

2023 жылғы "Шортанды АА" ШЖҚ МКК Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі қызметі туралы есеп.

Жалпы ережелер

1) Көрсетілетін қызметті берушілер туралы мәліметтер: "Шортанды АА" ШЖҚ МКК

2) Денсаулық сақтау саласындағы мемлекеттік қызметтер саны 27. Шортанды АА 11 қызмет көрсетеді;

"электрондық үкімет порталы" арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны -1945 қызмет;

тегін негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-280301 қызмет, ақылы негізде-1831 қызмет;

қағаз түрінде көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-1920 қызмет, электронды түрде-282157 қызмет;

мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын бекітілген заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің саны;

3) Неғұрлым сұранысқа ие мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат.

Неғұрлым сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер – бұл «Дәрігердің қабылдауына жазылу», «Дәрігерді үйге шақыру», «Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу», «Еңбекке уақытша жарамсыздық парағын беру», «Еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру».

2. Қызмет алушылармен жұмыс

1) *Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы мәліметтер:* Мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі мақсатында Мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпарат "Шортанды АА" ШЖҚ МКК ресми сайтында орналастырылған [gbshor.kz.](http://gbshor.kz), көрсетілетін қызметті алушылар үшін барлық қажетті ақпарат Ұйымның деректер стендінде, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығының телефондары бойынша орналастырылған 1414.

2) *Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің жобаларын жария талқылау туралы ақпарат:*

Мемлекеттік органдардың қызметі туралы есептер жария талқылау үшін "Шортанды АА" ШЖҚ МКК ресми сайтында орналастырылады, онда әрбір көрсетілетін қызметті алушы есеппен танысып, түсініктеме қалдыра алады.

3) *Мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұхбат және басқалар):*

2023 жылдың 12 айында мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бойынша түсіндіру іс-шаралары өткізілді, оның ішінде: мемлекеттік қызметтерді алу тәртібі мен мүмкіндіктері туралы БАҚ ақпаратын орналастыру: инстаграмның әлеуметтік желілері/фейсбук-21; тікелей эфир-1.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін жетілдіру жөніндегі қызмет

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері.

2) *мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар.*

10 қызметкер біліктілікті арттыру курстарында оқыды: Сыздарлы шешім фирмасы. "Адамдар бәрінен бұрын" мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттырудың практикалық құралдары. 2023 жылдың 07.11- 09.11 – 7 қызметкер; 5.12-07.12 – 2 қызметкер; 20.12-22.12 – 1 қызметкер біліктілікті арттырды.

3) мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру болып табылады.

4. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат:

1) 2023 жылы Мемлекеттік қызмет көрсетуге шағымдар түскен жоқ.

2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері - медицина қызметкерлерімен қолданыстағы заңнаманың нормативтері және Мемлекеттік қызмет көрсету ережелері туралы тиісті түсіндіру жұмыстары жүргізілді;

5. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің одан әрі тиімділігінің перспективалары және сапасына көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттануын арттыру.

Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттануын арттыру мақсатында 2024 жылға мынадай іс-шаралар жоспарланған:

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша қабылданып жатқан шаралар туралы кеңес өткізу;

Мемлекеттік қызметтерді уақтылы көрсету бойынша күнделікті мониторинг; емхананың тіркелімінде көрсетілетін қызметті алушыларға кедергісіз қол жеткізу жағдайларын жасау;

көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарын уақтылы қарауды қамтамасыз ету, өтініштер үшін негіз болған себептер мен жағдайларды жою жөнінде толық шаралар қабылдау;

танымал әлеуметтік желілер, мерзімді баспасөз басылымдары арқылы "электрондық үкімет" порталы арқылы мемлекеттік қызметтерді алу мүмкіндіктері мен қолжетімділігін күшейту туралы халықтың хабардар болуын қамтамасыз ету;

**2023 жылғы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі
қызмет туралы есепті жария талқылауды жүргізу қорытындылары
туралы қорытынды.**

"Шортанды аудандық ауруханасы" ШЖҚ МКК

Жария талқылауды өткізу күні: 01.03.2024 жылдан 31.03.2024 жылға дейін.

Жария талқылауды өткізу тәсілі: "Шортанды РБ" ШЖҚ МКК ресми интернет-ресурсы арқылы

Жария талқылауды өткізу туралы хабарлау тәсілі: бұқаралық ақпарат құралдарында хабарландыру орналастыру арқылы.

Жария талқылауға қатысушылардың ұсыныстарының және (немесе) ескертулерінің тізбесі:

№	Жеке тұлғаның ТАӘ, ұсыныстар және (немесе) ескертулер енгізген ұйымның атауы	Жария талқылау шеңберінде келіп түскен ұсыныстың және (немесе) ескертпенің қысқаша мазмұны	Ұсынысты (немесе ескертуді) қабылдау немесе қабылдамау туралы мәліметтер	Ұсыныстарды және (немесе) ескертулерді қабылдау немесе қабылдамау жөніндегі негіздемелер	Ескерту
1					
2					

Директор

Шағыров Н.М.

Отчет о деятельности по вопросам оказания государственных услуг ГКП на ПХВ «Шортандинская РБ» за 2023 год.

Общие положения

1) Сведения об услугодателе: ГКП на ПХВ «Шортандинская РБ»

2) Количество государственных услуг в сфере здравоохранения 27, Шортандинская РБ оказывает 11 услуг;

количество государственных услуг, оказываемых через «ПОРТАЛ электронного правительства» -1945 услуг;

количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной основе-280301 услуг, на платной основе-1831 услуг;

количество государственных услуг, оказываемых в бумажной форме-1920 услуги, электронной форме-282157 услуга;

количество утвержденных подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг;

3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах.

Наиболее востребованные государственные услуги – это «Запись на прием к врачу», «Вызов врача на дом», «Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь», «Выдача листа о временной нетрудоспособности», «Выдача справки о временной нетрудоспособности».

2.Работа с услугополучателями

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

В целях доступности государственных услуг, информация о порядке оказания государственных услуг размещена на официальном сайте ГКП на ПХВ «Шортандинская РБ» rbshor.kz, вся необходимая информация для услугополучателей также размещена на стенде данных организации, а также по телефонам Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг 1414.

2) Информация о публичных обсуждениях проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг:

Отчеты о деятельности государственных органов для публичных обсуждений размещаются на официальном сайте сайте ГКП на ПХВ «Шортандинская

РБ», где каждый услугополучатель может ознакомиться с отчетом и оставить комментарии.

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

За 12 месяцев 2023 года проведены разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг, из них: размещение информации СМИ о порядке и возможностях получения государственных услуг: социальных сетях инстаграмм/фейсбук-21; прямой эфир-1.

3.Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг

1) Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг.

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

10 сотрудников прошли обучение на курсах повышения квалификации: фирма Конструктивное решение. "*Люди прежде всего*" практические инструменты повышения качества оказания государственных услуг. С 07.11-09.11 – 7 сотрудник; с 5.12-07.12 – 2 сотрудника; 20.12-22.12 – 1 сотрудник.

3) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг.

4.Контроль за качеством оказания государственных услуг

1) Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг:За 2023 год жалоб на предоставлении государственных услуг не поступало.

2) Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг

- с медицинскими работниками проведена соответствующая разъяснительная работа о нормативах действующего законодательства и правилах оказания государственных услуг;

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

В целях повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг, на 2024 год запланированы следующие мероприятия:

проведение совещания о принимаемых мерах по повышению качества оказания госуслуг;

ежедневный мониторинг по своевременному оказанию государственных услуг;

создать условия безбарьерного доступа услугополучателям в регистратуре поликлиники;

обеспечение своевременного рассмотрения жалоб услугополучателей, принятие исчерпывающих мер по устранению причин и условий, послуживших основанием для обращений;

обеспечение информированности населения о возможностях и усилению мотивации к получению госуслуг через портал «электронного правительства» посредством популярных социальных сетей, периодических печатных изданий;

Директор

Шагиров Н.М.

Заключение об итогах проведения публичного обсуждения отчета о

**деятельности по вопросам оказания государственных услуг за 2023 год.
ГКП на ПХВ «Шортандинская районная больница»**

Дата проведения публичного обсуждения: с 01.03.2024 по 31.03.2024 года.

Способ проведения публичного обсуждения: посредством официального интернет-ресурса ГКП на ПХВ «Шортандинская РБ»

Способ оповещения о проведение публичного обсуждения: путем размещения объявления в средствах массовой информации.

Перечень предложений и (или) замечаний участников публичного обсуждения:

№	ФИО физического лица, наименование организации, внесшей предложения и (или) замечания	Краткое содержание предложения и (или) замечания поступившего в рамках публичного обсуждения	Сведения о принятии или непринятии предложения (или замечания)	Обоснования по принятию или непринятию предложений и (или) замечаний	Примечание
1	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-

Дополнительные сведения: нет

Директор

Шагиров Н.М.