

Отчет о деятельности по вопросам оказания государственных услуг за 2022 год

1. Общие положения

1) Сведения об услугодателе: ГКП на ПХВ "Атбасарская ММБ"

2) Количество государственных услуг в сфере здравоохранения 27, Атбасарская ММБ оказывает 13 услуг;

- количество государственных услуг, оказываемых через Государственную корпорацию "Правительство для граждан"- 1923 услуг;
- количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной основе - 287 569 услуг, на платной основе – 5013 услуг;
- количество государственных услуг, оказываемых в бумажной форме – 441 услуг, электронной форме – 292 141 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 "Атбасарская ММБ", 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 atmb.kz ГКП на ПХВ "Атбасарская ММБ", 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 2022 года проведено 12 разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг, из них: семинаров-совещаний, по вопросам качества оказания государственных услуг – 5, в газетах и других изданиях - 7. Всего охвачено населения более 15000 человек.

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.

Сотрудники подведомственных медицинских организаций, ответственные за оказание государственных услуг, за счет средств организации, проходят специализированные курсы повышения квалификации.

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:

1) За 2022 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.

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:

- утвержден план контрольных мероприятий по вопросу соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг на 2023 год.
- принятие мер по повышению качества оказания государственных услуг с учетом рекомендаций общественного мониторинга качества оказания государственных услуг за 2022 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.