

**«Ақмола облысы білім басқармасының Көкшетау қаласы бойынша  
білім бөлімі» ММ-нің 2023 жылғы мемлекеттік қызмет көрсету  
мәселелері бойынша қызметі туралы есебі**

**1. Жалпы ережелер**

**1) Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер.**

«Ақмола облысы білім басқармасының Көкшетау қаласы бойынша білім бөлімі» ММ

**2). мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат:**

- мемлекеттік көрсетілетін қызметтер саны- 22;
- «Азаматтарға арналған үкімет» Мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-4;
- тегін негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-22;
- Электрондық Үкімет порталы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны – 13
- ақпараттық жүйенің электрондық түрі арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны (akmola.kz) – 2
- электрондық нысанда, қағаз нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-3;

2023 жылы көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны - 30263, оның ішінде «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы - 426, қағаз нысанда – 16254, электрондық нысанда – 13583.

**3) Аса сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.**

Мемлекеттік қызмет көрсетудің неғұрлым талап етілетін түрлері – «Балаларға қосымша білім беру бойынша қосымша білім беру ұйымдарына құжаттар қабылдау және оқуға қабылдау» - 7793; «Мектепке дейінгі ұйымдарға жіберу үшін мектеп жасына дейінгі (6 жасқа дейінгі) балаларды кезекке қою» - 4125; «Мектепке дейінгі ұйымдарға құжаттарды қабылдау және балаларды қабылдау» - 4851.

**2. Көрсетілетін қызметті алушылармен жұмыс**

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

Мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі мақсатында Мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпарат «Ақмола облысы Білім басқармасының Көкшетау қаласы бойынша білім бөлімі» ММ ресми сайтында орналастырылған (<https://kokshetau.aqmoedu.kz/content/6827->

08-02-21-15-52-41-gosudarstvennye-uslugi), бөлімде көрсетілетін қызметті алушылар үшін барлық қажетті ақпарат орналастырылған. Сондай-ақ, көрсетілетін қызметті алушылар "Instagram" әлеуметтік желісі арқылы, 1414 Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы, білім беру ұйымдарындағы ақпараттық стендтер арқылы ақпарат алады.

**2) Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің жобаларын жария талқылау туралы ақпарат.**

Жария талқылау үшін мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы есептер «Ақмола облысы білім басқармасының Көкшетау қаласы бойынша білім бөлімі» ММ-нің ресми интернет-ресурсында орналастырылады, онда әрбір көрсетілетін қызметті алушы есеппен танысып, пікір қалдыра алады.

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

2023 жылдың 12 айында бөлім Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша 14 түсіндіру іс-шарасын өткізді, оның ішінде: мемлекеттік қызмет көрсету сапасы мәселелері бойынша семинар-кеңестер-3, әлеуметтік желілерде ақпараттандыру-10, тікелей эфирлер - 1. Барлығы 40 000-нан астам адам қамтылды.

**3. Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін жетілдіру жөніндегі қызмет.**

1) Мемлекеттік қызмет көрсету процестерін автоматтандыру нәтижелері. Білім беру ұйымдарында оңтайландыру және автоматтандыру үшін бірінші қабатта электрондық мемлекеттік қызметтердің «Өзіне-өзі қызмет көрсету бұрыштары» қолжетімді.

2) Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар. 2023 жылы білім беру ұйымдарының 20 қызметкері мемлекеттік қызмет көрсету саласында біліктілікті арттыру курстарынан өтті.

**4. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау**

1) 2023 жылы Мемлекеттік қызмет көрсету бойынша шағымдар түскен жоқ.

## **2) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері.**

2023 жылы 4 білім беру ұйымы Ішкі бақылаумен қамтылды («Арай» б/б, №7 ЖББМ, №11 МГ, Ю. Гагарин ат. б/б). **БМ** қорытындысы бойынша мынадай ұсынымдар әзірленді: халықты мемлекеттік қызметтерді алу тәртібі мен мүмкіндігі туралы хабардар ету жөніндегі жұмысты өзектендіру, мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін қажетті жағдайлар жасау.

## **5. Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына одан әрі тиімділігі мен қанағаттанушылығын арттыру перспективалары.**

Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттануын арттыру мақсатында 2024 жылға келесідей іс-шаралар жоспарланды:

- мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша қабылданып жатқан шаралар туралы кеңес өткізу, білім беру ұйымдарының директорларын тыңдау;
- танымал әлеуметтік желілер, мерзімді баспасөз басылымдары, бөлімнің интернет – ресурсы арқылы «электрондық үкімет» порталы арқылы мемлекеттік қызметтерді алу мүмкіндіктері мен уәждемесін күшейту туралы халықтың хабардар болуын қамтамасыз ету.