

1 тақырып. «Халыққа қызмет көрсету орталығы».

Халыққа қызмет көрсету орталығы

Халыққа қызмет көрсету орталығының ашылуы – еліміздегі саяси интеграцияның нышаны. Мемлекеттің даму сатысы жоғарылаған сайын халықтың сұранысы да арта түспек. Демек, халықтың құжат мәселесін реттеуде орталықтардың ашылуы – заңды құбылыс. Орталық өз жұмысын Конституциялық нормалар мен нарықтық қоғам талаптарына сай, азаматтарға қолайлы негізде жүргізіп келеді.

Бұрын бір анықтама алу үшін бітпейтін кезек пен түрлі кабинеттер, ең құндысы алтын уақытын босқа өткізетін халық бүгінде «Халыққа қызмет көрсету орталығы» деп аталатын осы мекеме арқылы барлық құжаттарын бір демде реттеу мәселесі жолға қойылған. Көпшілік «бір терезе» деп атаған бұл мекеменің ғимараты жаңа типтік жобамен жабдықталып, келген әрбір тұтынушы үшін толық жағдай жасалынып, жұмыс жүйесі жақсы ұйымдастырылған. Тағы бір айта кетерлігі, мұндағы қызметкерлер өз істерінің білікті мамандары, қай істе де алдыңғы қатардан көрініп, қоғамдық жұмыстарда да белсенділік танытып жүрген жастар.

Халықпен тікелей жұмыс жасап, құжаттарды дер кезінде дайын етіп, сапалы қызмет көрсете білу қай кезде болсын ең маңызды мәселе. Халыққа қызмет көрсету орталықтарын (ХҚКО) құру және оларға мемлекеттік органдардың қызметтерін ХҚКО арқылы жүзеге асыруға болатын – белгілі бір қызметті алу үшін жүгінген азаматтарға «бір терезе» арқылы қажетті анықтамалар мен құжаттарды алуға мүмкіндік берді.

Күн өткен сайын сапалы сервиске деген қажеттілік артып келеді. Қызмет сапасын бақылау мақсатында, «Азаматтарға арналған үкімет» бірқатар механизмдерді әзірледі. Заманауи және әрекетті құралдардың бірі ахуалдық талдау орталығы болып табылады. Заманауи орталық онлайн режимінде бейне-мониторинг жүргізу, мемлекеттік корпорацияның жұмыскерлеріне кеңес беру көмегін көрсету және сыбайлас жемқорлық белгілерін жою үшін қажетті жабдықтармен жабдықталған. Бүгінгі таңда ахуалдық орталыққа мемлекеттік корпорацияның барлық халыққа қызмет көрсету орталықтары қосылған.

«Орталық мамандары нақты уақыт режимінде таңғы сағат 8-ден кешкі сағат 8-ге дейін офистің барлық іс-шараларына бақылау жүргізеді және қажет болған жағдайда, филиалдың тиімді жұмысын қамтамасыз ету үшін жедел түрде қызметкерлермен хабарласа алады. Мысалы, егер азаматқа қызмет сапасыз көрсетілген болса, ХҚКО-да тұрып-ақ 1414 нөмірі бойынша қоңырау шалуына болады, ахуалдық орталықтың мамандары қоңырау шалушыны камера арқылы анықтайды және оны көзбен егжей-тегжейлі бақылай отырып, жедел түрде шағымның мән-жайын анықтап қана қоймай, қызметтің соңғы нәтижеге дейін жетуін қадағалап, себептерін жою үшін шаралар қабылдайды. Егер адам мемлекеттік көрсетілетін қызметті алған кезде оған дұрыс кеңес берілмеді немесе кезек күту уақыты қажетті уақыттан асып кетті, немесе

мемлекеттік корпорацияның жұмыскері дәрежелілік көрсетті деп санаса, ол 1414 бірыңғай байланыс орталығына хабарласа алады.

1414 Бірыңғай байланыс орталығы – бұл қызмет сапасына шағымданудың жалғыз жолы емес. www.facebook.com/gos.corporation және www.instagram.com/gos_corp әлеуметтік желілерінде «Азаматтарға арналған үкімет» ресми аккаунттары арқылы қызмет көрсету сапасы мәселелері бойынша түскен әрбір шағымға қатысты әр фактіге шұғыл түрде тексеріс жүргізіледі және шағымданған пайдаланушыларға орын алған жағдай бойынша егжей-тегжейлі жауап ұсынылады.

Сөздік:

Халыққа қызмет көрсету орталығының - Центра обслуживания населения

халықтың сұранысы - спрос населения

нышаны - символ

заңды құбылыс - юридическое явление

нарықтық қоғам - рыночное общество

заңды құбылыс - юридическое явление

анықтама - справка

құжаттар - документы

типтік жобамен- типовым проектом

белсенділік - активность

тікелей жұмыс- прямая работа

маңызды мәселе- важный вопрос

жүзеге асыру - реализация

қажеттілік - потребность

заманауи - современный

ахуалдық талдау- ситуационный анализ

бейне-мониторинг- видео-мониторинг

қажеттілік- потребность

сыбайлас жемқорлық- коррупция

жабдықтар- оборудование

ахуалдық орталық- ситуационный центр

анықтайды- определяет

шағым - жалоба

нәтиже - результат

себептер - причины

шаралар - меры

дәрежелілік көрсетті - показали грубости

кеңес берілмеді - не советовали , не консультировали

шұғыл түрде- срочно

Мәтінмен жұмыс:

1-тапсырма. Мәтіннен термин сөздерді дәптеріңізге көшіріп жазыңыз.

2- тапсырма. Мәтінді түсініп оқып, аударыңыз.

3- тапсырма . Мәтінге 6-7 сұрақ-жауап әзірлеңіз.

4- тапсырма. Өскемен қаласында қанша Халыққа қызмет көрсету орталығының бар екенін анықтаңыз.

5- тапсырма. Сіз Халыққа қызмет көрсету орталығында болдыңыз ба? Сізге қандай қызмет түрлерін көрсетті?

6- тапсырма. Мәтін бойынша өз ойыңызды қысқаша беріңіз.