

## **2021 жылғы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі қызмет туралы есеп.**

### **1. Жалпы ережелер**

1) Көрсетілетін қызметті беруші 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-1829 қызметтер;

тегін негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-201501 қызмет, ақылы негізде-1902 қызмет;

қағаз түрінде көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-1975 қызмет, электронды түрде-201428 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 қол жетімділігі мақсатында, Мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпарат «Шортанды АА» ШЖҚ МКК ресми сайтында орналастырылған. <http://rbshor.kz> көрсетілетін қызметті алушылар үшін барлық қажетті ақпарат ұйымның деректер стендінде, сондай-ақ Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі Бірыңғай байланыс орталығының 1414 телефоны бойынша орналастырылған.

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

жария талқылау үшін мемлекеттік органдардың қызметі туралы есептер «Шортанды АА» ШЖҚ МКК ресми сайтында орналастырылады, онда әрбір көрсетілетін қызметті алушы есеппен таныса алады және түсініктемелер қалдыра алады.

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

2021 жылдың 12 айында мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша 4 түсіндіру іс-шарасы өткізілді, оның ішінде: семинар – кеңестер, мемлекеттік қызмет көрсету сапасы мәселелері бойынша-1, газеттер мен басқа да басылымдарда-2. Барлығы 5000-нан астам адам қамтылды.

### **3. Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін жетілдіру жөніндегі қызмет**

**1) Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері.**

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

Ведомстволық бағынысты медициналық ұйымдардың мемлекеттік қызметтерді көрсетуге жауапты қызметкерлері ұйым қаражаты есебінен мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарынан өтеді.

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

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

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

1) 2021 жылы Мемлекеттік қызмет көрсетуге шағымдар түскен жоқ.  
2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері

- медицина қызметкерлерімен қолданыстағы заңнама 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. Аталған бұзушылықтарға жол берген бақылау объектілеріне оларды жою және кінәлі адамдардың жауаптылығын қарау жөнінде ұсынымдар енгізілді.

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

Қызмет алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттануын арттыру мақсатында 2022 жылға келесі іс-шаралар жоспарланған:

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын сақтау мәселесі бойынша 2022 жылға арналған бақылау іс-шараларының жоспары бекітілді.

2020 жылға арналған мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг ұсынымдарын ескере отырып, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөнінде шаралар қабылдау;

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

Мемлекеттік қызметтерді уақытылы көрсету бойынша күнделікті мониторинг;

мүмкіндігі шектеулі адамдардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алуы кезінде оларға қажетті жағдайлар жасау (пандустар, шақыру тетігі);

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

халықтың «Электрондық үкімет» порталы арқылы танымал әлеуметтік желілер, мерзімді баспа басылымдары арқылы мемлекеттік қызметтерді алу мүмкіндіктері туралы хабардар болуын және уәждемесін күшейтуді қамтамасыз ету;

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бүгінгі күні мемлекеттік басқару жүйесін жетілдірудің маңызды бағыты болып қала береді: мемлекеттік басқаруды жетілдірудің нысаналы 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 сапасын негізгі бағалаудың бірі азаматтардың мемлекеттік қызметтерді ұсыну сапасына қанағаттануы болып табылады.