

**Қызмет туралы 2023 жылғы есеп**  
**"Зеренді АА" ШЖҚ МКК**  
**Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша**

**1. Жалпы ережелер**

**1) көрсетілетін қызметті берушілер туралы мәліметтер: «Зеренді АА» ШЖҚ МКК**

**2) мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.**

«Зеренді АА» ШЖҚ МКК мемлекеттік қызметтердің 14 түрін көрсетеді. Мемлекеттік қызметтердің 2 түрі ақылы негізде, ал 12 түрі тегін негізде көрсетіледі.

2023 жылдың қорытындысы бойынша көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны - 207169 құрады

оның ішінде:

– электронды түрде-1005 (ЭҮП);

- көрсетілетін қызметті берушілер арқылы – 206 164 (көрсетілетін қызметті берушінің ақпараттық жүйелері арқылы көрсетілетін қызметті алушымен тікелей байланыс және өтінімді ақпараттық жүйеге қолмен енгізу арқылы).

**3) неғұрлым талап етілетін мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.**

2023 жылдың қорытындысы бойынша жүргізілген талдау негізінде неғұрлым талап етілетін мемлекеттік қызметтер: медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу (1477); дәрігердің қабылдауына жазылу (177720); медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан анықтама беру (1540); еңбекке уақытша жарамсыздық туралы Парақ беру болып табылады (2122); стационарлық наукастың медициналық картасынан үзінді көшірме беру (4450); Емделушілерге ауруханаға жатқызу бюросының порталы арқылы тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде стационарға емдеуге жатқызуға жолдама беру (2104); алдын ала міндетті медициналық тексеруден өту (891); азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық максаттағы бұйымдарды беру (14377).

**2. Көрсетілетін қызметті алушылармен жұмыс**

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

Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпарат облыстың баспа басылымдарында мерзімді түрде жарияланады, сондай-ақ ақпарат медициналық ұйымның ресми интернет-ресурстарында "мемлекеттік көрсетілетін қызметтер" бөлімінде орналастырылады. Сонымен қатар, ақпарат медициналық ұйымда қоғамдық орындарда ақпараттық стендтерде орналастырылған.

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

2023 жылы "Зеренді АА" ШЖҚ МКК Мемлекеттік қызмет көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған түсіндіру іс-шаралары жүргізілді. Электрондық мемлекеттік қызметтерді алу үшін "E-GOV" өзіне-өзі

қызмет көрсету бұрышы жұмыс істейді. 2023 жылы "E-GOV"өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышы арқылы барлығы 123 Мемлекеттік қызмет көрсетілді.

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

2023 жылдың ақпан айында мемлекеттік қызметтерді танымал ету мақсатында "Зеренді АА" ШЖҚ МКК ресми инстаграмында 1 Тікелей эфир өткізілді. "Зерен" газетінде" денсаулық сақтаудағы мемлекеттік қызметтер: алу ережелеріндегі өзгерістер"тақырыбында 1 мақала жарияланды.

2023 жылдың маусым, шілде, қыркүйек айларында ресми инстаграмға инфографика орналастырылды.

14.09.2023 жылы Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру, қолданыстағы заңнаманың талаптарын сақтағаны үшін лауазымды тұлғалардың жауапкершілігін арттыру, пациенттерді қолдау және ішкі бақылау қызметінің қызметі туралы семинар – кеңеске қатысу.

22.12.2023 жылы семинар-кеңеске қатысу Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы проблемалық мәселелерді және оларды шешу жолдарын зерделеу.

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

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

2023 жылы Мемлекеттік қызмет көрсету саласында біліктілікті арттыру жүргізілген жоқ.

**2) мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру.**

Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін нормативтік-құқықтық жетілдіру бойынша ұсыныстар қажеттілігіне қарай Ақмола облысы әкімінің аппаратына жіберіледі.

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

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

2023 жылы "Зеренді АА" ШЖҚ МКК Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылардан шағымдар түскен жоқ.

**2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері.**

2023 жылы Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын сақтау мәселесі бойынша бақылау іс-шаралары өткізілмеді.

**4) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің нәтижелері.**

Қоғамдық мониторинг нәтижелеріне сәйкес, 2023 жылы Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерінде бұзушылықтар анықталған жоқ.

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

Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттануын арттыру мақсатында 2024 жылға арналған ҚР Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын сақтау мәселесі бойынша бақылау іс-шараларының жоспары бекітілді.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бүгінде мемлекеттік басқару жүйесін жетілдірудің маңызды бағыты болып қала береді: мемлекеттік басқаруды жетілдірудің нысаналы көрсеткіштерінің бірі азаматтардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттануын арттыру болып табылады. Яғни, мемлекеттік басқару органдары Азаматтар мен ұйымдардың мүддесі үшін қызмет көрсететін "сервистік мемлекет" моделіне көшу міндеті бекітілген, ал мемлекеттік басқару сапасының негізгі бағалауларының бірі азаматтардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттануы болып табылады. 2023 жылғы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша медициналық ұйымдардың қызметі туралы 2023 жылғы есепті талқылау бойынша ұсыныстар, ескертулер, ұсынымдар мына электрондық мекен-жай бойынша қабылданады: [zerenda\\_zcrb@mail.ru](mailto:zerenda_zcrb@mail.ru)

Басшы



Р.Бутембаев

орындаған. И.Шкуркина  
Тел.87163222918

**Отчет за 2023 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 12 - на бесплатной основе.

По итогам 2023 года количество оказанных государственных услуг составило - **207169**

в том числе:

- в электронном виде – 1005 (ПЭП);
- через услугодателей – 206 164 (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 2023 года наиболее востребованными государственными услугами являются: *Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь (1477); Запись на прием к врачу (177720); Выдача справки с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь (1540); Выдача листа о временной нетрудоспособности (2122); Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного (4450); Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи через портал Бюро госпитализации (2104); Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров (891); Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан (14377).*

**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 2023 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 2023 год было оказано 123 государственных услуг через уголок самообслуживания «E-GOV».

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

В феврале 2023 года с целью популяризации государственных услуг проведен 1 прямой эфир на официальном инстаграмме ГКП на ПХВ "Зерендинская РБ". Опубликована 1 статья в газете "Зерен" на тему "Госуслуги в здравоохранении: изменения в правилах получения".

В июне, июле, сентябре месяце 2023 года официальном инстаграмме были размещены инфографика.

14.09.2023 года участие в семинар – совещании по вопросам повышения качества оказания государственных услуг, повышение ответственности должностных лиц за соблюдение требований действующего законодательства, о деятельности Службы поддержки пациентов и внутреннего контроля.

22.12.2023 года участие в семинар - совещании изучение проблемных вопросов в сфере оказания государственных услуг и пути их решения.

**3. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг.**

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

В 2023 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 2023 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 2023 году не проводились.

**4) Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.**

Согласно результатам общественного мониторинга, за качеством оказания государственных услуг в 2023 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 2024 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 2023 год о деятельности медицинских организации по вопросам оказания государственных услуг за 2023 год принимаются по электронному адресу: [zerenda\\_zcrb@mail.ru](mailto:zerenda_zcrb@mail.ru)

Руководитель



Р.Бутембаев