

Қызметі туралы 2025 жылғы есеп
Зеренді РБ ШЖҚ МКК
мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша

1. Жалпы ережелер

1) Көрсетілетін қызметті берушілер туралы мәліметтер: «Зеренді РБ» ШЖҚ МКК

2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат.

«Зеренді РБ» ШЖҚ МКК мемлекеттік қызметтердің 14 түрін көрсетеді. Мемлекеттік қызметтің 2 түрі ақылы негізде, ал 11 түрі тегін негізде көрсетіледі.

2025 жылдың қорытындысы бойынша көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны 181 435 құрады.

оның ішінде:

- электрондық түрде - 1031 (ЭҮП);
- көрсетілетін қызметті берушілер арқылы - 180134 (көрсетілетін қызметті алушымен тікелей байланыс және өтінімді ақпараттық жүйеге қолмен енгізу арқылы көрсетілетін қызметті берушінің ақпараттық жүйелері арқылы).

3) Неғұрлым сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.

2025 жылдың қорытындысы бойынша жүргізілген талдау негізінде неғұрлым сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер мыналар болып табылады: Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркеу (1410); Дәрігердің қабылдауына жазылу (155080); Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан анықтама беру (2340); Еңбекке уақытша жарамсыздық парағын беру (3074); Стационарлық науқастың медициналық картасынан үзінді көшірме беру (3830); Емдеуге жатқызу бюросы порталы арқылы тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде пациенттерді стационарға емдеуге жатқызуға жолдама беру (1931); Алдын ала міндетті медициналық тексеруден өту (1208); Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды ұсыну (9791).

2. Көрсетілетін қызметті алушылармен жұмыс.

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

Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпарат облыстың баспа басылымдарында мерзімді жарияланады, сондай-ақ ақпарат медициналық ұйымның ресми интернет-ресурстарында «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» бөлімінде орналастырылады. Бұдан басқа, ақпарат медициналық ұйымда жалпыға қолжетімді орындарда ақпараттық стенділерде орналастырылған.

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

2025 жылы «Зеренді РБ» ШЖҚ МКК мемлекеттік қызмет көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған түсіндіру іс-шараларын жүргізді. Электрондық мемлекеттік қызметтерді алу үшін «E-GOV» өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышы жұмыс істейді. 2025 жылы «E-GOV» өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышы арқылы барлығы 122 мемлекеттік қызмет көрсетілді.

Ай сайын көрсетілетін қызметті берушілер мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша халық арасында құқықтық түсіндіру жұмыстарын жүргізеді.

2025 жылдың ақпан, маусым, қыркүйек айларында ресми инстаграмға инфографика орналастырылды.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету процестерін жетілдіру жөніндегі қызмет ресми инстаграмда инфографика орналастырылды.

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар.

2025 жылы мемлекеттік қызметтер көрсету саласында біліктілікті арттыру жүргізілген жоқ.

2) Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру.

Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру жөніндегі ұсыныстар қажеттілігіне қарай Ақмола облысы әкімінің аппаратына жіберіледі.

4. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау.

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

2025 жылы «Зеренді РБ» ШЖҚ МКК-ға мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылардан шағымдар түскен жоқ.

2) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына ішкі бақылау нәтижелері.

2025 жылы Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын сақтау мәселесі бойынша бақылау іс-шаралары жүргізілген жоқ.

3) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің нәтижелері.

Қоғамдық мониторинг нәтижелеріне сәйкес, 2025 жылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасына мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерінің бұзылуы анықталған жоқ.

5. Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттануын арттыру және одан әрі тиімділік перспективалары.

Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттануын арттыру мақсатында 2026 жылға арналған мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы ҚР заңнамасын сақтау мәселесі бойынша бақылау іс-шараларының жоспары бекітілді.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бүгінде мемлекеттік басқару жүйесін жетілдірудің маңызды бағыты болып қала береді: мемлекеттік басқаруды жетілдірудің мақсатты көрсеткіштерінің бірі азаматтардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттануын арттыру болып табылады. Яғни, «сервистік мемлекет» моделіне көшу міндеті бекітілген, онда мемлекеттік басқару органдары азаматтар мен ұйымдардың мүддесі үшін қызмет көрсетеді, ал мемлекеттік басқару сапасының негізгі бағаларының бірі азаматтардың мемлекеттік қызметтерді ұсыну сапасына қанағаттануы болып табылады. Медициналық ұйымдардың 2024 жылғы қызметі және мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері туралы 2024 жылғы есепті талқылау бойынша ұсыныстар, ескертулер, ұсынымдар мына электрондық мекенжай бойынша қабылданады: zerenda.zcrb@gmail.com/

Басшы

М.Атамбаев

Орын. И. Шкурихина
Тел. 87163222918



**Отчет за 2025 год о деятельности
ГКП на ПХВ "Зерендинская РБ"
по вопросам оказания государственных услуг**

1. Общие положения

1) Сведения об услугодателях: ГКП на ПХВ "Зерендинская РБ"

2) Информация о государственных услугах.

ГКП на ПХВ "Зерендинская РБ" оказывает 14 видов государственных услуг. 2 видов государственных услуг оказываются на платной основе, а 11 - на бесплатной основе.

По итогам 2025 года количество оказанных государственных услуг составило - **181 435**.

в том числе:

- в электронном виде – 1031 (ПЭП);
- через услугодателей – 180134 (через информационные системы услугодателя путем прямого контакта с услугополучателем и ручного ввода заявки в информационную систему).

3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах.

На основании проведенного анализа по итогам 2025 года наиболее востребованными государственными услугами являются: *Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь (1410); Запись на прием к врачу (155080); Выдача справки с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь (2340); Выдача листа о временной нетрудоспособности (3074); Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного (3830); Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи через портал Бюро госпитализации (1931); Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров (1208); Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан (9791).*

2. Работа с услугополучателями

1) Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг.

Информация о порядке оказания государственных услуг, публикуется периодически в печатных изданиях области, а также информация размещается на официальных интернет-ресурсах медицинской организации в разделе «Государственные услуги». Помимо, информация размещена в медицинской организации в общедоступных местах на информационных стендах.

2) Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг (разъяснительные работы, семинары, встречи, интервью и иное).

За 2025 год ГКП на ПХВ "Зерендинская РБ" проведены разъяснительные мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг. Функционирует уголок самообслуживания «E-GOV» для получения электронных государственных услуг. Всего за 2025 год было оказано 122 государственных услуг через уголок самообслуживания «E-GOV».

Ежемесячно услугодателями проводится праворазъяснительная работа среди населения по вопросам оказания государственных услуг.

В феврале, июнь, сентябрь, месяце 2025 года официальном инстаграмме были размещены инфографика.

3. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг.

1) Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг.

В 2025 году повышение квалификации в сфере оказания государственных услуг не проводилось.

2) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг.

Предложения по нормативно-правовому совершенствованию процессов оказания государственных услуг направляются в аппарат акима Акмолинской области по мере необходимости.

4. Контроль за качеством оказания государственных услуг.

1) Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг.

В 2025 году жалоб от услугополучателей в по вопросам оказания государственных услуг в ГКП на ПХВ "Зерендинская РБ" не поступало.

2) Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг.

Контрольные мероприятия по вопросу соблюдения законодательства Республики Казахстан с сфере оказания государственных услуг в 2025 году не проводились.

3) Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

Согласно результатам общественного мониторинга, за качеством оказания государственных услуг в 2025 году нарушений сроков оказания государственной услуги не выявлено.

5. Перспективы дальнейшей эффективности и повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг.

В целях повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг утвержден план контрольных мероприятий

по вопросу соблюдения законодательства РК в сфере оказания государственных услуг на 2026 год.

Повышение качества предоставления государственных услуг сегодня остается важным направлением совершенствования системы государственного управления: одним из целевых показателей совершенствования государственного управления является повышение удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг. То есть, закреплена задача перехода к модели «сервисного государства», в котором органы государственного управления оказывают услуги в интересах граждан и организаций, а одной из основных оценок качества государственного управления выступает удовлетворенность граждан качеством предоставления государственных услуг. Предложения, замечания, рекомендации по обсуждению отчета за 2025 год о деятельности медицинских организаций по вопросам оказания государственных услуг за 2025 год принимаются по электронному адресу: zerenda.zcrb@gmail.com

Руководитель

М.Атамбаев

Исп. И.Шкурихина
Тел.87163222918

