

Қазақстан Республикасы Экономика және бюджеттік жоспарлау министрінің 2013 жылғы 25 маусымдағы № 193 бұйрығына сәйкес. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2013 жылғы 2 шілдеде № 8549 болып тіркелді. "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы" 2013 жылғы 15 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 8-бабының 8) тармақшасына сәйкес

Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша 2023 жылдың қызметті туралы есеп

1. Жалпы ережелер

1) Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер: Ақмола облысы Денсаулық сақтау басқармасы жанындағы "Астрахан АА" ШЖҚ МКК, Ақмола облысы, Астрахан ауданы, Астрахан ауылы, Алтынсарин көшесі 42.

2) Денсаулық сақтау саласындағы мемлекеттік қызметтер саны 27, Астрахан аудандық ауруханасы 13 қызмет көрсетеді:

(сондай-ақ, 2023 жылы Астрахан аудандық ауруханасында мемлекеттік қызмет көрсетудің статистикалық деректері келтірілген)

1. Алғашқы медициналық-санитарлық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу-1128

2. Дәрігерге жазылу-128593

3. Дәрігерді үйге шақыру-640

4. Алғашқы медициналық-санитарлық көмек көрсететін медициналық ұйымнан анықтама беру-356

5. Еңбекке уақытша жарамсыздық парағын беру-2610

6. Еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру-1291

7. Стационарлық науқастың медициналық картасынан үзінді-көшірме беру-3626

8. Пациенттерге стационарға жатқызуға жолдама беру – 2156

9. Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру-76158

10. Алдын ала міндетті медициналық тексеруден өту-1107

11. Көлік құралын басқаруға рұқсат беру туралы анықтама беру-210

12. Санаторий-курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру-50

13. Транспланттау мақсатында қайтыс болғаннан кейін тіндерді (тіннің бір бөлігін) және (немесе) ағзаларды (ағзалардың бір бөлігін) өмір бойы ерікті түрде беруге келісімді немесе келісімді қайтарып алуды тіркеу -0

"Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-12;

Тегін және (немесе) ақылы негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-2;

Қағаз және (немесе) электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-13;

Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын бекітілген заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің саны -13;

Аса сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.

Бүгінгі таңда ең көп сұранысқа ие қызметтерге сүйене отырып, Астрахан аудандық ауруханасында ең көп сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер: дәрігердің қабылдауына жазылу, медициналық ұйымға тіркелу, еңбекке уақытша жарамсыздық парақтары мен анықтамаларын беру, міндетті медициналық тексеруден өту, оның ішінде көлік құралдарын басқару үшін.

3. Көрсетілетін қызметті алушылармен жұмыс

1) Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы мәліметтер:

Мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі мақсатында Мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпарат "Астрахан АА" ШЖҚ МКК ресми сайтында <https://astrahancrb.skom.kz/index.php/ru/> / орналасқан, Астрахан АА Мемлекеттік қызмет көрсету бойынша қызмет алушылар үшін барлық қажетті ақпарат ай сайын Instagram әлеуметтік желісінде жарияланым жүргізіледі, сондай-ақ осы ұйымның стендінде, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығының телефондары бойынша 1414 орналастырады.

2) Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің жобаларын жария талқылау туралы ақпарат:

Мемлекеттік органдардың қызметі туралы есептері жария талқылау үшін "Астрахан АА" ШЖҚ МКК ресми сайтында орналастырылады, онда әрбір көрсетілетін қызметті алушы есеппен танысып, пікірлер қалдыра алады.

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

2023 жылы Астрахан ауданының тұрғындарымен мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша 2 кездесу өткізілді, сондай-ақ Астрахан АА Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша Instagram әлеуметтік желісінен 2 Тікелей эфир өткізілді.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін жетілдіру жөніндегі қызмет

1) Мемлекеттік қызмет көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері.

2) Мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар.

Мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты ведомстволық бағынысты медициналық ұйымдардың қызметкерлері ұйым қаражаты есебінен біліктілікті арттырудың мамандандырылған курстарын өтеді. 2023 жылы 9

қызметкер "сындарлы шешім" фирмасының "адамдар бәрінен жоғары" тақырыбы бойынша 24 академиялық сағат көлемінде мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша оқытудан өтті.

3) Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін нормативтік-құқықтық жетілдіру. Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін нормативтік-құқықтық жетілдіру бойынша ұсыныстар Ақмола облысының Денсаулық сақтау басқармасына қажеттілігіне қарай жіберіледі.

4. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау

1. **Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат:** 2023 жылы пациенттен Азаматтарды БМСК ұйымына тіркеу бойынша Мемлекеттік қызмет көрсетпегені туралы бір шағым келіп түсті, шағым қанағаттандырылды.

2) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері

- медицина қызметкерлерімен қолданыстағы заңнаманың нормативтері және Мемлекеттік қызмет көрсету ережелері туралы тиісті түсіндіру жұмыстары жүргізілді;

- медициналық ұйымдардың басшыларына қолданыстағы заңнамаға сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бойынша бақылауды күшейту туралы нұсқау берілді. Аталған бұзушылықтарға жол берген бақылау объектілеріне оларды жою және кінәлі тұлғалардың жауапкершілігін қарау жөнінде ұсынымдар енгізілді.

3) **Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүргізген мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау нәтижелері.**

4) **Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің нәтижелері.**

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 мынадай іс-шаралар жоспарланған:

- Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша қабылданып жатқан шаралар туралы кеңес өткізу;

- Мемлекеттік қызметтерді уақтылы көрсету бойынша күнделікті мониторинг;

- Мемлекеттік қызметтерді алған кезде мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін қажетті жағдайлар жасау (пандустар, шақыру түймелері);

- көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарын уақтылы қарауды қамтамасыз ету,-өтініштер үшін негіз болған себептер мен жағдайларды жою жөнінде толық шаралар қабылдау;

- танымал әлеуметтік желілер, мерзімді баспасөз басылымдары арқылы "электрондық үкімет" порталы арқылы мемлекеттік қызметтерді алу мүмкіндіктері мен уәждемесін күшейту туралы халықтың хабардар болуын қамтамасыз ету;
- 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.

Согласно Приказа Министра экономики и бюджетного планирования Республики Казахстан от 25 июня 2013 года № 193. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 2 июля 2013 года № 8549. В соответствии с подпунктом 8) статьи 8 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года "О государственных услугах"

Отчет о деятельности по вопросам оказания государственных услуг за 2023 год.

1. Общие положения

1) **Сведения об услугодателе:** ГКП на ПХВ «Астраханская РБ» при управлении здравоохранения Акмолинской области, Акмолинская область, Астраханский район, село Астраханка, улица Алтынсарина 42.

2) Количество государственных услуг в сфере здравоохранения 27, Астраханская районная больница оказывает 13 услуг такие как:

(также приведены статистические данные, оказания государственных услуг в Астраханской районной больнице за 2023 год)

- 1.Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь-1128
- 2.Запись на прием к врачу-128593
- 3.Вызов врача на дом-640
- 4.Выдача справки с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь-356
- 5.Выдача листа о временной нетрудоспособности-2610
- 6.Выдача справки о временной нетрудоспособности-1291
- 7.Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного-3626
- 8.Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар- 2156
- 9.Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан-76158
- 10.Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров-1107
- 11.Выдача справки о допуске к управлению транспортным средством-210
- 12.Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении-50
- 13.Регистрация согласия или отзыва согласия на прижизненное добровольное пожертвование тканей (части ткани) и (или) органов (части органов) после смерти в целях трансплантации -0

Количество государственных услуг, оказываемых через

Государственную корпорацию "Правительство для граждан"- 12;

Количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной и (или) платной основе-2;

Количество государственных услуг, оказываемых в бумажной и (или) электронной форме-13;

Количество утвержденных подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг -13;

Информация о наиболее востребованных государственных услуг.

Исходя из наиболее востребованных услуг на сегодняшний день наиболее востребованными государственными услугами в Астраханской районной больнице являются: Запись на прием к врачу, Прикрепление к медицинской организации, выдача листов и справок временной нетрудоспособности, прохождение обязательных медицинских осмотров в том числе для управления транспортными средствами.

3. 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 «Астраханская РБ» <https://astrahancrb.skom.kz/index.php/ru/> вся необходимая информация для услугополучателей в социальной сети инстаграм ежемесячно производится публикация по оказанию государственных услуг Астраханской РБ , также размещена на стенде данной 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 ГКП на ПХВ «Астраханская РБ», 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)

В 2023 году было проведено 2 встречи с населением Астраханского района по вопросам оказания государственных услуг, также проведено 2 прямых эфира с социальной сети инстаграм по вопросам оказания государственных услуг Астраханской РБ.

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. В 2023 году 9 сотрудников прошли обучение семинар фирма «Конструктивное решение» по теме: «Люди превыше всего» повышение качества оказания государственных услуг в количестве 24 академических часов.

3) **Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг.**

Предложения по нормативно-правовому совершенствованию процессов оказания государственных услуг направляются в Управление здравоохранения Акмолинской облатси по мере необходимости.

4. Контроль за качеством оказания государственных услуг

1. Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг: За 2023 год поступила одна жалоба от пациента, о неоказании государственной услуги по прикреплению граждан к организации ПМСП, Жалоба была удовлетворена.

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.

3) Результаты контроля за качеством оказания государственных услуг, проведенного уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

4) Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.

5. Перспективы дальнейшей эффективности и повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг.

В целях повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг, на 2024 год запланированы следующие мероприятия:

-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.

Главный врач



Курманов Е.С.