

**Отчет за 2023 год о деятельности  
по вопросам оказания государственных услуг  
ГКП на ПХВ «Многопрофильная областная больница №2»**

**1. Общие положения**

**1) Сведения об услугодателях.**

Государственное коммунальное предприятие на праве хозяйственного ведения «Многопрофильная областная больница №2» при управлении здравоохранения Акмолинской области (далее-ГКП на ПХВ МОБ№2) г. Астана, ул. Манаса, 22.

**2) Информация о государственных услугах.**

ГКП на ПХВ МОБ№2 оказывает три вида государственных услуг, на бесплатной основе. По итогам 2023г. количество оказанных государственных услуг составило:13223, в том числе электронный вид через информационные системы услугодателя без прямого контакта с услугополучателем.

**3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах.**

На основании проведенного анализа по итогам 2023г. наиболее востребованными государственными услугами являются:

Выдача листа о временной нетрудоспособности:(2118);

Выдача справки о временной нетрудоспособности:(58);

Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного:(11 047).

**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 размещены на официальных интернет ресурсах ГКП на ПХВ «Многопрофильная областная больница №2» в официальном сайте больницы <http://amob2.kz/> раздел «Пациентам - Государственные услуги».

Вся необходимая информация для услугополучателей также размещена в общедоступных местах на информационных стендах больницы; в социальных сетях Instagram [mob\\_bolnica\\_2](#). По вопросам оказания государственных услуг, также можно звонить по телефону **Единого контакт-центра «1414»**.

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

За 2023г. в соответствии плана мероприятий по улучшению показателей оказания государственных услуг ОУЗ Акмолинской области ответственные сотрудники МОБ№2 приняли участие на совещаниях в оффлайн формате.

Проведено семинарское занятие с сотрудниками больницы по вопросам качества оказания государственных услуг – 1.

С целью популяризации государственных услуг проведены прямые эфиры (февраль, июль) мес. 2023г. в Instagram аккаунте больницы.

Информация для услугополучателей размещена в общедоступных местах (в приемном покое, в справочной, в отделениях), оформлены стенды с правилами оказания государственных услуг и порядком их оказания. Размещены информационные указатели в справочном, в приемном покое по **Единому контакт-центру** портала электронного правительства номер **«1414»**.

При работе с порталом и возникновении сложности при получении какой-либо услуги или информации могут позвонить в «Call-центр» по номеру «1414». Другим немаловажным моментом в оказании государственных услуг является: предоставление полной и достоверной информации о порядке оказания государственных услуг в доступной форме, можно получить на сайте больницы **amob2.kz, Facebook, Instagram**. Так же на сайте размещены материалы: приказ и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 31 января 2020 года № 39/НК, внесенными изменениями в настоящий приказ от 15.04.2021 № 129/НК, «Об оказании государственных услуг» на государственном и русском языке, инструкция для работы в портале «Egov.kz», отчеты по оказанию государственных услуг, реестр государственных услуг.

Для удобства и получения электронных государственных услуг в ГКП на ПХВ МОБ№2 организован «уголок самообслуживания» «e-gov» с доступом в интернет, в котором каждый услугополучатель может получить электронную услугу самостоятельно, либо при помощи консультанта. «Уголок самообслуживания» позволяет повысить информационную компетентность получателей услуг, обучив их пользованию навыкам работы с порталом «электронного правительства». В Многопрофильной областной больнице №2 созданы необходимые условия для лиц с ограниченными возможностями при получении ими государственных услуг. В МОБ№2 у центрального входа и у входа в приемное и акушерское отделение установлены пандусы, кнопки вызова с условными знаками для маломобильных групп населения. В центральном входе и входе в приемное отделение, в уголке самообслуживания имеются тактильные доски. В структурных подразделениях имеются гигиенические комнаты с поручнями, с условными знаками для лиц с ограниченными возможностями.

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

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

На курсах повышения квалификации в сфере оказания государственных услуг обучены 2 сотрудника: фирма Конструктивное решение. "Совершенствование навыков оказания государственных услуг. Взаимодействие с людьми с особыми потребностями" с 23.06-25.06.2021г. На уровне организации обучено-35 человек.

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

На официальном сайте больницы, в отделениях (в приемном покое) размещен приказ и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 31 января 2020 года № 39/НК, внесенными изменениями в настоящий приказ от 15.04.2021 № 129/НК, «Об оказании государственных услуг» на государственном и русском языке, инструкция для работы в портале «Egov.kz».

#### **4. Контроль за качеством оказания государственных услуг.**

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

В 2023г. жалоб от услугополучателей в ГКП на ПХВ «МОБ№2 по вопросам оказания государственных услуг не поступало.

##### **2) Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг.**

Контроль за качеством оказания государственных услуг ведется заведующими отделениями, экспертами Службы поддержки пациента и внутреннего аудита. Согласно приказа Управления здравоохранения Акмолинской области № 578 от 17.11.2023 г. создан «Call-центр» в службе поддержки пациента и внутреннего аудита и в справочном бюро больницы.

По вопросу соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг проведены контрольные мероприятия от 18 мая 2023г. специалистами управления здравоохранения Акмолинской области. Составлены соответствующие акты проверок с рекомендациями по устранению выявленных замечаний. В настоящее время все замечания устранены. Создана комиссия ОДС.

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

Согласно результатам общественного мониторинга, за качеством оказания государственных услуг в 2023г. 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 на 2024г. запланированы следующие мероприятия:

- Принимать участие в совещаниях о принимаемых мерах по повышению качества оказания государственных услуг;
- Обучение сотрудников на повышение квалификации в сфере оказания государственных услуг;
- Создать необходимые условия для лиц с ограниченными возможностями при получении ими государственных услуг (пандусы, кнопки вызова);
- Обеспечить своевременные рассмотрения жалоб услугополучателей, принять исчерпывающие меры по устранению причин и условий, послуживших основанием для обращений;
- Обеспечить информированности населения о возможностях и усилению мотивации к получению государственных услуг через портал «электронного правительства» посредством популярных социальных сетей, периодических печатных изданий;
- Постоянный контроль за работоспособностью и беспрепятственному доступу к «уголку самообслуживания».

Директор



И.Д.Бюрабеков