

**Білім беру басқармасының 2015 жылғы  
мемлекеттік көрсетілетін  
қызмет мәселелері бойынша қызмет есебі**

**1. Жалпы ереже**

**1) Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәлімет**

Павлодар облысы білім беру басқармасы облыстық деңгейде білім беру саласында мемлекеттік саясатты жүзеге асыруға Қазақстан Республикасының заңнамасымен қарастырылған шегінде уәкілетті облыстық бюджеттен қаржыландырылатын атқарушы орган болып табылады.

Білім беру басқармасының құрылымына 72 дербес ұйым кіреді.

**2) Мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат**

Білім беру басқармасы, аудандық және қалалық білім беру бөлімдері мен ведомствоға бағынысты ұйымдармен мемлекеттік қызметтің 29 түрі көрсетіледі.

Төрт мемлекеттік қызметті білім беру басқармасы, алтауын - ведомствоға бағынысты ұйымдар, үшеуін - ведомствоға бағынысты ұйымдармен қатар, аудандық және қалалық білім беру бөлімдері көрсетеді. Қалған 16 мемлекеттік қызмет жергілікті атқарушы органдардың қарамағындағы (аудандар және қалалар әкімдіктері) аудандық және қалалық білім беру бөлімдерімен көрсетіледі. Ведомствоға бағынысты ұйымдармен көрсетілетін 9 қызметтен екі қызмет ХҚО арқылы және тікелей оқу орындарында көрсетіледі («Негізгі орта, жалпы орта білім беру туралы құжаттардың телнұсқаларын беру» және «Техникалық және кәсіптік білім беру туралы құжаттардың телнұсқаларын беру»).

2015 жыл ішінде білім беру басқармасы және ведомствоға бағынысты ұйымдармен 22650, олардың ішінде халыққа қызмет көрсету орталығы арқылы 27 мемлекеттік қызмет көрсетілді. Сапасына, сондай-ақ, мемлекеттік көрсетілетін қызмет мерзімінің бұзылуы, оның ішінде ХҚО арқылы және электронды түрде шағымдар түскен жоқ.

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

2015 жылы мемлекеттік көрсетілетін қызмет қорытындылары бойынша алынған аналитикалық мәліметтерге сүйенсек, аса маңызды мемлекеттік қызмет «Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беретін ұйымдарға құжаттар қабылдау» қызметі болып табылады.

**2. Көрсетілетін қызметті алушылармен жұмыс**

**1) Мемлекеттік көрсетілетін қызмет тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көзі және орындары туралы мәліметтер**

Облыс тұрғындарын ақпараттандыру мақсатында көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат білім беру басқармасының 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**

Барлық мемлекеттік қызмет стандарттарының жобалары заңнамамен белгіленген мерзімде жариялап талқылау ресімдерін өткізу үшін облыс білім беру басқармасының сайтына орналастырылған болатын. Мемлекеттік қызмет стандарттарының жобаларына ескертулер және ұсыныстарды жариялап талқылау қорытындылары бойынша Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігіне жіберілген болатын.

## **3) Мемлекеттік көрсетілетін қызмет процесінің айқындығын (түсіндірме жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұхбаттар және басқалар) қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар**

Білім беру басқармасы және ведомствоға бағынысты ұйымдар мемлекеттік көрсетілетін қызмет процесінің айқындығын қамтамасыз етуге бағытталған семинар, мәжіліс, ата-аналар жиналысы секілді түрлі іс-шараларды тұрақты негізде өткізеді.

### **3. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет процесін жетілдіру бойынша қызмет**

#### **1) Мемлекеттік көрсетілетін қызмет процесін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері**

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет процесін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері мемлекеттік көрсетілетін қызмет сапасына оң әсер етуде. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет ресімі жеңілдетіледі, мемлекеттік көрсетілетін қызмет процесінде мерзім және әкімшілік кедергілер қысқартылады.

#### **2) Мемлекеттік көрсетілетін қызмет саласында қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған шаралар**

2015 жылы «Ұлттық ақпараттық технологиялар» АҚ өкілдері «Халыққа қызмет көрсету орталығының ықпалдастырылған ақпараттық жүйесі» тақырыбында және «Е-лицензиялау» БІАЖ, «ХҚО» БІАЖ жұмысы бойынша 1 оқыту семинарын өткізген болатын.

### **4. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет сапасын бақылау**

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

Шағымдар түскен жоқ.

#### **2) Мемлекеттік көрсетілетін қызмет сапасына жасалатын ішкі бақылау нәтижелері**

Білім беру басқармасы ұсынылатын мемлекеттік қызмет сапасына ішкі бақылау тұрақты негізде жүзеге асырады. Павлодар облысы әкімі аппаратының мемлекеттік қызметті дамыту және ішкі бақылау бөліміне,

Қазақстан Республикасы Агенттігінің мемлекеттік қызмет істері департаментіне тоқсан сайын мемлекеттік көрсетілетін қызмет сапасына ішкі бақылау бойынша есеп жіберіледі.

**3) Мемлекеттік көрсетілетін қызмет сапасын бағалау және бақылау бойынша уәкілетті органдармен жүргізілген мемлекеттік көрсетілетін қызмет сапасын бақылау нәтижелері**

2015 жылы білім беру басқармасы және ведомствоға бағынысты ұйымдар мемлекеттік көрсетілетін қызмет мерзімдерін бұзған жоқ.

**4) Мемлекеттік көрсетілетін қызмет сапасына қоғамдық мониторинг нәтижелері**

Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіпкерлер палатасы 2015 жылдың басында мемлекеттік органдар және ұйымдар көрсеткен мемлекеттік көрсетілетін қызмет сапасына қоғамдық мониторинг жүргізді. Мониторинг мақсаты мемлекеттік қызметшілерде ресім және субъективті 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. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет сапасының одан әрі тиімділігі және көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттануын арттыру**

2016 жылы білім беру басқармасы және ведомствоға бағынысты ұйымдар жеке және заңды тұлғаларды қолжетімді және сапалы мемлекеттік қызметтермен, оның ішінде электронды форматта қамтамасыз ету бойынша жұмысты жалғастыратын болады. Сонымен қатар, білім беру басқармасы және ведомствоға бағынысты ұйымдар мемлекеттік көрсетілетін қызметтер санын 32-ге дейін арттыратын болады.