**2023 жылғы мемлекеттік қызметтер туралы есеп.**

**1. Жалпы ережелер**

1) *Көрсетілетін қызметті берушілер туралы мәліметтер:* "Ақмола облысының білім басқармасы" мемлекеттік мекемесі, аудандардың (қалалардың) білім бөлімдері және ведомстволық бағынысты білім беру ұйымдары. Заңды мекенжайы: Көкшетау қаласы, Сәтбаев көшесі, 1а.

2) *Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы мәліметтер:*

Ақмола облысында білім беру саласында 36 мемлекеттік қызмет көрсетіледі.

2023 жылы білім бөлімі, аудандардың (қалалардың) бөлімдері және ведомстволық бағынысты білім беру ұйымдары 128440қызмет көрсетті;

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін –2771 қызмет;

электрондық нұсқада мемлекеттік қызмет көрсетілді 23864 қызмет; қағаз түрінде көрсетілген мемлекеттік қызметтер –62092 қызмет.

көрсетілетін қызметті алушымен тікелей байланыссыз көрсетілетін қызметті берушінің ақпараттық жүйелері арқылы электрондық қарау («электрондық үкіметтің» www.egov.kz, www.elicense.kz веб-порталын қоспағанда) – 26268 қызмет.

көрсетілетін қызметті алушымен тікелей байланысу және өтінішті ақпараттық жүйеге қолмен енгізу арқылы көрсетілетін қызметті берушінің ақпараттық жүйелері арқылы электрондық қарау («электрондық үкіметтің» www.egov.kz, www.elicense.kz веб-порталын қоспағанда) ) - 9527 қызмет.

Білім саласындағы барлық мемлекеттік қызметтер **тегін** көрсетіледі.

2021 жылы білім бөлімі, аудандардың (қалалардың) бөлімдері және ведомстволық бағынысты білім беру ұйымдары 89362 қызмет көрсетті;

«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін –3660 қызмет;

электрондық нысанда мемлекеттік қызмет көрсетілді 41 891 қызмет; қағаз түрінде көрсетілген мемлекеттік қызметтер –43811 қызмет.

# *Ең танымал мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат:*

# *Білім саласындағы ең сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер:*

# *«Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім беру ұйымдары арасында балаларды ауыстыру үшін құжаттарды қабылдау»;*

# *«Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарында құжаттарды қабылдау»;*

# *«Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарында білім алушыларды жатақханамен қамтамасыз ету»;*

# *«Азаматтардың жекелеген санаттарын, сондай-ақ қорғаншылық (қамқоршылық) және патронаттағы адамдарды, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі және жоғары білім беру ұйымдарының студенттері мен оқушыларын тегін тамақтандыруды қамтамасыз ету»;*

# *«Жалпы білім беретін мектептердегі оқушылар мен оқушылардың жекелеген санаттарын тегін және жеңілдікпен тамақтандыруды қамтамасыз ету»;*

# *«Мектеп жасына дейінгі (6 жасқа дейінгі) балаларды мектепке дейінгі ұйымдарға жолдама алу кезегіне қою»;*

# *«Бастауыш, негізгі орта, жалпы орта білім берудің жалпы білім беретін оқу бағдарламалары бойынша оқыту үшін ведомстволық бағыныстылығына қарамастан білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау және оқуға қабылдау».*

**2. Қызметті алушылармен жұмыс:**

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

*Көрсетілетін қызметті алушыларға қажетті барлық ақпарат Білім басқармасының* <https://www.gov.kz/memleket/entities/aqmola-edu/activities/directions?lang=ru> *ресми интернет-ресурсында «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» бөлімінде орналастырылған. , мемлекеттік қызметтерді көрсету ережелері мен стандарттары орналастырылған. Сондай-ақ, барлық ведомстволық бағынысты ұйымдарда мемлекеттік қызмет көрсету ережелері мен стандарттары ақпараттық стендтерде орналастырылған. Өзіне-өзі қызмет көрсету бұрыштары бар.*

*2) Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді және нормативтік құқықтық актілердің жобаларын қоғамдық талқылау туралы ақпарат.*

Қазіргі уақытта ашық нормативтік құқықтық актілердің интернет-порталында заңға тәуелді актілердің жобаларын қоғамдық талқылау жүргізілуде. Білім басқармасы мен ведомстволық бағынысты ұйымдармен нормативтік құқықтық актілер әзірленбеген.

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

# 2022 жылы білім бөлімі мен ведомстволық бағыныстағы ұйымдармен БАҚ және әлеуметтік желілерде 76 мақала жарияланып, 10 дөңгелек үстел, 1 радиохабарландыру, 2 телехабарламалар өткізілді. Ай сайын бұқаралық ақпарат құралдары, қызмет көрсетушілердің интернет-ресурстары арқылы халықты мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпараттандыру жұмыстары жүргізілуде.

**3. Мемлекеттік қызметтерді көрсету процестерін жетілдіру жөніндегі іс-шаралар.**

*1) Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері.*

Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайту және мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында облыстағы барлық мектепке дейінгі, орта, арнаулы білім беру ұйымдары Akmola.kz бірыңғай ақпараттық жүйесінде жұмыс істейді. Жүйе 4 автоматтандырылған мемлекеттік қызметті жүзеге асырады.

Сондай-ақ, 2022 жылдан бастап барлық білім беру ұйымдарында Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігі Қазақстан Республикасы Қарулы Күштері Бас басқармасының жүйесі жұмыс істейді, оларда 28 мемлекеттік қызметтер қолжетімді.

ТжКБ саласында «College Smart Nation» ақпараттық жүйесінде 62) мемлекеттік қызмет автоматтандырылды.

Сонымен қатар, ТжКБ-да қолданыстағы «College Smart Nation» ақпараттық жүйесі колледждердегі оқу процесін цифрлық форматта автоматтандыруға мүмкіндік берді: талапкерлерден құжаттарды қабылдау, оқуға қабылдау, оқудан шығару туралы бұйрықтарды қабылдау; оқу бағдарламалары, журналдар.

*2) Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған шаралар.*

# Білім беру саласында мемлекеттік қызметтерді қажетті компьютерлік техникамен қамтамасыз етілген 1800-ден астам қызметкер көрсетеді, 2023 жылы мемлекеттік қызмет көрсету саласында 177 қызметкер біліктілігін арттыру курстарынан өтті.

# 4. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау.

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

# 1) 2023 жылы мемлекеттік қызмет көрсетуге шағымдар түскен жоқ.

# 2) Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына жүргізілген ішкі бақылау нәтижелері.

# Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы заңнамасының сақталуы мәселесі бойынша бекітілген бақылау іс-шаралар жоспарына сәйкес 15 білім беру ұйымында бақылау шаралары жүргізілді. Бірқатар ұйымдарда бақылау іс-шараларын өткізу кезінде бақылау іс-шаралары барысында жойылған кейбір сәйкессіздіктер байқалды. Жалпы, олар көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына әсер еткен жоқ. Мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерін бұзу және негізсіз бас тартулар болған жоқ.

# 3) Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына жүргізілген қоғамдық мониторинг нәтижелері.

# Қоғамдық мониторинг нәтижелері бойынша 2023 жылы мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасы бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету мерзімдерін бұзу фактілері анықталған жоқ. Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы заң бұзушылықтардың алдын алу шаралары жүргізілуде.

**5. Одан әрі тиімділік және қызмет алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттануын арттыру перспективалары.**

Көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттануын арттыру және мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында 2024 жылға арналған Қазақстан Республикасы заңнамасының сақталуын бақылау іс-шараларының жоспары бекітілді.

2024 жылы білім басқармасы мен ведомстволық бағынысты ұйымдар жеке және заңды тұлғаларды қолжетімді және сапалы мемлекеттік қызметтермен қамтамасыз ету жұмыстарын жалғастырады.