

**2020 жылға арналған көрсетілетін мемлекеттік қызметтер сапасын
жақсарту бойынша іс-шаралар
ЖОСПАРЫ**

№	Іс-шаралар атауы	Аяқтау нысаны	Аяқтау мерзімі	Жауапты орындаушылар	Бақылау
1	Көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бағытын №39 «Достық» МДҰ басшысы жанындағы отырысында қарау	06.01.2020 ж. №1 хаттамасы		Менгеруші Әдіскер Кәсіподақ төрайымы	А.Ж.Уркимбаева
2	Мемлекеттік органның құзіретіне сәйкес, көрсетілетін мемлекеттік бағыты бойынша іс-шаралар жоспарын қабылдау	Іс-шаралар жоспары	2020 жылдың жоспары	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
3	Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына ішкі бақылау жүргізу	Бақылау жоспар негізінде	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
4	Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына мониторинг жүргізу	Ұсыныстар	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
5	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді 2020 жылы 80 % дейін электрондық форматқа көшіру бойынша жұмыстар ұйымдастыру	Ұсыныстар	2020 жылдың 30 мамырына және 30 қазанға дейін	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
6	Электрондық форматта көрсетілген мемлекеттік қызметтер тұтынушыларының үлесін 85% жеткізу	Есебі	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева

«Бекітемін»
МКҚК №39 «Достық» МДҰ-нын
Басшысы
А.Ж.Уркимбаева
«05» 01 2020 жыл

**2020 жылға арналған көрсетілетін мемлекеттік қызметтер сапасын
жақсарту бойынша іс-шаралар
ЖОСПАРЫ**

№	Іс-шаралар атауы	Аяқтау нысаны	Аяқтау мерзімі	Жауапты орындаушылар	Бақылау
1	Көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бағытын №39 «Достық» МДҰ басшысы жанындағы отырысында қарау	06.01.2020 ж. №1 хаттамасы		Меңгеруші Әдіскер Кәсіподақ төрайымы	А.Ж.Уркимбаева
2	Мемлекеттік органның құзіретіне сәйкес, көрсетілетін мемлекеттік бағыты бойынша іс-шаралар жоспарын қабылдау	Іс-шаралар жоспары	2020 жылдың жоспары	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
3	Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына ішкі бақылау жүргізу	Бақылау жоспар негізінде	Тоқсан сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
4	Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына	Ұсыныстар	Тоқсан сайын	Мемлекеттік	А.Ж.Уркимбаева

7	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің бұзылмауын қамтамасыз ету	Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартары талаптарын орындау	Өтініштер түскеніне қарай	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
8	Мемлекеттік қызметтер көрсету бизнес-процестерін автоматтандыру және оңтайландыру бойынша ұсыныстар еңгізу	Ұсыныс	2020 жлдың 1 мамырына және 1 қазанына дейін	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
9	Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелер бойынша қызметкерлермен, ата-аналармен түсіндіру жұмыстарын жүргізу.	Хаттама	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
10	Мемлкеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкердің лауазымдық біліктілігін арттыру	Атқарылған жұмыстар бойынша ақпарат	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
11	Мемлекеттік қызметтердің көрсету тәртібі туралы ақпаратты орналастыру	Интернет-ресурста	Үнемі	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
12	Көрсетілетін мемлекеттік қызметтер мәселелрін БАҚ-да сөйлеуін ұйымдастыру	Сөз сөйлеу	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
13	Мемлкеттік қызметтерді алу үшін тұтынушыларға, сондай-ақ, мүмкіндіктері шектеулі адамдарға қолайлы жағдай жасау (күтуге арналған орындықтар, құжаттарды толтыру үстелдері, пандус, санитарлық торап, шақыру тетігі, көлік тұрағы т.б.)	Атқарылған жұмыс бойынша ақпарат	2020 жылдың аяғына дейін	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
14	Электрондық мемлекеттік қызметтердің әйгілігін арттыру мақсатында елді мекендердің тұрғындары және мүмкіндігі	хаттама	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке қатысты маман	А.Ж.Уркимбаева

7	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің бұзылмауын камтамасыз ету	Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарттары талаптарын орындау	Өтініштер түскеніне қарай	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
8	Мемлекеттік қызметтер көрсету бизнес-процестерін автоматтандыру және оңтайландыру бойынша ұсыныстар еңгізу	Ұсыныс	2020 жлдың 1 мамырына және 1 қазанына дейін	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
9	Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелер бойынша қызметкерлермен, ата-аналармен түсіндіру жұмыстарын жүргізу.	Хаттама	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
10	Мемлкеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкердің лауазымдық біліктілігін арттыру	Атқарылған жұмыстар бойынша акпарат	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
11	Мемлекеттік қызметтердің көрсету тәртібі туралы акпаратты орналастыру	Интернет-ресурста	Үнемі	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
12	Көрсетілетін мемлекеттік қызметтер мәселелрін БАҚ-да сөйлеуін ұйымдастыру	Сөз сөйлеу	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
13	Мемлкеттік қызметтерді алу үшін тұтынушыларға, сондай-ақ, мүмкіндіктері шектеулі адамдарға қолайлы жағдай жасау (күтуге арналған орындықтар, құжаттарды толтыру үстелдері, пандус, санитарлық торап, шақыру тетігі, көлік тұрағы т.б.)	Атқарылған жұмыс бойынша акпарат	2020 жылдың аяғына дейін	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
14	Электрондық мемлекеттік қызметтердің әйгілігін арттыру мақсатында елді мекендердің тұрғындары және мүмкіндігі	хаттама	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке катысты маман	А.Ж.Уркимбаева

«Бекітемін»
МКҚК №39 «Достық» МДҰ-нын
Басшысы
А.Ж.Уркимбаева
«05» 01 2020 жыл

**2020 жылға арналған көрсетілетін мемлекеттік қызметтер сапасын
жақсарту бойынша іс-шаралар
ЖОСПАРЫ**

№	Іс-шаралар атауы	Аяқтау нысаны	Аяқтау мерзімі	Жауапты орындаушылар	Бақылау
1	Көрсетілетін мемлекеттік қызметтер бағытын №39 «Достық» МДҰ басшысы жанындағы отырысында қарау	06.01.2020 ж. №1 хаттамасы		Меңгеруші Әдіскер Кәсіподақ төрайымы	А.Ж.Уркимбаева
2	Мемлекеттік органның құзіретіне сәйкес, көрсетілетін мемлекеттік бағыты бойынша іс-шаралар жоспарын қабылдау	Іс-шаралар жоспары	2020 жылдың жоспары	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
3	Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына ішкі бақылау жүргізу	Бақылау жоспар негізінде	Тоқсан сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
4	Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына	Ұсыныстар	Тоқсан сайын	Мемлекеттік	А.Ж.Уркимбаева

7	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің бұзылмауын қамтамасыз ету	Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартары талаптарын орындау	Өтініштер түскеніне қарай	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
8	Мемлекеттік қызметтер көрсету бизнес-процестерін автоматтандыру және оңтайландыру бойынша ұсыныстар еңгізу	Ұсыныс	2020 жлдың 1 мамырына және 1 қазанына дейін	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
9	Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелер бойынша қызметкерлермен, ата-аналармен түсіндіру жұмыстарын жүргізу.	Хаттама	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
10	Мемлкеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкердің лауазымдық біліктілігін арттыру	Атқарылған жұмыстар бойынша ақпарат	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
11	Мемлекеттік қызметтердің көрсету тәртібі туралы ақпаратты орналастыру	Интернет-ресурста	Үнемі	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
12	Көрсетілетін мемлекеттік қызметтер мәселелрін БАҚ-да сөйлеуін ұйымдастыру	Сөз сөйлеу	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
13	Мемлкеттік қызметтерді алу үшін тұтынушыларға, сондай-ақ, мүмкіндіктері шектеулі адамдарға қолайлы жағдай жасау (күтуге арналған орындықтар, құжаттарды толтыру үстелдері, пандус, санитарлық торап, шақыру тетігі, көлік тұрағы т.б.)	Атқарылған жұмыс бойынша ақпарат	2020 жылдың аяғына дейін	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
14	Электрондық мемлекеттік қызметтердің әйгілігін арттыру мақсатында елді мекендердің тұрғындары және мүмкіндігі	хаттама	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке қатысты маман	А.Ж.Уркимбаева

7	Мемлекеттік қызметтер көрсету мерзімдерінің бұзылмауын камтамасыз ету	Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарттары талаптарын орындау	Өтініштер түскеніне қарай	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
8	Мемлекеттік қызметтер көрсету бизнес-процестерін автоматтандыру және оңтайландыру бойынша ұсыныстар еңгізу	Ұсыныс	2020 жлдың 1 мамырына және 1 қазанына дейін	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
9	Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелер бойынша қызметкерлермен, ата-аналармен түсіндіру жұмыстарын жүргізу.	Хаттама	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
10	Мемлкеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкердің лауазымдық біліктілігін арттыру	Атқарылған жұмыстар бойынша акпарат	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
11	Мемлекеттік қызметтердің көрсету тәртібі туралы акпаратты орналастыру	Интернет-ресурста	Үнемі	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
12	Көрсетілетін мемлекеттік қызметтер мәселелрін БАҚ-да сөйлеуін ұйымдастыру	Сөз сөйлеу	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
13	Мемлкеттік қызметтерді алу үшін тұтынушыларға, сондай-ақ, мүмкіндіктері шектеулі адамдарға қолайлы жағдай жасау (күтуге арналған орындықтар, құжаттарды толтыру үстелдері, пандус, санитарлық торап, шақыру тетігі, көлік тұрағы т.б.)	Атқарылған жұмыс бойынша акпарат	2020 жылдың аяғына дейін	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
14	Электрондық мемлекеттік қызметтердің әйгілігін арттыру мақсатында елді мекендердің тұрғындары және мүмкіндігі	хаттама	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке катысты маман	А.Ж.Уркимбаева

	шектеулі адамдар арасында электрондық-цифрлық қолтанбаларды алу, оны пайдалануды үйрету бойынша түсіндірме жұмыстарын жүргізу				
15	Ақпараттық стендтерді жаңарту	Ақпараттық стендтер	Ай сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
16	Мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратты дайындау: мемлекеттік қызметтер паспорты, стандарттар, регламенттер, мемлекеттік қызметтер көрсету шағымдану тәртібі туралы ақпарат және мемлекеттік көрсету мәселелері жөніндегі қызмет туралы есептер.	Жинақ папкасы	2020 жылдың аяғына дейін	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
17	Мемлекеттік қызметтерді көрсетуге келіп түскен шағымдарға талдау жасау және оның нәтижелері бойынша сәйкес шараларды қабылдау	Ақпарат	Шағымдарың түсуіне қарай	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева
18	Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының мәселелері: - жауапты мамандардың кәсіби этикасы; - кәсіби деңгейін; - қарым-қатынастық дағдылар деңгейін арттыру жөнінде семинар-кеңестер, «Дөңгелек үстелдер», брифингтер, конференциялар өткізуін ұйымдастыру, қатысу.	Іс-шаралардың хаттамалары	Токсан сайын	Мемлекеттік қызметке жауапты маман	А.Ж.Уркимбаева