

**Ақмола облысы денсаулық сақтау басқармасының жанындағы**

**«Шортанды аудандық ауруханасы» ШЖҚ МКК**

**мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері**

**жөніндегі қызмет туралы 2024 жылға есебі**

1. Жалпы ережелер

1) Көрсетілетін қызметті берушілер туралы мәліметтер.

«Шортанды аудандық ауруханасы» ШЖҚ МКК

2) Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат.

Денсаулық сақтау саласындағы мемлекеттік қызметтердің саны 27.  
Шортанды аудандық ауруханасы мемлекеттік қызметтердің 12 түрін көрсетеді.

2024 жылдың қорытындысы бойынша көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны - 257 486, оның ішінде:

- көрсетілетін қызметті берушілер арқылы - 1745 (қағаз нысанында); 255 741 (көрсетілетін қызметті алушымен тікелей байланыссыз көрсетілетін қызметті берушінің ақпараттық жүйелері арқылы электрондық түрде).

3) Неғұрлым сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.

2024 жылдың қорытындысы бойынша жүргізілген талдау негізінде неғұрлым сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер мыналар болып табылады:

Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркеу - 1828; Дәрігердің қабылдауына жазылу - 216 851; Дәрігерді үйге шақыру - 909; Стационарлық науқастың медициналық картасынан үзінді көшірме беру -3886; Пациенттерге стационарға емдеуге жатқызуға жолдама беру - 2806; Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды ұсыну - 22954; Еңбекке уақытша жарамсыздық парағын беру -5262; Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымнан анықтама беру - 2678.

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 ауданның баспа басылымдарында мерзімді жарияланады, сондай-ақ ақпарат ауданның медициналық ұйымының ресми интернет-ресурстарында «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер» бөлімінде орналастырылады. Бұдан басқа, ақпарат аудандық ауруханада, жалпыға қолжетімді орындарда ақпараттық стендтерде орналастырылған.

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

2024 жылы Шортанды ауруханасы 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, көрсетілетін мемлекеттік қызметтер көрсетілген стендтер орнатылған.

Жеке және заңды тұлғаларды Шортанды ауданы бойынша 2024 жылға арналған мемлекеттік қызмет көрсету туралы хабардар ету жоспары бойынша көрсетілетін қызметті берушілер мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша халық арасында құқықтық түсіндіру жұмыстарын жүргізеді. 2024 жылы мемлекеттік қызметтерді танымал ету мақсатында Instagram әлеуметтік желісінде ай сайын мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат орналастырылады.

Шортанды аудандық ауруханасының ресми инстаграмында 2 тікелей эфир.

2024 жылдың екінші жартыжылдығында аудандық ауруханада мемлекеттік қызмет көрсету ережелері мен оларды көрсету тәртібі көрсетілген стендтер жаңартылды.

Халыққа электрондық мемлекеттік қызмет көрсетуге ыңғайлы болу үшін үй-жайда барлық қажетті «өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышы» ұйымдастырылған және жабдықталған.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету процестерін жетілдіру жөніндегі қызмет.

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

Мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты ведомстволық бағынысты медициналық ұйымдардың қызметкерлерін 2025 жылға оқыту жоспарланған.

2) Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау

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

1) 2024 жылы мемлекеттік қызметтер көрсетуге шағым түскен жоқ.

2) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына ішкі бақылау нәтижелері

- медицина қызметкерлерімен қолданыстағы заңнаманың нормативтері және мемлекеттік қызмет көрсету ережелері туралы тиісті түсіндіру жұмыстары жүргізілді;

- медициналық ұйымдардың басшыларына қолданыстағы заңнамаға сәйкес мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша бақылауды күшейтуге нұсқау берілді. Көрсетілген бұзушылықтарға жол берген бақылау объектілеріне оларды жою және кінәлі адамдардың жауапкершілігін қарау жөнінде ұсынымдар енгізілді.

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

Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттануын арттыру мақсатында 2025 жылға мынадай іс-шаралар жоспарланған:

Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын сақтау мәселесі бойынша 2025 жылға арналған бақылау іс-шараларының жоспары бекітілді.

2024 жылға мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің ұсынымдарын ескере отырып, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөнінде шаралар қабылдау;

мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөнінде қабылданып жатқан шаралар туралы кеңес өткізу;

мемлекеттік қызметтерді уақтылы көрсету бойынша күн сайынғы мониторинг;

мүмкіндіктері шектеулі адамдар мемлекеттік қызметтерді (пандустар, шақыру түймелері) алған кезде оларға қажетті жағдайлар жасау;

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

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

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.

**Директор**

**Шагиров Н.М.**

Орын: Плахотнюк А.С.

Тел.8(702)500-85-56

**Отчет о деятельности  
ГКП на ПХВ  
«Шортандинская районная больница»  
при Управлении здравоохранения Акмолинской области по  
вопросам оказания государственных услуг  
за 2024 год**

1. Общие положения

1) Сведения об услугодателях.

ГКП на ПХВ «Шортандинская районная больница»

2) Информация о государственных услугах.

Количество государственных услуг в сфере здравоохранения 27,  
Шортандинская районная больница оказывает 12 видов государственных  
услуг.

По итогам 2024 года количество оказанных государственных услуг составило  
- 257 486, в том числе:

- через услугодателей – 1745 (в бумажной форме); 255 741(в электронном  
виде через информационные системы услугодателя без прямого контакта с  
услугополучателем).

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 - 1828; Запись на прием к врачу - 216 851; Вызов врача на дом - 909;  
Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного -3886;  
Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар -2806;  
Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных  
продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям  
граждан -22954; Выдача листа о временной нетрудоспособности –5262;  
Выдача справки с медицинской организации, оказывающей первичную  
медико-санитарную помощь – 2678.

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 района, а также информация размещается на официальных интернет-ресурсах медицинской организации района в разделе «Государственные услуги». Помимо, информация размещена в районной больнице 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 Шортандинской больницей проведены разъяснительные мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг. Функционирует уголок самообслуживания «E-GOV» для получения электронных государственных услуг, установлены стенды с оказываемыми государственными услугами.

По плану информирования физических и юридических лиц об оказании государственных услуг по Шортандинскому району за 2024 год услугодателями проводится праворазъяснительная работа среди населения по вопросам оказания государственных услуг. С целью популяризации государственных услуг в 2024 году в социальных сети Instagram ежемесячно размещается информация о государственных услугах.

2 прямых эфира на официальном инстаграме Шортандинской районной больницы.

Во втором полугодии 2024 года в районной больнице обновлены стенды с правилами оказания государственных услуг и порядком их оказания.

Для удобства и получения электронных государственных услуг самостоятельно населением, в помещении организован и оборудован всем необходимым «уголок самообслуживания».

3. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг.

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

Сотрудникам подведомственных медицинских организаций, ответственные за оказание государственных услуг, запланировано обучение на 2025 год.

**2) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг.**

**Контроль за качеством оказания государственных услуг**

**1) Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг:**

1) За 2024 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;

- руководителям медицинских организаций дано указание усилить контроль по повышению качества оказания государственных услуг, в соответствии с действующим законодательством. Объектам контроля, допустившим указанные нарушения, внесены рекомендации по их устранению и рассмотрению ответственности виновных лиц.

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

В целях повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг, на 2025 год запланированы следующие мероприятия:

утвержден план контрольных мероприятий по вопросу соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг на 2025 год.

принятие мер по повышению качества оказания государственных услуг с учетом рекомендаций общественного мониторинга качества оказания государственных услуг за 2024 год;

проведение совещания о принимаемых мерах по повышению качества оказания госуслуг;

ежедневный мониторинг по своевременному оказанию государственных услуг;

создание необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями при получении ими государственных услуг (пандусы, кнопки вызова);

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;

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.

**Директор**

**Шагиров Н.М.**

Исп. Плахотнюк А.С.

Тел.8(702)500-85-56