

Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі қызмет туралы есеп 2025 жылға.

1. Жалпы ережелер

1) көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер: ШЖҚ МКК "Сандықтау РБ"

2) денсаулық сақтау саласындағы мемлекеттік қызметтер саны 31, Сандықтау РБ 11 қызмет көрсетеді;

"Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-886 қызмет;

Тегін негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-183505 қызмет, ақылы негізде-1216 қызмет;

Қағаз нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-115 қызмет, электрондық нысанда-121178 қызмет;

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

3) неғұрлым талап етілетін мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.

Ең сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер – "дәрігердің қабылдауына жазылу", "Дәрігерді үйге шақыру", "алғашқы медициналық-санитарлық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу", "еңбекке уақытша жарамсыздық туралы Парақ беру", "еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру".

2. Көрсетілетін қызметті алушылармен жұмыс

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

Мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі мақсатында Мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпарат ШЖҚ МКК "Сандықтау РБ" ресми сайтында орналастырылған <https://san-crb.kz/4234234.html>. көрсетілетін қызметті алушылар үшін барлық қажетті ақпарат Ұйымның деректер стендінде, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығының телефондары бойынша орналастырылған 1414.

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

Мемлекеттік органдардың қызметі туралы есептер жария талқылау үшін ШЖҚ МКК "Сандықтау РБ" ресми сайтында орналастырылады, онда әрбір көрсетілетін қызметті алушы есеппен танысып, түсініктеме қалдыра алады.

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

2025 жылдың 12 айында мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша 7 түсіндіру іс-шарасы өткізілді, оның ішінде: семинар – кеңестер, мемлекеттік қызмет көрсету сапасы мәселелері бойынша-1, газеттерде және

басқа да басылымдарда -2, тікелей эфирде-2, барлығы 4500-ден астам адам қамтылды.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін жетілдіру жөніндегі қызмет

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері.

2) мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар.

Мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты ведомстволық бағынысты медициналық ұйымдардың қызметкерлері ұйым қаражаты есебінен біліктілікті арттырудың мамандандырылған курстарынан өтеді.

3) мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру.

4. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау

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

1) 2025 жылы Мемлекеттік қызмет көрсетуге шағымдар түскен жоқ.

2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері - медициналық ұйымдардың басшыларына қолданыстағы заңнамаға сәйкес мемлекеттік қызмет 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.

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) 2025 жыл ішінде ҚР ДСМ порталдарындағы мерзімді үзілістер (РПН, БГ, ЭРСБ, ИСЛО, ЭРДБ)

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:

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын сақтау мәселесі бойынша 2024 жылға арналған бақылау іс-шараларының жоспары бекітілді.

2023 жылға арналған мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің ұсынымдарын ескере отырып, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөнінде шаралар қабылдау;

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.

Отчет о деятельности по вопросам оказания государственных услуг за 2025 год.

1. Общие положения

1) Сведения об услугодателе: ГКП на ПХВ «Сандықтауская РБ»

2) Количество государственных услуг в сфере здравоохранения 31, Сандықтауская РБ оказывает 11 услуг;

Количество государственных услуг, оказываемых через Государственную корпорацию "Правительство для граждан"-886 услуг;

Количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной основе-183505 услуг, на платной основе-1216 услуг;

Количество государственных услуг, оказываемых в бумажной форме-115 услуги, электронной форме-121178 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 «Сандыктауская РБ» <https://san-crb.kz/4234234.html>, 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 ГКП на ПХВ «Сандыктауская 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):

За 12 месяцев 2025 года проведено 7 разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг, из них: семинаров-совещаний, по вопросам качества оказания государственных услуг – 1, в газетах и других изданиях -2, прямых эфиров-2, постов в инстаграм-2. Всего охвачено населения более 4500 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 2025 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.

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 2025 года (РПН, БГ, ЭРСБ, ИСЛО, ЭРДБ)

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

В целях повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг, на 2025 год запланированы следующие мероприятия:

принятие мер по повышению качества оказания государственных услуг с учетом рекомендаций общественного мониторинга качества оказания государственных услуг за 2025 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.

**Главный врач
ГКП на ПХВ «Сандыктауская РБ»**



Ж.З.Маханов

Исп: Коноваленко А.А.
Тел:8(71640)9-17-88.