

**Ақмола облысы Денсаулық сақтау басқармасы жанындағы
«Бастапқы медициналық-санитариялық көмек көрсету орталығы»
ШЖҚ МКК Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша қызметі
туралы 2023 жылғы есебі**

1. Жалпы ережелер

1) көрсетілетін қызметті берушілер туралы мәліметтер.

Ақмола облысы денсаулық сақтау басқармасы жанындағы «Бастапқы медициналық-санитариялық көмек көрсету орталығы» ШЖҚ МКК, Ақмола облысы, Көкшетау қ, Красный Яр ауылы, Достық көшесі 63 үй

2) мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.

Денсаулық сақтау саласындағы мемлекеттік қызметтердің 18 түрін көрсетеді. Мемлекеттік қызметтердің 2 түрі ақылы негізде, ал 16 түрі тегін негізде көрсетіледі.

2023 жылдың қорытындысы бойынша көрсетілген мемлекеттік қызметтер саны-200453 құрады

оның ішінде:

– Мемлекеттік корпорация арқылы-0;

– электронды түрде-1376 (ЭҮП.);

- көрсетілетін қызметті берушілер арқылы-1118 (қағаз нысанда); 3918 (электрондық түрде көрсетілетін қызметті берушінің ақпараттық жүйелері арқылы көрсетілетін қызметті алушымен тікелей байланыссыз);194041(көрсетілетін қызметті берушінің ақпараттық жүйелері арқылы көрсетілетін қызметті алушымен тікелей байланыс және өтінімді ақпараттық жүйеге қолмен енгізу арқылы).

3) неғұрлым талап етілетін мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.

2023 жылдың қорытындысы бойынша жүргізілген талдау негізінде ең сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер: (157014) дәрігердің қабылдауына жазылу болып табылады, (24132) дәрілік заттарды беру, азаматтардың жекелеген санаттарына мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру; (5496) уақытша еңбекке жарамсыздық анықтамасын беру; (4128) алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсететін ұйымнан анықтама беру ; (2494) медициналық ұйымға тіркелу; (1184) дәрігерді үйге шақыру; (561) стационарлық науқастың медициналық картасынан үзінді беру; (1822) тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде пациенттерге стационарға емдеуге жатқызуға жолдама беру емдеуге жатқызу бюросының порталы арқылы; (411) алдын ала міндетті медициналық тексеруден өту;

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 1-қабатта орналасқан ақпараттық стендте орналасқан, сондай-ақ мекемеіміздің ресми

интернет-ресурстарында "мемлекеттік көрсетілетін қызметтер" бөлімінде орналастырылады.

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

2023 жылы ақпан айында мемлекеттік қызмет көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған түсіндіру іс-шараларын көпшілік қайымға инстаграм желісі арқылы жүргізілді. Одан бөлек мемлекеттік қызметтерді алу үшін "E-GOV" өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышы жұмыс істейді. 2023 жылы барлығы "E-GOV"өзіне-өзі қызмет көрсету бұрыштары арқылы 1376 Мемлекеттік қызмет көрсетілді

2023 жылға арналған мемлекеттік қызмет көрсету көрсеткіштерін жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспарына сәйкес апта сайынғы жиналыста айтылып отырды, кездескен мәселелер сол жиналыс барысында талқыланып отырды.

Облыста мемлекеттік қызмет көрсету сапасын жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспарына сәйкес 2023 жылы 20 медициналық қызметкерге оқу өткізілді.

БМСКК орталығы бойынша Мемлекеттік қызметтер көрсету туралы Жеке және заңды тұлғаларды ақпараттандыру жоспары бойынша 2023 жылға көрсетілетін қызметті берушілер ай сайын мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша халық арасында құқықтық түсіндіру жұмыстарын жүргізеді. Мемлекеттік қызметтерді насихаттау мақсатында **2023 жылдың ақпанында** Ақмола облысы денсаулық сақтау басқармасының ресми инстограммасында 1 Тікелей эфир өткізілді.

2023ж мамыр айында инстаграм ақпараттық желісінде мемлекеттік қызметтер түрлері бойынша ақпараттық –ағарты жұмытсары өткізілді.

2023ж тамыз айында медициналық қызметкерлер арасында мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы проблемалық мәселелерді және оларды шешу жолдарын зерделеу, Ақмола облысы бойынша аудан аралық тексеріс нәтижелерімен таныстыру мақсатында семинар-кеңес өткізілді. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша техникалық оқу өткізу, техникалық оқу мақсаты - мемлекеттік қызмет көрсетудің тиімділігі мен сапасын арттыру, құжаттамалар мен есептерді дұрыс жүргізу, ТМККК және МӘМС шеңберінде шетелдіктерге медициналық көмек көрсету бойынша ақпараттық - түсіндіру жұмысы, есептілікті қалыптастыру және ұсыну, кешенді медициналық ақпараттық жүйеге деректерді уақтылы жұмыс және енгізу ДАМУМЕД, РПН-дағы жұмыс, ресми сайтты қалыптастыру.

Мемлекеттік қызметтер көрсету қағидалары және оларды көрсету тәртібі бар стенд ресімделді.

Электрондық мемлекеттік қызметтерді халықтың өз бетінше алуы және ыңғайлы болуы үшін үй-жайда барлық қажетті "өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышы"ұйымдастырылып, жабдықталды.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін жетілдіру жөніндегі қызмет.

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

2023 жылы Мемлекеттік қызмет көрсету саласында біліктілікті арттырудан ЖК «Рахат» арқылы "Денсаулық сақтау саласында мемлекеттік қызметтерді көрсету" тақырыбында 20 маман өтті.

2) мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру.

Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін нормативтік-құқықтық жетілдіру бойынша ұсыныстар қажеттілігіне қарай Ақмола облысы денсаулық сақтау басқармасына жіберіледі.

4. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау.

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

2023 жылы көрсетілетін қызметті алушылардан БМСКК орталығына мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шағымдар түскен жоқ.

2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері.

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасының сақталуына ішкі бақылау үшін аралық тексерістер өткізіліп, алынған ақпаратқа сәйкес жөндеу жұмыстары өткізіледі. БМСКК орталығы басшылығына анықталған бұзушылықты, деректердің алшақтығын және бұзушылықты жою жөнінде шаралар қабылдау бойынша ұсыныстар жеткізіледі. 2023 жыл бойы заң 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 2024 жылға арналған мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бойынша жоспарлы көрсеткіштер бекітілді, 2024 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. 2023 жылғы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша Медициналық ұйымның қызметі туралы 2023 жылғы есепті талқылау бойынша ұсыныстар, ескертулер, ұсынымдар электрондық мекенжай бойынша қабылданады dzo@akmzdrav.kz

**Отчет за 2023 год о деятельности
ГКП на ПХВ «Центр первичной медико-санитарной помощи» при
управлении здравоохранения Акмолинской области по вопросам оказания
государственных услуг**

1. Общие положения

1) Сведения об услугодателях.

ГКП на ПХВ «Центр первичной медико-санитарной помощи» при УЗ Акмолинской области (далее-ЦПМСП), Акмолинская область, г.Кокшетау, с.Красный Яр, ул.Достық дом 63

2) Информация о государственных услугах.

В Центр ПМСП оказываются 18 видов государственных услуг. 2 видов государственных услуг оказываются на платной основе, а 16 - на бесплатной основе.

По итогам 2023 года количество оказанных государственных услуг составило - **200453**

в том числе:

- через Госкорпорацию – 0;
- в электронном виде – 1376 (ПЭП.);
- через услугодателей – 1118 (бумажной форме); 3918 (в электронном виде через информационные системы услугодателя без прямого контакта с услугополучателем); 194041 (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 2023 года наиболее востребованными государственными услугами являются: (157014) Запись на прием к врачу; (24132) Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан; (5496) выдача справки о временной нетрудоспособности; (4128) Выдача справки с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь; (2494) Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь; (1184) Вызов врача на дом; (561) Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного; (1822) Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи через портал Бюро госпитализации; (411) Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров;

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, а также информация размещается на официальном интернет-ресурсе Центр ПМСП в разделе «Государственные услуги». Помимо этого, информация размещена в общедоступных местах на информационных стендах.

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

За 2023 год Центром ПМСП проведены разъяснительные мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг. Функционирует уголок самообслуживания «E-GOV» для получения электронных государственных услуг. Всего за 2023 год было оказано 1376 государственных услуг через уголки самообслуживания «E-GOV»

В соответствии с планом мероприятий по улучшению показателей оказания государственных услуг на 2023 год в на рабочих совещаниях заслушивались и поднимались вопросы по качеству оказания государственных услуг.

Согласно плана мероприятий по улучшению качества оказания государственных услуг за 2023 год всего проведен 1 семинар – совещание.

По плану информирования физических и юридических лиц об оказании государственных услуг за 2023 год ежемесячно услугодателями проводится праворазъяснительная работа среди населения по вопросам оказания государственных услуг. С целью популяризации государственных услуг **в феврале 2023 года** был проведен 1 прямой эфир на официальном инстаграмме Центра ПМСП и управления здравоохранения Акмолинской области на тему «О правах услугополучателей».

В май месяце опубликована информация на странице инстаграм по оказываемым видам государственных услуг.

В августе месяце проведен семинар-совещание по итогам проверки Управления здравоохранения области, для недопущения нарушения при оказании государственных услуг и принятие решений.

22.12.2023 года проведен семинар - совещания изучение проблемных вопросов в сфере оказания государственных услуг и пути их решения. Проведение технической учебы по вопросам оказания государственных услуг, цель технической учебы - повышение эффективности и качества предоставления государственных услуг, корректное ведение документации и отчетов, информационно - разъяснительная работа по оказанию медицинской помощи в рамках ГОБМП и ОСМС иностранцам, формирование и предоставление отчетности, своевременная работа и внесение данных в комплексную медицинскую информационную систему ДАМУМЕД, работа в РПН, формирование официального сайта.

Оформлены стенды с правилами оказания государственных услуг и порядком их оказания.

Для удобства и получения электронных государственных услуг самостоятельно населением, в помещении организован и оборудован всем необходимым «уголок самообслуживания».

3. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг.

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

В 2023 году повышение квалификации в сфере оказания государственных услуг прошли 20 специалистов в ИП «Рахат» на тему «Оказание государственных услуг в сфере здравоохранения»

2) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг.

Предложения по нормативно-правовому совершенствованию процессов оказания государственных услуг направляются управление здравоохранения Акмолинской области по мере необходимости.

4. Контроль за качеством оказания государственных услуг.

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

В 2023 году жалоб от услугополучателей в Центр ПМСП и Управление здравоохранения по вопросам оказания государственных услуг не поступало.

2) Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг.

Проводились внутренние мероприятия по для выявления и недопущения нарушения, выявление расхождении данных, и принятии мер по устранению нарушения.

В ходе данных мероприятий выявляются такие нарушения, как:

1) слабая информационно – разъяснительная работа в сфере оказания государственных услуг;

2) расхождение отчётных данных;

3) некачественное ведение официальных интернет ресурсов.

4) Выявление и аправление предложении по устранению перебоев в порталах МЗ РК в течение 2023 года (РПН, БГ, ЭРСБ, ИСЛО, ЭРДБ)

Нарушений не выявлено.

4) Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

Согласно результатам общественного мониторинга, за качеством оказания государственных услуг в 2023 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 2024 год, утвержден план контрольных мероприятий по вопросу соблюдения законодательства РК в сфере оказания государственных услуг на 2024 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 2023 год о деятельности медицинских организации по вопросам оказания государственных услуг за 2023 год принимаются по электронному адресу dzo@akmzdrav.kz

Директор

С.Сахиев

Исп.М.Айтбаева
Тел.87162514952