

Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша
«Целиноград аудандық емханасы» ШЖҚ МКК ның
2023 жылғы есебі

1. Жалпы ережелер

- 1) Қызмет көрсетуші туралы ақпарат: Ақмола облысының денсаулық сақтау басқармасы жанындағы «Целиноград аудандық емханасы» ШЖҚ МКК
- 2) Мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат: «Целиноград аудандық емханасы» ШЖҚ МКК ныңда 14 мемлекеттік қызмет көрсетіледі.
 1. “Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту” - 6 279 қызмет;
 2. “Дәрігердің қабылдауына жазылу” - 349 650 қызмет;
 3. “Дәрігерді үйге шақыру” - 5 081 қызмет;
 4. “Алғашқы медициналық-санитарлық көмек көрсететін медициналық ұйымнан анықтама беру” - 1 709 қызмет;
 5. “Еңбекке уақытша жарамсыздық парағын беру” - 7 556 қызмет;
 6. “Еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру” - 199 қызмет;
 7. “Стационарлық науқастың медициналық картасынан үзінді көшірме беру” - 3 352 қызмет;
 8. “Пациенттерге стационарға жатқызуға жолдама беру” - 2 237 қызмет;
 9. “Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру” - 3 985;
 10. “Алдын ала міндетті медициналық тексеруден өту” - 74 қызмет;
 11. “Көлік құралын басқаруға рұқсат беру туралы анықтама беру” - 63 қызмет;
 12. “Санаторлық-курорттық емделуге мұқтаждығы туралы қорытынды беру” - 52 қызмет;
 13. “Транспланттау мақсатында ағзалардың (органның бір бөлігінің) және (немесе) тіндердің (тіннің бір бөлігінің) қайтыс болғаннан кейінгі донорлығына тірі кезінде бас тартуды немесе келісімді тіркеу” - 0 қызмет;
 14. Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде Қазақстан Республикасының азаматтарын шетелге емдеуге жіберудің және (немесе) отандық медициналық ұйымдарда емдеу жүргізу үшін шетелдік мамандарды тартудың орындылығы туралы құжаттарды қабылдау және қарау” - 0 қызмет

3) Неғұрлым талап етілетін мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.

2023 жылдың қорытындысы бойынша жүргізілген талдау негізінде ең көп сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер: (349 650) “Дәрігердің қабылдауына жазылу”, (7 556) “Еңбекке уақытша жарамсыздық парағын беру”, (6 279) “Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту”, (5 081) “Дәрігерді үйге шақыру”, (3 985) “Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы

бұйымдарды беру”, (3 352) “Стационарлық науқастың медициналық картасынан үзінді көшірме беру” болып табылады.

2. Көрсетілетін қызметті алушылармен жұмыс

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

Мемлекеттік қызметтердің қол жетімділігі мақсатында, мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпарат «Целиноград аудандық емханасы» ШЖҚ МКК ресми сайтында <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/> орналастырылған.

Көрсетілетін қызметті алушылар үшін барлық қажетті ақпараттар ұйымның қабырға бұрышында; әлеуметтік желілерде (Instagram, Facebook), сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі Бірыңғай байланыс орталығының + 7 708 424 71 27 телефоны бойынша орналастырылған.

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

2023 жылы «Целиноград аудандық емханасы» ШЖҚ МКК да мемлекеттік қызмет көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған түсіндіру іс-шаралары жүргізілді. Емханада электрондық мемлекеттік қызметтерді алу үшін "E-GOV" өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышы жұмыс істейді. 2023 жылы "E-GOV"өзіне-өзі қызмет көрсету бұрыштары арқылы барлығы 192 Мемлекеттік қызмет көрсетілді.

Целиноград аудандық емханасында 2023 жылы барлығы 8 - мемлекеттің қызметтер туралы мәліметтер, 1 - тікелей эфир өткізілді.

Емхананың ресми әлеуметтік желілерінде **2023 жылдың қаңтар, наурыз, сәуір, мамыр, шілде, қазан, қараша және желтоқсан айларында** емханада көрсетілетін мемлекеттік қызметтер туралы мәліметтер жүктелді. **2023 жылдың ақпан айында** емхананың ресми инстаграмында мемлекеттік қызметтер туралы тікелей эфир өткізілді.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін жетілдіру жөніндегі қызмет.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін жетілдіру жөніндегі қызмет.

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

2023 жылы сәуір айында Мемлекеттік қызмет көрсету саласында біліктілікті арттыру бойынша “Мемлекеттік қызмет көрсету дағдыларын жетілдіру. Ерекше қажеттіліктері бар адамдармен өзара әрекеттесу” тақырыбына 4 маман, мамыр айында 2 маман мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарынан өтті. Барлығы 24 маман біліктілігін арттыру курстарынан өтті.

2) мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру.

Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін нормативтік-құқықтық жетілдіру бойынша ұсыныстар қажеттілігіне қарай Даму ақпараттық технологиялар орталығына жіберілді.

4. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау.

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

2023 жылы көрсетілетін қызметті алушылардан Целиноград аудандық емханасына 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 Ақмола облысы Денсаулық сақтау басқармасының 2023 жылға арналған бақылау іс-шараларының жоспарына сәйкес, 22-24 ақпан күндері "Целиноград аудандық емханасы" ШЖҚ МКК – да мемлекеттік қызметтер көрсетуді талдау бөлімі және Ақмола облысы Денсаулық сақтау басқармасы тарапынан бақылау іс-шарасы өткізілді. Бақылау іс-шаралары барысында басқарма тарапынан мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру мақсатында төмендегі ұсынымдар берілді:

1) Халықтың мобильділігі төмен топтары үшін шақыру түймесінің жұмысқа қабілеттілігіне, пандустардың жай-күйіне тұрақты бақылауды жүзеге асыру;

2) Мемлекеттік қызметтер бойынша есептердің сәйкестігін бақылау жөніндегі жұмысты күшейту;

3) Өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышының жұмыс қабілеттілігін және өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышына кедергісіз қол жеткізуді тұрақты бақылауды жүзеге асыру;

4) Жергілікті БАҚ-да, әлеуметтік желілерде, ресми сайтта көрсетілетін мемлекеттік қызметтер туралы ақпаратты жариялау жөніндегі жұмысты тұрақты негізде қамтамасыз ету;

5) Ақпараттық жүйелерге сәйкес есепті деректерді ұсыну туралы жауапты тұлғалармен түсіндіру жұмыстарын жүргізу;

6) Мемлекеттік қызмет көрсету дағдыларын жетілдіру бойынша біліктілікті арттыру курстарына оқудан өтпеген мамандарды жіберу;

7) Түсіндіру жұмыстарын тұрақты негізде жүргізу (газетке мақалалар, семинарлар);

8) Статистикалық деректерді айдың соңына дейін КМАЖ-ге қатаң уақтылы енгізу. Есепті ай аяқталғаннан кейін жүйеге деректерді статистикалық деректердің кері күнмен енгізуге жол бермеу (жауапты тұлғалардың бақылауы мен мониторингін жүргізу);

9) "Дәрігердің қабылдауына жазылу", "Дәрігерді үйге шақыру" мемлекеттік көрсетілетін қызметтер бойынша тегі бойынша және жиынтық есепті түсіру кезінде есепті деректердің алшақтығы бойынша Дамумедке сұрау салу жіберу;

10) "Дәрігердің қабылдауына жазылу", "Дәрігерді үйге шақыру" мемлекеттік қызметі бойынша есепті деректерді қызмет көрсетілген және қабылданған халықтың санына қарай ұсыну;

11) Жауапты тұлғаларды жауапкершілікке тарта отырып, мемлекеттік қызметтер бойынша есептерді қалыптастыру және ұсыну кезінде алшақтыққа жол бермеу жөнінде шаралар қабылдау.

Көрсетілген ұсынымдарды орындау мақсатында келесі жұмыстар жүргізілуде:

- Күн сайын халықтың мобильділігі төмен топтары үшін шақыру түймесінің жұмысқа қабілеттілігіне және пандустардың жай-күйіне бақылау жүргізіледі;

- Тұрақты негізде өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышының жұмыс қабілеттілігін және бұрышқа кедергісіз қол жеткізуді бақылау жүргізіледі. Өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышы қажетті ресурстармен қамтамасыз етілген, мысалы, компьютер (жүйелік блок, монитор, пернетақта, тінтуір, UPS), модель: BROTEKO FKGD-7, жедел жады: 4 ГБ, картрейдер, Canon mf 3010 моделді принтер / сканер / көшірме.

- Ай сайын әлеуметтік желілерде, ресми сайтта көрсетілетін мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат, түсіндіру іс-шаралары орналастырылады.

- Мемлекеттік қызметтер бойынша есепті деректердің алшақтығын бақылау бойынша жұмыс жүргізіледі.

- 2024 жылдың екінші жарты жылдығына 20 қызметкер мемлекеттік қызмет көрсету дағдыларын жетілдіру бойынша біліктілікті арттыруды оқытуға жоспарланған.

- Статистикалық деректерді айдың соңына дейін КМАЖ ге уақтылы енгізу бойынша және есепті айдың соңында жүйеге деректерді кері енгізуге жол бермеу бойынша түсіндіру жұмыстары тұрақты негізде жүргізіледі.

- "Дәрігердің қабылдауына жазылу", "Дәрігерді үйге шақыру" мемлекеттік қызметі бойынша есепті деректер қызмет көрсетілген және қабылданған халықтың санына қарай ұсынылады.

4) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің нәтижелері.

Қоғамдық мониторинг нәтижелеріне сәйкес, 2023 жылы Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына мемлекеттік қызмет көрсету мерзімдерінде бұзушылықтар анықталған жоқ.

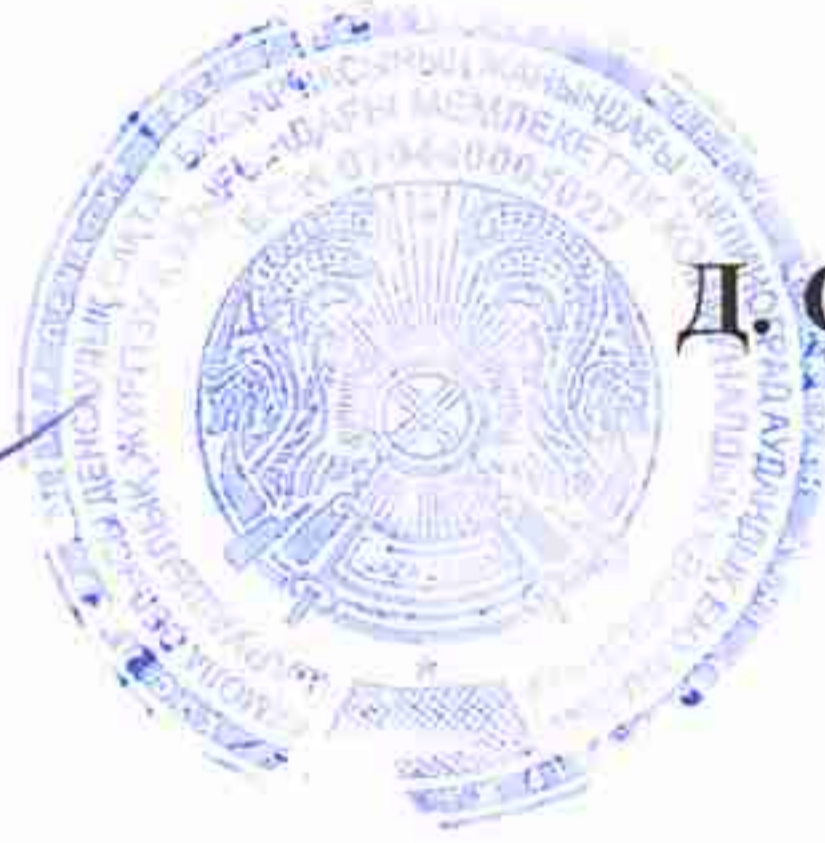
5. Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына одан әрі тиімділігі мен қанағаттанушылығын арттыру перспективалары.

Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттануын арттыру мақсатында мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бойынша 2024 жылға арналған күнтізбелік-тақырыптық жоспар түзілді. Мемлекеттік қызметтерді мерзімінде көрсету бойынша күнделікті мониторинг жүргізу, мүмкіндігі шектеулі адамдардың мемлекеттік қызметтерді алуы кезінде оларға қажетті жағдайлар жасалуы (пандустар, шақыру тетігі), көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарын уақтылы қарау және оларды уақтылы шешу, әлеуметтік желілер арқылы «электрондық үкімет» порталы

арқылы мемлекеттік қызметтерді алу мүмкіндіктері туралы халықтың хабардар болуын қамтамасыз ету арқылы азаматтардың мемлекеттік орындардың қызметіне деген сенімін көтеру маңыздылығы зор. Емхананың негізгі қағидаларының бірі мемлекеттік қызмет көрсету саласында тұрғындардың өтініштерін қанағаттандыру, мүмкіндігі шектеулі жандар мен барлық қызмет алушыларға ыңғайлы жағдай жасау болып табылады.

Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша «Целиноград аудандық емханасы» ШЖҚ МКК ның 2023 жылғы есебін талқылау бойынша ұсыныстар мен ескертулер емхананың ресми сайтында <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/> қабылданады.

Директор



Д. Сибанбаев

Орындаушы: Әбдуәлісов А.И.
Тел.: 8 716 51 30 141