Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мәселелері бойынша қызметі туралы есеп

**«Солтүстiк Қазақстан облысы Аққайың ауданы әкімдігінің білім бөлімі» КММ көрсетiлетiн мемлекеттiк қызметтер ұсыну мәселелерi бойынша 2019 жыл үшiн есеп**

**Жалпы ережелер**

Солтүстiк Қазақстан облысы Аққайың ауданының жергiлiктi атқарушы органдары қызмет ұсынушылар болып табылады.

Білім бөлімімен 25 мемлекеттiк қызметтер көрсетiлдi. 2019 жылдың iшiнде 1747, соның iшiнде халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы 153 мемлекеттiк қызмет көрсетiлдi.

Тегiн негiзде 24 мемлекеттiк қызмет көрсетiледi, ақылы негiзде 1 мемлекеттiк қызмет көрсетiледi.

Қағаз түрiнде 1415 мемлекеттiк қызмет көрсетiлдi, электрондық нысанда 179 мемлекеттiк қызметтер, соның iшiнде «Электрондық үкiмет» веб-портал арқылы 179 мемлекеттiк қызмет, «Е-лицензиялау» МДҚ арқылы 0 мемлекеттiк қызмет көрсетiлген.

Мемлекеттiк қызмет көрсету тiзiлiмiне сәйкес 25 мемлекеттiк қызметтер бойынша бекiтiлген мемлекеттiк қызмет стандарттары мен регламенттерi бар, 2013 жылғы 18 қыркүйектегi №983 Қазақстан Республикасының Үкiметiмен бекiтiлген.

Сұранысқа ие болған мемлекеттiк қызметтер:

* Жалпы білім беретін мектептердегі білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жекелеген санаттарын тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды ұсыну — 133 мемлекеттiк қызмет көрсетiлдi;
* Мектепке дейінгі білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және балаларды қабылдау  — 182 мемлекеттiк қызмет көрсетiлдi;
* Аз қамтылған отбасылардағы балалардың қала сыртындағы және мектеп жанындағы лагерьлерде демалуы үшін құжаттар қабылдау және жолдама беру - 272 мемлекеттiк қызмет көрсетiлдi ;
* Балаларға қосымша білім беру бойынша қосымша білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау -317 мемлекеттiк қызмет көрсетiлдi
* Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беретін бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан, білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау — 356 мемлекеттiк қызмет көрсетiлдi.

**Қызмет алушылармен жұмыс**

Бөлiм бөлімде мемлекеттiк қызметтер көрсету мәселелерi жөнiндегi қолжетiмдi және халықты ақпараттандыру мақсатында стендтер мен көрнекi ақпараттар орналастырылған (стандарттар, өтiнiш үлгiлерi, мемлекеттiк қызмет көрсетуге жауапты қызметкерлердiң Т.А.Ж.), сондай-ақ мемлекеттiк қызмет көрсету туралы ақпарат олардың ресми сайттарында орналастырылған.

Халыққа қызмет көрсетуге жағдай жасау бойынша шаралар қабылданады. Білім бөлімде қажеттi компьютерлiк техникамен, күтуге арналған орындармен қамтамасыз етiлген, мемлекеттiк қызметтер көрсету бойынша тәртiбi бар көрнекi ақпаратты стендiлер рәсiмделдi, мүмкiндiктерi шектеулi тұтынушылардың қызмет көрсету рәсiмi үшiн барлық жағдай жасалған, пандустармен жабдықтандырылған.

2019 жыл iшiнде мемлекеттiк көрсетiлетiн қызметтер стандарттарының жобалары туралы жария талқылау жүргiзiлмеген.

2019 жылы мемлекеттiк қызмет көрсетуде ашықтықты қамтамасыз ету үшiн мемлекеттiк қызмет көрсетудегi сапасын арттыру үшiн бекiтiлген 2 түсiндiру шаралары, медиа-жоспарға сәйкес өткiзiлдi, 2 мақала бұқаралық ақпарат құралдарында жарияланды. Сондай-ақ, мемлекеттiк қызмет алу құқықтары тәсiлдерi және мемлекеттiк қызмет алу тәсiлдерi бойынша қызмет алушыларға брошюраларды тарату, сонымен қатар акциялар жүргiзiлдi.

**Мемлекеттiк қызметтердi көрсету барыстарын жетiлдiру бойынша қызмет**

Мемлекеттiк қызметердi оңтайландыру және автоматтандыру үнемi бақылауда. 2017салыстырғанда «Азаматтарға арналған Үкiмет» Мемлекеттiк Корпорациясы арқылы мемлекеттiк қызметтердiң көрсетiлген саны 86% өстi (көрсетiлген мемлекеттiк қызметтердiң саны 2017 жылы — 21, 2018 жылы — 153). Осы факт мемлекеттiк қызметтердi алу туралы тәсiлдерiн азаматтарға хабардар ету туралы.

Есептi кезеңде бiлiктiлiктi арттыру курстары, мемлекеттiк қызмет көрсету саласында 20 мемлекеттiк қызметшiлер өттi.

Жауапты қызметкерлердiң мемлекеттiк үшiн, тұрақты негiзде құқықтық жалпы оқытулар, аппараттық кеңестер жүргiзiледi.

**Мемлекеттiк қызметтердi көрсетудiң сапасын бақылау**

Есептi кезеңде жергiлiктi атқарушы органдармен мемлекеттiк қызметтер көрсету мәселесi бойынша қызмет алушылардан шағымдар түскен жоқ.

Iшкi бақылау аясында Солтүстiк Қазақстан облысы әкiмiнің аппаратына мемлекеттiк қызмет көрсету сапасы туралы ай сайын есеп тапсырылады.

**Алдағы уақыттағы тиiмдiлiктiң басымдықтары мен мемлекеттiк қызметтердi көрсетудiң сапасына қызмет алушылардың қанағаттануын арттыру**

Мемлекеттiк қызмет көрсету сапасын одан әрi арттыру және сұрақтар және мемлекеттiк қызмет уақытылы көрсету бақылауда, мемлекеттiк қызмет көрсету тәртiбiне бұзушылықтарға жол бермеу бойынша шаралар қабылданады. Мемлекеттiк қызмет көрсетудiң тиiмдiлiгiн арттыру мақсатында бөлiмдермен және селолық округтер әкiмдерiнiң аппараттарымен құқықтық оқыту, семинарлар, лекциялар тәжiрибелiк және әдiстемелiк көмек көрсету арқылы келесi жылы жоспарланған

**Бөлім басшысы Е. Жакенов**