



**Отчет за 2022 год о деятельности  
ГКП на ПХВ «Многопрофильная областная больница №2»  
по вопросам оказания государственных услуг**

**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 2022 года количество оказанных государственных услуг составило 12 839, 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 2022 года наиболее востребованными государственными услугами являются: *Выдача листа о временной нетрудоспособности: (2043), Выдача справки о временной нетрудоспособности: (63), Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного: (10 733).*

**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» сайте <http://amob2.kz/> раздел «Пациентам - Государственные услуги».

Вся необходимая информация для услугополучателей также размещена в общедоступных местах на информационных стендах больницы; в социальных сетях Инстаграмм **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 2022 год в соответствии плана мероприятий по улучшению показателей оказания государственных услуг на совещаниях ОУЗ Акмолинской области заслушивались информации по предоставлению государственных услуг через видеоконференцсвязь.

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

С целью популяризации государственных услуг в марте месяце 2022 года проведен прямой эфир официальном Инстаграмм ГКП на ПХВ МОБ№2.



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» «номер 1414». Другим немаловажным моментом в оказании государственных услуг является предоставление полной и достоверной информации о порядке оказания государственных услуг в доступной форме можно получить в нашем сайте amob2.kz, фейсбук, инстаграмм. Так же на сайте размещены материалы: приказ и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 31 января 2020 года № 39/НҚ. внесенными изменениями в настоящий приказ от 15.04.2021 № 129/НҚ. «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» 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».

### **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 23.06-25.06.2021 года. - 2 человека. На уровне организации обучено-35 человек.

#### **2) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг.** На официальном сайте, в отделениях (в приемном покое) размещены материалы: приказ и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 31 января 2020 года № 39/НҚ. внесенными изменениями в настоящий приказ от 15.04.2021 № 129/НҚ. «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 2022 году 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 отдела Службы поддержки пациентов и внутреннего аудита.

По вопросу соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг проведены контрольные мероприятия 31 мая 2022 года специалистами управления здравоохранения Акмолинской области. Составлены соответствующие акты проверок с рекомендациями по устранению выявленных замечаний. В настоящее время все замечания устранены.

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

Согласно результатам общественного мониторинга, за качеством оказания государственных услуг в 2022 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, на 2023 год запланированы следующие мероприятия:

- принимать участие в совещаниях о принимаемых мерах по повышению качества оказания государственных услуг;
- планируется 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.Бюрабеков