



Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша Ақмола облысы Денсаулық сақтау басқармасының жанындағы Қорғалжын аудандық «аурухана»-ның қызметі туралы 2022 жылғы есеп

1. Жалпы ережелер

1) көрсетілетін қызметті берушілер туралы мәліметтер.

Ақмола облысы Денсаулық сақтау басқармасының ведомстволық бағынысты медициналық ұйымдарына 33 көрсетілетін қызметті беруші мемлекеттік қызмет көрсетеді (бұдан әрі-есеп Облыстың ведомстволық бағынысты медициналық ұйымдары көрсеткен мемлекеттік қызметтер бойынша мәліметтерді енгізді).

2) мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.

Облыстың ведомстволық бағынысты медициналық ұйымдары мемлекеттік қызметтердің 28 түрін көрсетеді. Мемлекеттік қызметтердің 2 түрі ақылы негізде, ал 26 түрі тегін негізде көрсетіледі.

2022 жылдың қорытындысы бойынша көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны - 94372 құрады, оның ішінде:

-Мемлекеттік корпорация арқылы-28;

- электронды түрде- 94372 (ЭҮП);

- көрсетілетін қызметті берушілер арқылы-0 (қағаз нысанда); 28 (көрсетілетін қызметті алушымен тікелей байланыссыз көрсетілетін қызметті берушінің ақпараттық жүйелері арқылы электрондық түрде); 94372 (көрсетілетін қызметті алушымен тікелей байланыс және ақпараттық жүйеге өтінімді қолмен енгізу арқылы көрсетілетін қызметті берушінің ақпараттық жүйелері арқылы).

3) неғұрлым талап етілетін мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.

2022 жылдың қорытындысы бойынша жүргізілген талдау негізінде ең сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер: медициналық ұйымға тіркелу болып табылады, (94372) дәрігердің қабылдауына жазылу; (91164) дәрігерді үйге шақыру; (442) стационарлық науқастың медициналық картасынан үзінді беру; (1064) жедел медициналық көмекті шақыру; (0) тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде пациенттерге стационарға емдеуге жатқызуға жолдама беру емдеуге жатқызу бюросының порталы арқылы;(1064) алдын ала міндетті медициналық тексеруден өту; (91164) көлік құралын басқаруға рұқсат беру туралы анықтама беру; (56) дәрілік заттарды беру - 1047, азаматтардың жекелеген санаттарына мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды; (724).

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 облыстың баспа басылымдарында мезгіл-мезгіл жарияланады, сондай-ақ ақпарат басқарудың медициналық ұйымдарының ресми интернет-ресурстарында "мемлекеттік көрсетілетін қызметтер" бөлімінде орналастырылады www.korgcrb.akmol.kz .

Instagram Коргалжын АА-ның **korgalzhyn_crb** тікелей эфир жүктелген. Сонымен қатар, ақпарат медициналық ұйымдарда қоғамдық орындарда ақпараттық стендтерде 1 қабатта орналастырылған.

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

2022 жылы Ақмола облысының Денсаулық сақтау басқармасы мемлекеттік қызмет көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған түсіндіру іс-шараларын жүргізді. Облыстың 33 медициналық ұйымында электрондық мемлекеттік қызметтерді алу үшін **"E-GOV"** өзіне-өзі қызмет көрсету бұрыштары жұмыс істейді. 2022 жылы **"E-GOV"** өзіне-өзі қызмет көрсету бұрыштары арқылы барлығы **91164** Мемлекеттік қызмет көрсетілді

2022 жылға арналған мемлекеттік қызмет көрсету көрсеткіштерін жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспарына сәйкес облыста апта сайынғы аппараттық кеңестерде мемлекеттік қызмет көрсететін облыстың медициналық ұйымдарының басшылары тыңдалды.

Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспарына сәйкес 2022 жылы барлығы **12** семинар – кеңес, "дөңгелек үстел" – 1 аудандық әкімшілікте қоғамдық кеңестер өткізілді.

Ақмола облысы бойынша Мемлекеттік қызметтер көрсету туралы Жеке және заңды тұлғаларды ақпараттандыру жоспары бойынша 2022 жылға көрсетілетін қызметті берушілер ай сайын мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша халық арасында құқықтық түсіндіру жұмыстарын жүргізеді. **Instagram** және **Facebook** әлеуметтік желілерінде **2022 жылдың қаңтарында** Мемлекеттік қызметтерді танымал ету мақсатында 4 инфографика орналастырылды.

2022 жылдың ақпан айында ҚМ ресми инстаграмында (Қорғалжын аудандық ауруханасы) тікелей эфирлер өткізілді.

2022 жылғы Қорғалжын өңірі газеттегі мақала Инфографика – 2 Жарияланымдар.

2022 жылдың қараша айының 9-ші жұлдызы күні тікелей эфир өткізілді Instagram және Facebook әлеуметтік желілерінде 2 инфографика орналастырылды, сондай-ақ аудандық ауруханада мемлекеттік қызметті сапалы көрсету, оның ішінде асқазан-ішек аурулары кезінде медициналық көмек көрсету ережесі тақырыбы бойынша 1 жарияланым орналастырылды.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін жетілдіру жөніндегі қызмет.

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

2022 жылы Мемлекеттік қызмет көрсету саласында біліктілікті арттырудан Ақмола облысы Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару академиясы РМҚК филиалында "мемлекеттік қызмет көрсету дағдыларын жетілдіру" тақырыбында "сындарлы шешім" фирмасы 9 маман өтті. Ерекше қажеттіліктері бар адамдармен өзара әрекеттесу"

2) мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру.

Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін нормативтік-құқықтық жетілдіру бойынша ұсыныстар қажеттілігіне қарай Ақмола облысы әкімінің аппаратына жіберіледі.

4. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау.

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

2022 жылы көрсетілетін қызметті алушылардан Денсаулық сақтау басқармасына мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шағымдар түскен жоқ.

2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері.

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын сақтау мәселесі бойынша 2022 жылға арналған бақылау іс-шараларының жоспарына сәйкес, мемлекеттік қызметтер көрсетуді талдау бөлімімен 31 бақылау іс-шарасы өткізілді: "Қорғалжын аудандық ауруханасы"

Бақылау іс-шаралары барысында басқарма мынадай бұзушылықтарды анықтайды: 1) Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы ақпараттық – түсіндіру жұмыстарының әлсіздігі;

1) есепті деректердің алшақтығы;

2) ресми интернет-ресурстарды сапасыз жүргізу.

3) 2022 жыл ішінде ҚР ДСМ порталдарындағы мерзімді үзілістер (РПН, БГ, ЭРСБ, ИСЛО, ЭРДБ)

Қазіргі уақытта бұзушылықтардың себептерін жою мақсатында келесі жұмыстар жүргізілді:

- анықталған ескертулерді жою бойынша ұсынымдармен тиісті тексеру актілері жасалды;

Бақылау іс-шараларының қорытындысы бойынша 1 қызметкер сөгіс түрінде, 6 қызметкер ескерту түрінде тәртіптік жауапкершілікке тартылды.

4) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің нәтижелері.

Қоғамдық мониторинг нәтижелеріне сәйкес, 2022 жылы Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерінде бұзушылықтар анықталған жоқ.

5. Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына одан әрі тиімділігі мен қанағаттанушылығын арттыру перспективалары.

Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттануын арттыру мақсатында 2022 жылға арналған мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бойынша жоспарлы көрсеткіштер бекітілді, 2022 жылға арналған мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы ҚР заңнамасын сақтау мәселесі бойынша бақылау іс-шараларының жоспары бекітілді.

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бүгінде мемлекеттік басқару жүйесін жетілдірудің маңызды бағыты болып қала береді: мемлекеттік

басқаруды жетілдірудің нысаналы көрсеткіштерінің бірі азаматтардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттануын арттыру болып табылады. Яғни, мемлекеттік басқару органдары Азаматтар мен ұйымдардың мүддесі үшін қызмет көрсететін "сервистік мемлекет" моделіне көшу міндеті бекітілген, ал мемлекеттік басқару сапасының негізгі бағалауларының бірі азаматтардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттануы болып табылады. 2022 жылғы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша Медициналық ұйымның қызметі туралы 2022 жылғы есепті талқылау бойынша ұсыныстар, ескертулер, ұсынымдар электрондық мекенжай бойынша қабылданады dzo@akmzdrav.kz

Жауапты дәрігер



Р.Ж. Шахманова



**Отчет за 2022 год о деятельности
медицинских организаций ГКП на ПХВ «Коргалжынская районная
больница» при управлении здравоохранения Акмолинской области по
вопросам оказания государственных услуг**

1. Общие положения

1) Сведения об услугодателях.

Подведомственные медицинские организации Управления здравоохранения Акмолинской области государственные услуги оказывают 33 услугодателя (далее – Отчет включены сведения по оказанным государственным услугам, подведомственными медицинскими организациями области).

2) Информация о государственных услугах.

Подведомственные медицинские организации области оказывают 28 вида государственных услуг. 2 видов государственных услуг оказываются на платной основе, а 26 - на бесплатной основе.

По итогам 2022 года количество оказанных государственных услуг составило - 94372 в том числе:

- через Госкорпорацию – 28;
- в электронном виде – 94372 (ПЭП,);
- через услугодателей в электронном виде через информационные системы услугодателя без прямого контакта с услугополучателем) 94372 (через информационные системы услугодателя путем прямого контакта с услугополучателем и ручного ввода заявки в информационную систему).

3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах.

На основании проведенного анализа по итогам 2022 года наиболее востребованными государственными услугами являются: *Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь;*(94372) *Запись на прием к врачу;*(91164) *Вызов врача на дом;*(442) *Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного;*(1064) *Вызов скорой медицинской помощи;*(0) *Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи через портал Бюро госпитализации;*(1064) *Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров;*(597) *Выдача справки о допуске к управлению транспортным средством;*(56) *Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан;* (1047).

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 области, а также информация размещается на

официальных интернет-ресурсах медицинских организациях области управления в разделе «Государственные услуги». Помимо, информация размещена в медицинских организациях в общедоступных местах на информационных стендах.

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

За 2022 год Управлением Здравоохранения Акмолинской области проведены разъяснительные мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг. В 33 медицинских организациях области функционируют уголки самообслуживания «E-GOV» для получения электронных государственных услуг. Всего за 2022 год было оказано 91164 государственных услуг через уголки самообслуживания «E-GOV».

В соответствии с планом мероприятий по улучшению показателей оказания государственных услуг на 2022 год в области на еженедельных аппаратных совещаниях заслушивались руководители медицинских организации области, предоставляющих госуслуги.

Согласно плана мероприятий по улучшению качества оказания государственных услуг в области за 2022 год всего проведено 78 семинар – совещаний, «круглых столов» и общественных советов.

По плану информирования физических и юридических лиц об оказании государственных услуг по Акмолинской области за 2022 год ежемесячно услугодателями проводится праворазъяснительная работа среди населения по вопросам оказания государственных услуг. С целью популяризации государственных услуг в 2022 года были в социальных сетях Instagram и Facebook были размещены 2 инфографика.

2022 года статья в газете «Қорғалжын өңірі» Инфографика – 2 публикации.

2022 года 2 Прямое эфире (Қорғалжынская районная больница).

3. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг.

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

В 2022 году повышение квалификации в сфере оказания государственных услуг прошли 28 специалистов

2) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг.

Предложения по нормативно-правовому совершенствованию процессов оказания государственных услуг направляются в аппарат акима Акмолинской области по мере необходимости.

4. Контроль за качеством оказания государственных услуг.

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

В 2022 году жалоб от услугополучателей в Управление здравоохранение по вопросам оказания государственных услуг не поступало.

2) Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг.

Согласно плана контрольных мероприятий по вопросу соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг на 2022 год, отделом анализа предоставления государственных услуг проведено ГКП на ПХВ «Коргалжынская районная больница

В ходе контрольных мероприятий Управлением выявляются такие нарушения, как: 1) слабая информационно – разъяснительная работа в сфере оказания государственных услуг;

1) расхождение отчётных данных;

2) некачественное ведение официальных интернет ресурсов.

3) Периодические перебои в порталах МЗ РК в течение 2022 года (РПН, БГ, ЭРСБ, ИСЛО, ЭРДБ)

В настоящее время в целях устранения причин нарушений проведена следующая работа:

- составлены соответствующие акты проверок с рекомендациями по устранению выявленных замечаний;

По итогам контрольных мероприятий привлечены к дисциплинарной ответственности 1 сотрудник услугополучателей в виде выговора, 6 в виде замечания.

4) Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

Согласно результатам общественного мониторинга, за качеством оказания государственных услуг, в 2021 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 утверждены плановые показатели по повышению качества оказания государственных услуг на 2022 год, утвержден план контрольных мероприятий по вопросу соблюдения законодательства РК в сфере оказания государственных услуг на 2022 год.

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. Предложения, замечания, рекомендации по обсуждению отчета за 2022 год о деятельности медицинских организаций по вопросам оказания государственных услуг за 2022 год принимаются по электронному адресу cydzo@akmzdrav.kz

**Ответственный врач
по госуслугам Коргалжынского района**



Шахманова Р.Ж.

Шахманова Р.Ж.