**2023 жылға арналған**

**"Степногорск қаласы, Тау-кен техникалық колледжі, " МКҚК-ның мемлекеттік қызметтер бойынша есеп**

**1.Жалпы ережелер**

1) Көрсетілетін қызметті берушілер туралы мәліметтер: Ақмола облысы білім басқармасының жанындағы "Степногорск қаласы, Тау-кен техникалық колледжі" МКҚК. ҚР Заңды мекен жайы, Ақмола облысы, Степногорск қаласы, 4 шағын ауданы, 47 ғимарат.

2) мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат:

"Тау-кен техникалық колледжі, Степногорск қаласы" МКҚК-да 7 мемлекеттік қызмет көрсетіледі.

2023 жылы 352 қызмет көрсетілді;

"Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілген-12 қызмет;

көрсетілетін қызметті берушінің ақпараттық жүйелері арқылы көрсетілетін қызметті алушымен тікелей байланыс арқылы электрондық түрде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің 165 көрсетілетін қызметтер;

электрондық үкімет порталы арқылы 25 қызмет көрсетілді;

көрсетілген мемлекеттік қызметтер тікелей мемлекеттік орган арқылы қағаз түрінде -150 қызмет.

Барлық мемлекеттік қызметтер тегін көрсетіледі.

2022 жылы 283 қызмет көрсетілді;

"Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілген - 21 қызмет;

көрсетілетін қызметті берушінің ақпараттық жүйелері арқылы көрсетілетін қызметті алушымен тікелей байланыс арқылы электрондық түрде көрсетілген мемлекеттік қызметтер 133 қызмет;

электрондық үкімет порталы арқылы 10 қызмет көрсетілді;

көрсетілген мемлекеттік қызметтер тікелей мемлекеттік орган арқылы қағаз түрінде -119 қызмет.

Барлық мемлекеттік қызметтер тегін көрсетіледі.

*3) Неғұрлым талап етілетін мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат:* білім беру саласындағы неғұрлым талап етілетін мемлекеттік қызметтер: "Техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру ұйымдарына құжаттарды қабылдау";

"Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарында білім алушыларға жатақхана беру";

"Азаматтардың жекелеген санаттарына, сондай-ақ қорғаншылықтағы (қамқоршылықтағы) және патронаттағы адамдарға, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі және жоғары білім беру ұйымдарының білім алушылары мен тәрбиеленушілеріне тегін тамақ беру;

**2.Көрсетілетін қызметті алушылармен жұмыс:**

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

Көрсетілетін қызметті алушылар үшін барлық қажетті ақпарат (мемлекеттік қызмет көрсететін жауапты қызметкерлер, қызмет көрсету орны, мемлекеттік қызмет көрсету ережесі) ресми интернет-ресурста орналастырылған http://pt0003.stepnogorsk.aqmoedu.kz//. көрсетілетін мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат әлеуметтік желілердің ресми беттерінде жарияланады.

Мемлекеттік қызметтерді қолжетімді және сапалы көрсетуді қамтамасыз ету мақсатында колледжде компьютермен, принтермен, сканермен, веб-камерамен, картридермен жабдықталған өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышы жұмыс істейді. ҚР электрондық үкімет порталы арқылы қызметтерді өз бетінше электрондық түрде алуға мүмкіндік бар.

Колледж фойесінде көрсетілетін мемлекеттік қызметтер туралы неғұрлым қолжетімді ақпарат алу үшін стенд орналастырылған.

Колледжде мүмкіндігі шектеулі жандар үшін жағдай жасалған: шақыру түймесі, пандустар, тактильді бағыттаушы жолақтар, санитарлық-гигиеналық үй-жай жиналмалы тұтқалармен жабдықталған.

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

Қазіргі уақытта заңға тәуелді құқықтық актілердің жобаларын жария талқылау ашық нормативтік құқықтық актілердің интернет порталында жүзеге асырылады.

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

БАҚ-та мемлекеттік қызметтерді алу тәртібі мен мүмкіндіктері туралы 13 Ақпараттық мақала жарияланды: газеттер мен баспа басылымдарында – 3, әлеуметтік желілерде: Instagram-6, тікелей эфирлер өткізу – 3, Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөніндегі директордың жанынан кеңес өткізілді.

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

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

Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайту және мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру мақсатында "College Smart Nation" ақпараттық жүйесінде 7 мемлекеттік қызмет автоматтандырылды.

Сонымен қатар, қолда бар "College Smart Nation" ақпараттық жүйесі колледждегі оқу процесін цифрлық форматта автоматтандыруға мүмкіндік берді: талапкерлерден құжаттарды қабылдау, оқуға қабылдау, оқудан шығару туралы бұйрықтар; оқу жоспарлары, журналдар.

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

Тау-кен техникалық колледжінде қажетті компьютерлік техникамен қамтамасыз етілген 4 қызметкер мемлекеттік қызмет көрсетеді.

2023 жылы колледждің 6 қызметкері мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша біліктілікті арттыру курстарынан өтті

**4.Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау.**

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

2023 жылы Мемлекеттік қызмет көрсету туралы шағымдар түскен жоқ.

*2)Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері.* Колледжде көрсетілетін қызметтердің сапасына ішкі бақылау тұрақты негізде жүзеге асырылады, оларды жақсарту және уақтылы көрсету бойынша жұмыс жүргізіледі, бұл мемлекеттік қызметтерді сапалы және қолжетімді көрсетудің ажырамас бөлігі болып табылады.

*3) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің нәтижелері.*

Қоғамдық мониторинг нәтижелеріне сәйкес, 2023 жылы Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерінде бұзушылықтар анықталған жоқ. Мемлекеттік қызметтердің бұзылуына жол бермеу бойынша шаралар қабылдануда.

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

Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейін арттыру мақсатында колледжде мақсатты жұмыс жүргізілуде.

2024 жылға мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жақсартуға бағытталған іс-шаралар жоспары әзірленді:

- Мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерін бұзуға жол бермеу;

- БАҚ арқылы мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы халықты уақтылы хабардар ету, стендтерде және ресми Интернет-ресурстарда ақпарат орналастыру, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бойынша семинарлар, кеңестер өткізу;

- "электрондық үкімет"порталы арқылы мемлекеттік қызметтерді алу мүмкіндіктері туралы көрсетілетін қызметті алушыларды ақпараттандыру және танымал ету бойынша іс-шаралар өткізу;

- Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыру.