

**Отчет за 2024 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 13 видов государственных услуг. 2 видов государственных услуг оказываются на платной основе, а 11 - на бесплатной основе.

По итогам 2024 года количество оказанных государственных услуг составило - **210 402**.

в том числе:

- в электронном виде – 1089 (ПЭП);
- через услугодателей – 209313 (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 2024 года наиболее востребованными государственными услугами являются: *Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь (1256); Запись на прием к врачу (180550); Выдача справки с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь (1816); Выдача листа о временной нетрудоспособности (2880); Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного (4048); Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи через портал Бюро госпитализации (1913); Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров (955); Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан (14334).*

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.

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

За 2024 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 2024 год было оказано 332 государственных услуг через уголок самообслуживания «E-GOV».

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

В феврале 2024 года с целью популяризации государственных услуг проведен 1 прямой эфир с участием заместителя главного врача по ПМСП. Опубликована 1 статья в газете "Зерен" на тему "Отчет о деятельности ГКП на ПХВ "Зерендинская РБ" по вопросам оказания государственных услуг".

В феврале, апреле, августе, сентябре месяце 2024 года официальном инстаграмме были размещены инфографика.

02.04.2024 года участие в семинар – совещании по вопросам этики и деонтологии, создания условий для безбарьерного обслуживания в регистратурах поликлиник.

3. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг.

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

В 2024 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 2024 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 2024 году не проводились.

4) Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

Согласно результатам общественного мониторинга, за качеством оказания государственных услуг в 2024 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 2025 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 2024 год о деятельности медицинских организации по вопросам оказания государственных услуг за 2024 год принимаются по электронному адресу: zerenda_zcrb@mail.ru

Руководитель



Б.Сыздыков

Исп. И.Шкурихина
Тел.87163222918