**Білім беру бөлімінің 2016 жылғы**

**көрсетілетін мемлекеттік**

**қызмет мәселелері бойынша қызмет есебі**

**1. Жалпы ереже**

**1) Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәлімет**

Павлодар қаласы білім беру бөлімі қала деңгейінде білім беру саласында мемлекеттік саясатты жүзеге асыруға Қазақстан Республикасының заңнамасымен қарастырылған шегінде уәкілетті қалалык бюджеттен қаржыландырылатын атқарушы орган болып табылады.

Білім беру бөлімінің құрылымына 135 дербес ұйым кіреді.

2**) Мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат**

Білім беру бөлімі, ведомствоға бағынысты ұйымдармен мемлекеттік қызметтің 22 түрі көрсетіледі.

Он бес мемлекеттік қызметті білім беру бөлімі, жеті - ведомствоға бағынысты ұйымдар.

Жыл басынан барлығы 30366 қызмет көрсетілген, оның ішінде «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы – 6174.

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

**3) Аса маңызды мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат**

2016 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. Көрсетілетін қызметті 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 жарияланып талқылануы 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. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет процессін жетілдіру бойынша қызмет**

**1) Мемлекеттік көрсетілетін 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) Көрсетілетін мемлекеттік қызмет** **саласында қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған шаралар**

2016 жылы «Ұлттық ақпараттық технологиялар» АҚ өкілдері «Халыққа қызмет көрсету орталығының ықпалдастырылған ақпараттық жүйесі» тақырыбында және «Е-лицензиялау» ЫАЖ, «ХҚКО» ЫАЖ жұмысы бойынша 1 оқыту семинарын өткізген болатын. ҚР мемлекеттік басқару жүйесін жетілдіру жағдайында мемлекеттік қызмет сапасын арттыру» біліктілікті арттыру курсынан білім беру бөлімінің бір маманы өтті.

**4. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет** **сапасын бақылау**

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

Шағымдар түскен жоқ.

**2) Көрсетілетін мемлекеттік қызмет** **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) Көрсетілетін мемлекеттік қызмет** **сапасын бағалау және бақылау бойынша уәкілетті органдармен жүргізілген көрсетілетін мемлекеттік қызмет сапасын бақылау нәтижелері**

2016 жылы білім беру бөлімімен «Мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектепке дейінгі (7 жасқа дейін) жастағы балаларды кезекке қою» мемлекеттік қызметі бойынша 5 мемлекеттік қызмет көрсету мерзімін бұзуға жол берілді.

**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. Көрсетілетін мемлекеттік қызмет** **сапасының одан әрі тиімділігі және көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттануын арттыру** 2017 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.