

**Павлодар қаласының білім бөлімінің қызметі туралы есеп  
2021 жылға арналған мемлекеттік қызметтер көрсету туралы**

**1. Жалпы ережелер**

**1) көрсетілетін қызметті беруші туралы ақпарат.**

Павлодар қаласының білім бөлімі - қалалық бюджеттен қаржыландырылатын, Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген шектерде білім беру саласындағы мемлекеттік саясатты қала деңгейінде жүзеге асыруға уәкілеттік берілген атқарушы орган.

Білім бөлімінің құрылымына 146 тәуелсіз ұйым кіреді.

**2) мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.**

Білім бөлімі және ведомстволық бағыныстағы ұйымдар мемлекеттік қызметтердің 22 түрін көрсетеді, оның ішінде 16 қызмет тікелей білім бөлімінде көрсетіледі, оның ішінде 6 электронды түрде.

2021 жылы 45414 қызмет көрсетілді, оның 12389-і «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілген.

Сапасына, сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерін бұзуға, оның ішінде ХҚО арқылы және электронды түрде шағымдар болған жоқ.

**3) Ең танымал мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.**

2021 жылы мемлекеттік қызметтерді көрсету нәтижесінде алынған талдамалық мәліметтер негізінде ең танымал мемлекеттік қызмет «Мектепке дейінгі ұйымдарға жолдама алу үшін (7 жасқа дейінгі) мектепке дейінгі жастағы балаларды» қызмет болып табылады.

**2. Қызмет алушылармен жұмыс**

**1) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы ақпарат.**

Қала тұрғындарын ақпараттандыру мақсатында көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат білім бөлімінің ресми сайтында, ведомстволық бағыныстағы ұйымдардың сайттарында, білім беру ұйымдары ғимараттарының фойесінде келушілерге қол жетімді жерлерде арнайы стендтерде орналастырылған.

**2) мемлекеттік қызмет көрсету стандарттарының жобаларын қоғамдық талқылау туралы ақпарат.**

Қаланың барлық білім беру мекемелерінің ресми сайттарында мемлекеттік қызметтер көрсету туралы ақпарат орналастырылған. Барлық білім беру мекемелерінде және білім бөлімінде фойеде мемлекеттік қызмет алу үшін қажетті құжаттар тізімі бар ақпараттық стенд орналасқан. Сондай-ақ, қаланың білім беру мекемелері мерзімді басылымдарда, телеарналарда «сойылу сызығында» хабарландырулар жариялайды, бұқаралық ақпарат құралдарында мемлекеттік қызметтерді көрсету бойынша сөз сөйлеулер ұйымдастырады.

**3) Мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұхбаттар және т.б.).**

Білім бөлімі және ведомстволық бағынысты ұйымдар тұрақты негізде семинарлар, жиналыстар, ата-аналар жиналысы сияқты мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған әр түрлі іс-шараларды жүзеге асырады.

**3. Процесті жетілдіру бойынша іс-шаралар мемлекеттік қызметтер көрсету**

**1) мемлекеттік қызмет көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері.**

Мемлекеттік қызметтерді көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері оларды ұсыну сапасына оң әсер етеді. Мемлекеттік қызметтерді көрсету процедурасы жеңілдетілуде, мемлекеттік қызметтер көрсету процесінде мерзімдер мен әкімшілік кедергілер азаяды.

**2) Мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған қызмет.**

2021 жылдың қыркүйегінде мемлекеттік қызметтерді мониторингтеу бөлімімен бірге мемлекеттік қызметтердің жәрмеңкесі өткізілді, сондай-ақ зағиптар қоғамы, Павлова көшесіндегі халыққа қызмет көрсету орталығында «Ашық есік күні» өтті. Осы іс-шаралар барысында білім бөлімі 100-ден астам кеңес берді. Сонымен қатар ғимараттың фойесінде 1000 шаршы метрге арналған ашық павлодарлық жобаның ашылуы өтті. 5 операциялық бөлме бар: халыққа қызмет көрсету залы, кәсіпкерлерге қызмет көрсету залы, цифрлы халыққа қызмет көрсету орталығы, қоғамдық қабылдау бөлмесі, өзіне-өзі

қызмет көрсету залы. Сонымен қатар, нотариат кеңсесі, Павлодарэнергосбыт есеп айырысу кеңсесі, медиация орталығы, күту залы, ойын алаңы, интеллектуалды қабылдау бөлмесі (Сенсорлық панель) қарастырылған. Халыққа ыңғайлы болу үшін әр азамат қолдана алатын ашық Wi-Fi болады.

#### **4. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына бақылау**

**1) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсетуге қатысты шағымдары туралы ақпарат.**

Шағымдар түскен жоқ.

**2) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына ішкі бақылау нәтижелері.**

Білім бөлімі тұрақты негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына ішкі бақылауды жүзеге асырады. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтер сапасына ішкі бақылау туралы есеп тоқсан сайын Павлодар қаласы әкімінің және Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігі департаментінің мемлекеттік қызметтерді дамыту және ішкі аудит бөліміне жіберіледі.

**3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүзеге асыратын мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына бақылау нәтижелері.**

2021 жылдың өткен кезеңінде бөлім мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерін бұзған жоқ

**4) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторингтің нәтижелері.**

Мемлекеттік органдар мен ұйымдардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторингін «Қоғамдық пікір» ғылыми-зерттеу институты жүргізді. Мониторингтің мақсаты мемлекеттік қызметтер көрсету кезіндегі әкімшілік кедергілерді, мемлекеттік қызметшілердің қолданыстағы процедуралық және субъективті бұзушылықтарын анықтау, оларды одан әрі оңтайландыру үшін мемлекеттік қызметтердің стандарттары мен регламенттеріне өзгерістер енгізу туралы ұсыныстар әзірлеу болды. Мониторинг барысында анықталған барлық кемшіліктер қарастырылып, орын алған кемшіліктерді жою бойынша тиімді шаралар қабылданды.

**5. Қызмет алушылардың одан әрі тиімділігі мен мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттанушылығының артуының болашағы.**

2021 жылы білім бөлімі және ведомстволық бағыныстағы ұйымдар жеке және заңды тұлғаларға қол жетімді және сапалы мемлекеттік қызметтер, оның ішінде электронды форматта қызмет көрсету бойынша жұмысты жалғастырады.

**Білім беру  
бөлімінің басшысы**



*С. Айтказина*

**С. Айтказина**

Дюсембекова, 321119