріс енгізу туралы ұсыныстар берілді.

**Ұсыныс:** Көрсетілетін қызметтер клиентке бағдарланған болғандықтан колледждерге жауапты тұлғалардың уақытын ауысымды жасау ұсынылды.

Мемлекеттік қызметтерді көрсетудің төмен сапасының себептерін білім ұйымдарымен бірігіп талдау, тізілімдеге енген жаңа мемлекеттік қызметтердің регламенттерін әзірлеу, мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібін әрі қарай жетілдіру бойынша ұсыныстарды әзірлеу жұмыстары жалғасын табады.