

**2019 жылы мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері бойынша
Павлодар қаласы білім беру бөлімінің қызметі туралы есеп**

1. Жалпы ережелер

1) Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер.

Павлодар қаласы білім беру бөлімі қалалық деңгейде білім беру саласындағы мемлекеттік саясатты жүзеге асыруға Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген шектерде уәкілетті, қалалық бюджеттен қаржыландырылатын атқарушы орган болып табылады.

Білім бөлімінің құрылымына 146 дербес ұйым кіреді.

2) Мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.

Білім бөлімі және ведомстволық бағынысты ұйымдар 21 мемлекеттік қызмет түрін көрсетеді, оның ішінде тікелей білім беру бөлімінде - 15 қызмет, оның ішінде 8 электрондық түрде. 2019 жылы 47643 қызмет көрсетілді, оның ішінде «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы - 2698

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына, сондай-ақ мерзімдерінің бұзылуына, оның ішінде ХҚКО арқылы және электрондық түрде шағым түскен жоқ.

3) Аса талап етілетін мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.

2019 жылы мемлекеттік қызметтерді көрсету қорытындылары бойынша алынған талдау мәліметтеріне сүйене отырып, «мектепке дейінгі балалар ұйымдарына жіберу үшін мектепке дейінгі жастағы (7 жасқа дейінгі) балаларды кезекке қою» қызметі неғұрлым сұранысқа ие мемлекеттік қызмет болып табылады.

2. Қызмет алушылармен жұмыс

1) Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы мәліметтер.

Қала тұрғындарын ақпараттандыру мақсатында көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат білім бөлімінің ресми сайтында, ведомствоға қарасты ұйымдардың сайттарында, білім беру ұйымдары ғимараттарының фойесінде келушілер үшін қолжетімді орындарда арнайы стендтерде орналастырылған.

2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылау туралы ақпарат.

Қаланың барлық білім беру мекемелерінің ресми сайттарында мемлекеттік қызмет көрсету туралы ақпарат орналастырылған. Барлық оқу орындарында және білім бөлімінде фойеде мемлекеттік қызметті алу үшін қажетті құжаттар тізбесі бар ақпараттық стенд орналастырылған. Сондай-ақ, қаланың оқу орындары мерзімді басылымдарда, телеарналарда «жүгіртпе жол» бойынша хабарландырулар жариялайды, мемлекеттік қызмет көрсету мәселесі бойынша БАҚ-та сөз сөйлеуді ұйымдастырады.

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

Білім бөлімімен және ведомстволық бағынысты ұйымдармен тұрақты негізде мемлекеттік қызмет көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған семинарлар, кеңестер, ата-аналар жиналысы сияқты әртүрлі іс-шаралар өткізіледі.

3. Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін жетілдіру жөніндегі қызмет

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері.

Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері оларды көрсету сапасына оң әсер етеді. Мемлекеттік қызмет көрсету рәсімі жеңілдетіледі, мемлекеттік қызмет көрсету үдерісіндегі әкімшілік кедергілер мен мерзімдер қысқартылады.

2) Мемлекеттік қызмет көрсету саласында қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар.

2019 жылдың қыркүйек айында мемлекеттік қызметтер мониторингі бөлімімен бірлесіп Мемлекеттік қызметтер жәрмеңкесі өткізілді, сондай-ақ Павлов көшесіндегі ХҚКО-да, Зағиптар қоғамында «Ашық есік күні» өткізілді. Аталған іс-шаралар барысында білім бөлімі 100-ден астам кеңес берді. Сонымен қатар, ғимараттың фойесінде 1000 ш. м. «Ореп Pavlodar» жобасының ашылуы болды, 5 операциялық зал орналастырылған: мемлекеттік қызмет көрсету залы, кәсіпкерлерге қызмет көрсету залы, сандық ХҚКО залы, қоғамдық қабылдау бөлмесі, өзіне-өзі қызмет көрсету залы. Сонымен қатар, нотариус кабинеті, есеп айырысу кассасы Павлодар энергосбыт, медиация орталығы, күту залы, балалар алаңы, зияткерлік қабылдау бөлмесі (Touch панелі) қарастырылған. Халыққа ыңғайлы болу үшін әрбір азамат пайдалана алатын ашық Wi-Fi болады.

4. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау

1) Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат.

Шағымдар түскен жоқ.

2) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері.

Білім беру бөлімі тұрақты негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына ішкі бақылауды жүзеге асырады. Тоқсан сайын Павлодар қаласы әкімі аппаратының мемлекеттік қызметтерді дамыту және ішкі аудит бөліміне және Қазақстан Республикасы Мемлекеттік қызмет істері агенттігінің Департаментіне көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын ішкі бақылау бойынша есеп жіберіледі.

3) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүргізген мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау нәтижелері.

2019 жылдың өткен кезеңінде бөлім Мемлекеттік қызмет көрсету

мерзімдерін бұзған жоқ.

4) Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қоғамдық мониторинг нәтижелері.

Мемлекеттік органдармен және ұйымдармен мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қоғамдық мониторингті "Қоғамдық пікір"зерттеу институты жүргізді. Мониторингтің мақсаты мемлекеттік қызметтерді көрсету саласындағы әкімшілік кедергілерді, мемлекеттік қызметшілердің рәсімдік және субъективті бұзушылықтарын анықтау, оларды одан әрі оңтайландыру үшін мемлекеттік қызметтердің стандарттары мен регламенттеріне өзгерістер енгізу бойынша ұсыныстар әзірлеу болды, Мониторинг барысында анықталған барлық кемшіліктер қаралып, орын алған кемшіліктерді жою бойынша пәрменді шаралар қабылданды.

5. Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттануын арттыру және одан әрі тиімділік перспективалары.

2019 жылы білім бөлімі және ведомстволық бағынысты ұйымдар жеке және заңды тұлғаларды қолжетімді және сапалы мемлекеттік қызметтермен, оның ішінде электрондық форматта қамтамасыз ету бойынша жұмыстарды жалғастырады.

Бөлім басшысы



С. Айтқазина