**Отчет о деятельности оказания государственных услуг**

**ГКП на ПХВ “Целиноградская районная поликлиника” за 2022 год**

***1. Общие положения***

**1)** **Сведения об услугодателях.**

ГКП на ПХВ “Целиноградская районная поликлиника” при управлении здравоохранения Акмолинской области

**2) Информация о государственных услугах.**

ГКП на ПХВ “Целиноградская районная поликлиника” оказывает 14 государственных услуг.

1. “Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь” - 7 043 услуг;
2. “Запись на прием к врачу” - 343 719 услуг;
3. “Вызов врача на дом” - 20 668 услуг;
4. “Выдача справки с медицинской организации, оказывающей первичную - медико - санитарную помощь” - 2 240 услуг;
5. “Выдача листа о временной нетрудоспособности” - 8 971 услуг;
6. “Выдача справки о временной нетрудоспособности” - 660 услуг;
7. “Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного” - 3 116 услуг;
8. “Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар” - 2 317 услуг;
9. “Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан” - 19 834 услуг;
10. “Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров” - 1 010 услуги;
11. “Выдача справки о допуске к управлению транспортным средством” - 78 услуг;
12. “Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении” - 135 услуга;
13. “Регистрация прижизненного отказа или согласия на посмертное донорство органов (части органа) и (или) тканей (части ткани) в целях трансплантации” - 0 услуг;
14. “Прием и рассмотрение документов о целесообразности направления граждан Республики Казахстан на лечение за рубеж и (или) привлечения зарубежных специалистов для проведения лечения в отечественных медицинских организациях в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи” - 0 услуг.

**3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах.** На основании проведённого анализа по итогам 2022 года наиболее востребованными государственными услугами являются:(343 719) “Запись на приём к врачу”, (20 668) “Вызов врача на дом”, (19 834) “Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан”, (8 971) “Выдача листа о временной нетрудоспособности”, (7 043) “Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь”.

***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 государственной услуги размещена на официальном сайте ГКП на ПХВ “Целиноградская районная поликлиника” *<https://emhana-akmol.kz/ru/%d0%be%d1%82%d1%87%d0%b5%d1%82%d1%8b-%d0%bf%d0%be-%d0%b3%d0%be%d1%81%d1%83%d0%b4%d0%b0%d1%80%d1%81%d1%82%d0%b2%d0%b5%d0%bd%d0%bd%d1%8b%d0%bc-%d1%83%d1%81%d0%bb%d1%83%d0%b3%d0%b0%d0%bc/>*

Также, информация периодически публикуется в печатных изданиях села Акмол, размещается на официальных интернет–ресурсах Instagram, Facebook и на информационном стенде. Кроме того, можно получить информацию по государственным услугам по единому контакт центру, по номеру + 7 708 424 71 27.

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

В 2022 году в ГКП на ПХВ “Целиноградская районная поликлиника” проведены разъяснительные мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственной услуги. В поликлинике работает уголок самообслуживания "Е-GOV" для получения электронных государственных услуг. Всего за 2022 год через уголок самообслуживания "Е-GOV"оказано 182 государственные услуги.

В Целиноградской районной поликлинике в 2022 году были проведены разъяснительные мероприятия: 1 - статья в газету, 4 - информации о госуслугах, 1 - репост и 3 - прямых эфира.

В официальных социальных сетях поликлиники загружены сведения о государственных услугах, оказываемых в поликлинике в **апреле, августе, ноябре, декабре 2022 года**. В **мае, июле, октябре 2022 года** в официальном Instagram поликлиники были проведены прямые эфиры о госуслугах. В **августе 2022 года** в газете “Вести Акмола” была опубликована статья. В **октябре 2022 года** репост в Facebook на проведенный прямой эфир Управлением Здравоохранения в Instagram.

***3. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг.***

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

В октябре месяце 2022 года 20 сотрудников, оказывающие государственные услуги прошли повышение квалификации на тему “Совершенствование навыков оказания государственных услуг. Взаимодействие с людьми с особенными потребностями".

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

Предложения по нормативно-правовому совершенствованию процессов оказания государственных услуг по мере необходимости направлены в Центр информационных технологий ДАМУ.

***4. Контроль за качеством оказания государственных услуг.***

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

В 2022 году жалоб от услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг в Целиноградскую районную поликлинику не поступало.

**2) Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг.**

В соответствии с планом контрольных мероприятий Управления здравоохранения Акмолинской области на 2022 год, по вопросам соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, 28-29 апреля 2022 года в ГКП на ПХВ “Целиноградская районная поликлиника” проведено контрольное мероприятие. В целях повышения качества оказания государственных услуг в ходе контрольного мероприятия Управлением были даны следующие рекомендации:

1. осуществлять постоянный контроль за работоспособностью кнопки вызова, состоянием пандусов для маломобильных групп населения;
2. усилить работу по контролю за соответствием отчётов по государственным услугам;
3. производить постоянный контроль за работоспособностью уголка самообслуживания и беспрепятственному доступу к уголку самообслуживания;
4. обеспечение на постоянной основе работы по опубликованию информации о государственных услугах в местных СМИ, социальных сетях, на официальном сайте;
5. проведение разъяснительной работы с ответственными лицами о предоставлении отчётных данных в соответствии с информационными системами.

Во исполнение указанных рекомендаций проводятся следующие работы:

-Ежедневно проводится контроль работоспособности кнопки вызова и состояния пандусов для маломобильных групп населения;

-На постоянной основе ведётся контроль работоспособности уголка самообслуживания и беспрепятственного доступа к уголку. Уголок самообслуживания обеспечен необходимыми ресурсами, такими как; компьютер (системный блок, монитор, клавиатура, мышь, ИБП), модель: BROTEKO FKGD-7, оперативная память: 4 ГБ, картрейдер, принтер / сканер / копия модели Canon mf3010.

- Ежемесячно в социальных сетях, на официальном сайте размещается информация о государственных услугах, разъяснительные мероприятия.

- Проводится работа по контролю расхождения отчётных данных по государственным услугам.

**4)** **Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг.**

В 2022 году нарушений сроков оказания государственных услуг не выявлено.

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

В целях повышения удовлетворённости услугополучателей качеством оказания государственных услуг составлен календарно-тематический план по повышению качества оказания государственных услуг на 2023 год. Посредством проведения ежедневного мониторинга по своевременному оказанию государственных услуг, создания необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями при получении государственных услуг (пандусы, механизм вызова), своевременного рассмотрения и своевременного разрешения жалоб услугополучателей, обеспечения информированности населения о возможностях получения государственных услуг через портал «электронного правительства», через социальные сети большое значение имеет повышение доверия к деятельности мест. Одним из основных принципов поликлиники является удовлетворение обращений населения в сфере оказания государственных услуг, создание комфортных условий для людей с ограниченными возможностями и всех получателей услуг.

Предложения, замечания, рекомендации по обсуждению отчёта о деятельности оказания государственных услуг ГКП на ПХВ “Целиноградская районная поликлиника” за 2022 год принимаются на официальном сайте поликлиники <https://emhana-akmol.kz/ru/%d0%be%d1%82%d1%87%d0%b5%d1%82%d1%8b-%d0%bf%d0%be-%d0%b3%d0%be%d1%81%d1%83%d0%b4%d0%b0%d1%80%d1%81%d1%82%d0%b2%d0%b5%d0%bd%d0%bd%d1%8b%d0%bc-%d1%83%d1%81%d0%bb%d1%83%d0%b3%d0%b0%d0%bc>

**Директор Д. Сибанбаев**

Исп:. Әбдуәліиев А.И.

Тел..: 8 716 51 30 141