**2017 жылы мемлекеттік қызметерді көрсету мәселесі бойынша**

**Павлодар қаласы білім беру бөлімінің қызметі туралы есебі**

**1. Жалпы ережелер**

**1) Қызмет көрсетуші туралы мәлімет.**

Павлодар қаласының білім беру бөлімі Қазақстан Республикасының заңнамасымен қарастырылған тәртіпте, қалалық бюджеттен қаржыландырылатын, қала деңгейінде білім беру саласында мемлекеттік саясатты жүзеге асыруға уәкілетті атқарушы орган болып табылады.

Білім беру бөлімінің құрылымына 135 дербес ұйым кіреді.

**2) Мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.**

 Білім беру бөлімімен және ведомствоға бағынысты ұйымдармен мемлекеттік қызметтің 22 түрі көрсетіледі, соның ішінде он бес мемлекеттік қызмет тікелей білім беру бөлімімен іске асырылады, соның ішінде 8 – электронды түрде. 2017 жылы барлығы 30466 қызмет көрсетілген, оның ішінде «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы – 6274.

Сапасына, сондай-ақ, мемлекеттік көрсетілетін қызмет мерзімінің бұзылуы, оның ішінде ХҚКО арқылы және электронды түрде шағымдар түскен жоқ.

 **3) Ең талап етілетін мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.**

 2017 жылы көрсетілетін мемлекеттік қызмет қорытындылары бойынша алынған аналитикалық мәліметтерге сүйенсек, аса маңызды мемлекеттік қызмет «Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектепке дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды кезекке қою» қызметі болып табылады.

**2. Қызмет алушылармен жұмыс**

**1) Көрсетілетін мемлекеттік қызмет тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көзі және орындары туралы мәліметтер.**

 Қала тұрғындарын ақпараттандыру мақсатында көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат білім беру бөлімінің ресми сайтында, ведомствоға бағынысты ұйымдардың сайтында, білім беру ұйымдары ғимаратының фойесінде келушілерге қолжетімді орындарда арнайы стендтерде орналастырылған.

**2) Мемлекеттік қызмет стандарттарының жобаларын бұқаралық талқылау туралы ақпарат.**

 Барлықмемлекеттік қызмет стандарттарының жобалары заңнамамен белгіленген мерзімдежариялап талқылау ресімдерін өткізу үшін қала білім беру бөлімінің сайтына орналастырылған болатын. Барлық оқу ұйымдарында және білім беру бөлімінің фойесінде мемлекеттік қызмет алу үшін қажетті құжаттар тізілімі бар ақпараттық стенд орналастырылған. Сонымен қатар, қала оқу ұйымдарымен мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша кезекті шығарылымдарда, телеарналардағы «жүгіртпе жолда» жарнамалар, БАҚ-та баяндама жасау ұйымдастырылады.

**3) Көрсетілетін мемлекеттік қызмет процесінің айқындығын (түсіндірме жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұхбаттар және басқалар) қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар.**

Білім беру бөлімі және ведомствоға бағынысты ұйымдармемлекеттік көрсетілетін қызмет процесінің айқындығын қамтамасыз етуге бағытталған семинар, мәжіліс, ата-аналар жиналысы секілді түрлі іс-шараларды тұрақты негізде өткізеді.

**3. Мемлекеттік қызметті көрсету процессін жетілдіру бойынша жұмыс**

**1) Көрсетілетін мемлекеттік қызмет процессін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері.**

Көрсетілетін мемлекеттік қызмет процессін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері көрсетілетін мемлекеттік қызмет сапасына оң әсер етуде. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет ресімі жеңілдетіледі, көрсетілетін мемлекеттік қызмет процессінде мерзім және әкімшілік кедергілер қысқартылады.

**2) Мемлекеттік қызметті** **көрсету саласында қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған шаралар.**

2017 жылғы қараша айында облыстық департаменттер мен басқармалар өкілдерінің қатысуымен «Теңдікпен тепе-тең – мемлекеттік қызметтер жәрменкесі өткізілді». Жәрмеңкеше ХҚКО, «Жер кадастры және жылжымайтын мүлікті техникалық тексеру», Павлодар облысының «Азаматтар үшін Үкімет» Мемлекеттік корпорациясы» НАО филиалы ведомствоаралық әлеуметтік төлемдер орталығының өкілдері, сондай ақ Павлодар қаласының ең (неғұрлым) талап етілетін жер қатынастары, сәулет, білім беру, хылықты әлеуметтік қорғау, ТКШ және азаматтық хал актілерін тіркеу бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсететін, мемлекеттік органдарының өкілдері қатысты.

Білім беру басқармасы Павлодар облысы мемлекеттік қызмет істері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы әрекет ету бойынша ҚР Агентігінің Департементімен бірге «Мемлекеттік қызметті көрсету» тақырыбында оқыту семинары өткізілді.

**4. Мемлекеттік қызметті** **көрсету сапасына бақылауды іске асыру**

1. **Көрсетілетін қызметті алушылардың көрсетілетін мемлекеттік қызмет** **мәселелері бойынша шағымдары туралы ақпарат.**

Шағымдар түскен жоқ.

**2) Мемлекеттік қызметті** **көрсету сапасына жасалатын ішкі бақылау нәтижелері.**

Білім беру бөлімі ұсынылатын мемлекеттік қызмет сапасына ішкі бақылауды тұрақты негізде жүзеге асырады. Павлодар қаласы әкімі аппаратының мемлекеттік қызметті дамыту және ішкі бақылау бөлімі мен Қазақстан Республикасы Агенттігінің мемлекеттік қызмет істері департаментіне тоқсан сайын көрсетілетін мемлекеттік қызмет сапасына ішкі бақылау бойынша есеп жіберіледі.

**3) Мемлекеттік қызметті** **көрсету сапасын бағалау және бақылау бойынша уәкілетті органдармен жүргізілген, көрсетілетін мемлекеттік қызмет сапасын бақылау нәтижелері.**

2017 жылғы ағымдық кезеңде білім беру бөлімімен мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімін бұзу фактілері болған жоқ.

 **4) Көрсетілетін мемлекеттік қызмет** **сапасына қоғамдық мониторинг нәтижелері.**

 «Қоғамдық пікір» зерттеу институты мемлекеттік органдар және ұйымдар көрсеткен мемлекеттік көрсетілетін қызмет сапасына қоғамдық мониторинг жүргізді. Мониторинг мақсаты - мемлекеттік қызметшілерде ресім және субьективті бұзушылықтары бар мемлекеттік көрсетілетін қызмет саласында әкімшілік кедергілерді анықтау, мемлекеттік қызмет стандарттары және регламенттеріне одан әрі оңтайландыру үшін өзгерістер енгізу бойынша ұсыныстарды өңдеу болды. Мониторинг барысында анықталған барлық кемшіліктер қарастырылып, кемшіліктерді жою бойынша іс-қимыл шаралары қабылданды.

**5. Мемлекеттік қызметті** **көрсету сапасының тиімділігі мен қызмет алушылардың қанағаттануын арттыру.**

 2018 жылы білім беру бөлімінің және ведомствоға бағынысты ұйымдар жеке және заңды тұлғаларды қолжетімді және сапалы мемлекеттік қызметтермен, оның ішінде электронды форматта қамтамасыз ету бойынша жұмысты жалғастыратын болады.