

## **Информация по результатам оказания государственных услуг за 2019 год**

Государственным учреждением «Департамент по контролю в сфере образования Костанайской области Комитета по контролю в сфере образования и науки Министерства образования и науки Республики Казахстан» (далее - Департамент) оказывает две государственные услуги:

1. «Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью» (00802001);
2. «Апостилирование документов об образовании (оригиналов)» (03102003).

Государственная услуга «Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью» - электронная, осуществляется через веб-портал «электронного правительства» (далее – ПЭП). Государственная услуга реализуется на основании Стандарта оказания государственной услуги, утвержденного приказом Министра образования и науки Республики Казахстан от 15 апреля 2015 года № 204 «Об утверждении стандарта государственной услуги «Выдача лицензии на образовательную деятельность» (далее – Стандарт); Регламента государственной услуги, утвержденного приказом Министра образования и науки Республики Казахстан от 2 июня 2015 года № 357 «Об утверждении регламента государственной услуги «Выдача лицензии на образовательную деятельность» (далее – Регламент).

Государственная услуга «Апостилирование документов об образовании (оригиналов)» осуществляется через Государственную корпорацию, веб-портал «Электронного правительства», форма оказания государственной услуги - электронная/бумажная. Государственная услуга реализуется на основании Стандарта государственной услуги «Апостилирование документов об образовании (оригиналов)», утвержденного приказом Министра образования и науки РК от 16 апреля 2015 года №212; Регламента государственной услуги «Апостилирование документов об образовании (оригиналов)», утвержденного приказом Министра образования и науки Республики Казахстан от 13 августа 2015 года № 528.

В отчетном периоде изменения в стандарты и регламенты оказания государственных услуг не вносились.

Государственных услуг, включенных в Реестр государственных услуг в отчетном периоде, нет. Информация о стандартах и регламентах оказываемых государственных услуг размещена на сайте Департамента по контролю в сфере образования Костанайской области: <https://kostanaycontrol.gov.kz/>, во вкладке «Государственные услуги».

Государственная услуга «Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью» оказывается юридическим лицам через портал электронного правительства (далее – ПЭП). Количество оказанных государственных услуг за 12 месяцев 2019 года - 142 услуги.

Государственная услуга «Апостилирование документов об образовании (оригиналов)» оказывается физическим лицам через ЦОН и ПЭП, с выдачей результата государственной услуги – документа об образовании с апостилом.

Форма оказания услуги - электронная/бумажная. Количество оказанных государственных услуг за 12 месяцев 2019 года - 201 услуга. Все услуги оказаны через некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (далее – Государственная корпорация). Государственных услуг «Апостилирование документов об образовании (оригиналов)» оказанных через портал «Электронное Правительство Республики Казахстан» – 0.

Таким образом, за 12 месяцев 2019 года Департаментом оказаны **343** государственных услуги, в том числе юридическим лицам через ПЭП – **142**, физическим лицам через Государственную корпорацию – **201**.

**Мотивированные отказы** в оказании государственной услуги за **12 месяцев 2019 года** получили 93 услугополучателя, в том числе 50 юридических лиц в получении государственной услуги «Выдача лицензии на занятие образовательной деятельностью», 43 физических лиц в получении государственной услуги «Апостилирование документов об образовании (оригиналов)» (через Государственную корпорацию – 27, через ПЭП – 16).

Анализ отказов за 2019 год показал, что все отказы имеют обоснование в соответствии со статьей 19 - 1 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-V «О государственных услугах».

Отказы в выдаче (переоформлении) лицензии и (или) приложения к ней по пунктам несоответствующих и непредставленных квалификационных требований сформированы информационными системами [arm.elicense.kz](http://arm.elicense.kz), имеют электронную цифровую подпись руководителя разрешительного органа, просматриваются услугополучателем в личном кабинете.

Анализ мотивированных отказов показал, что все отказы сформированы в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «О разрешениях и уведомлениях»:

Основание для отказа (пункт НПА)	Содержание отказа	Количество/ доля отказов
пп.3 пункта 1 статьи 32 Закона Республики Казахстан «О разрешениях и уведомлениях»	заявитель не соответствует квалификационным требованиям.	39 (78 %)
п.1 статья 25 Закона Республики Казахстан «О разрешениях и уведомлениях» от 16 мая 2014 года № 202-V ЗРК.	В случае представления заявителем неполного пакета документов разрешительный орган в течение двух рабочих дней с момента получения документов заявителя на выдачу разрешения и (или) приложения к нему дает мотивированный отказ в дальнейшем рассмотрении заявления.	5 (10 %)
п.5 статья 33 Закона Республики Казахстан «О разрешениях и уведомлениях» от 16 мая 2014 года № 202-V ЗРК.	Лицензиар отказывает в переоформлении лицензии и (или) приложения к лицензии, в случае непредставления или ненадлежащего оформления документов.	6 (12 %)

Анализ отказов показал высокую долю отказов по причине несоответствия заявителей квалификационным требованиям - 78 %, при этом лидирующее положение занимают пункты требований, не требующих финансовых вложений: 62% отказов по причине несоответствия рабочих учебных планов типовым учебным планам. 54% заявителей не имеют регистрации прав на недвижимое имущество в ИС «Регистр недвижимости», что указывает об отсутствии собственных либо принадлежащих на праве хозяйственного ведения или оперативного управления материальных активов (преимущественно из-за технических недоработок заявителей в данном вопросе).

Более 50% заявителей не имеют материально-технического обеспечения, в том числе оснащенности компьютерными классами, подключенными к сети интернет, учебно-лабораторным оборудованием, учебными предметными кабинетами, с учетом подготавливаемой квалификации.

Отказы в апостилировании документов об образовании в оказании услуги по следующим причинам:

1) установление недостоверности документов, представленных услугополучателем для получения государственной услуги, и (или) данных (сведений), содержащихся в них – 20 (46,5 %);

2) несоответствие представленных данных и сведений, необходимых для оказания государственной услуги, требованиям, установленным Гаагской конвенцией от 5 октября 1961 года, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов – 7 (16,3 %);

3) отсутствие оплаты государственной пошлины через Платежный шлюз портала «Электронное Правительство Республики Казахстан» - 6 (13,9 %);

4) повторное отправление через портал электронного правительство - 10 (23,3%).

Нарушений сроков оказания государственных услуг за 2019 год не зарегистрировано.

Жалоб услугополучателей на качество оказанных государственных услуг за отчетный период в журнале регистрации обращений юридических и физических лиц не зарегистрировано.

Частным учреждением «Костанайский колледж социального образования» было направлено исковое заявление в суд о признании незаконными действий должностных лиц Департамента по отказу в выдаче лицензии и приложений к ней. Решением Специализированного межрайонного экономического суда Костанайской области от 13 сентября 2019 года № 3971-19-00-2/3676 установлено: «В удовлетворении заявления учреждения «Костанайский колледж социального образования» к государственному учреждению «Департамент по контролю в сфере образования Костанайской области Комитета по контролю в сфере образования и науки Министерства образования и науки Республики Казахстан» о признании незаконными действий, отмене отказа от 01 июля 2019 года, понуждению к действию - отказать в полном объеме...».

Таким образом, подтвержденных жалоб услугополучателей на качество оказанных государственных услуг, не установлено.

Количество проведенных разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг за 2019 год – 3, в том числе за 4 квартал 2019 года:

- Главным специалистом отдела лицензирования образовательной деятельности Искужиновой А.А. в местной образовательной газете «Учительская плюс» от 01.11.2019 года опубликована статья по теме: «Легализация документов об образовании», в которой автор делится основными показателями по апостилированию документов, какие документы необходимы для апостилирования документов, в каких случаях может быть отказано в оказании гос услуги. Публикация размещена на сайте Департамента по контролю в сфере образования Костанайской области во вкладке «Публикации в региональных СМИ»: <https://kostanaycontrol.gov.kz/public/>. Тираж газеты – 7633 экземпляра.

- Анализ оказанных услуг за 2019 год показал востребованность услуги по переоформлению лицензий и (или) приложений к ней (122 заявления), информационно – разъяснительный видеоролик «Как подать заявление на переоформление лицензии и (или) приложения к ней через портал «Е-лицензирование», размещенный на сайте Департамента по контролю в сфере образования Костанайской области во вкладке «Государственные услуги» – «В помощь услугополучателю»: <https://cloud.mail.ru/public/482e/3yGky4Dfr>, позволит получить пошаговую инструкцию по подаче заявления через портал. Количество просмотров на 09.01.2020 года составило 221 человек.

- Уполномоченным по этике, главным специалистом отдела внешней оценки качества образования Нукеевой Ж.Т. в газете «Учительская плюс» от 13.12.2019 года опубликована статья: «В интересах государства», в которой автор сообщает о проводимой работе сотрудниками Департамента по повышению качества оказания государственных услуг, о стандартах поведения, определённых Этическим кодексом, о необходимости на постоянной основе принимать меры по повышению качества оказываемых государственных услуг, всецело ориентируясь на запросы населения как потребителя государственных услуг. Ссылка на статью: [//kostanaycontrol.gov.kz/wp-content/uploads/Statya-Nukeevoj-ZH.T..pdf](https://kostanaycontrol.gov.kz/wp-content/uploads/Statya-Nukeevoj-ZH.T..pdf). Тираж газеты – 7645 экземпляров.

Показатель по охвату населения информационно – разъяснительной работой за 2019 год составил 19748 человек.

За 2019 год курсы повышения квалификации по вопросу оказания государственных услуг пройдены руководителем отдела лицензирования образовательной деятельности Департамента - Галухиной Еленой Рафаиловной по теме: «Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру». Период прохождения курсов: 20 – 22 мая 2019 года.