

**Отчет о деятельности оказания государственных услуг  
ГКП на ПХВ “Целиноградская районная поликлиника” за 2023 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” - 6 279 услуг;
2. “Запись на прием к врачу” - 349 650 услуг;
3. “Вызов врача на дом” - 5 081 услуги;
4. “Выдача справки с медицинской организации, оказывающей первичную - медико - санитарную помощь” - 1 709 услуг;
5. “Выдача листа о временной нетрудоспособности” - 7 556 услуг;
6. “Выдача справки о временной нетрудоспособности” - 199 услуг;
7. “Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного” - 3 352 услуги;
8. “Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар” - 2 237 услуг;
9. “Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан” - 3 985 услуг;
10. “Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров” - 74 услуги;
11. “Выдача справки о допуске к управлению транспортным средством” - 63 услуг;
12. “Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении” - 52 услуги;
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 проведенного анализа по итогам 2023 года наиболее востребованными государственными услугами являются: (349 650) “Запись на приём к врачу”, (7 556) “Выдача листа о временной нетрудоспособности”, (6 279) “Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь”, (5 081) “Вызов врача на дом”, (3 985)

“Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан”, (3 352) “Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного”.

## **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 2023 году в ГКП на ПХВ “Целиноградская районная поликлиника” проведены разъяснительные мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственной услуги. В поликлинике работает уголок самообслуживания "E-GOV" для получения электронных государственных услуг. Всего за 2023 год через уголок самообслуживания "E-GOV" оказано 192 государственных услуг.

В Целиноградской районной поликлинике в 2023 году были проведены разъяснительные мероприятия: 8 - информации о госуслугах, 1 - прямой эфир.

В официальных социальных сетях поликлиники загружены сведения о государственных услугах, оказываемых в поликлинике в **январе, марте, апреле, мае, июле, октябре, ноябре и декабре 2023 года**. В **феврале 2024 года** в официальном Instagram поликлиники был проведен прямой эфир о госуслугах на тему “Права услугополучателя”.

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

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

В апреле месяце 2023 года 4 сотрудника, в мае месяце 2 сотрудника оказывающие государственные услуги прошли повышение квалификации на тему “Совершенствование навыков оказания государственных услуг. Взаимодействие с людьми с особенными потребностями”. Всего прошли обучения 24 сотрудника.

## **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 2023 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 2023 год, по вопросам соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг, 22-24 февраля 2023 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, для маломобильных групп населения, состоянием пандусов;
- 2) усилить работу по контролю за соответствием отчётов по государственным услугам на бумажном носителе с информационными системами;
- 3) производить постоянный контроль за работоспособностью и беспрепятственному доступу к уголку самообслуживания;
- 4) обеспечить на постоянной основе работы по публикации информации об оказываемых государственных услугах в местных СМИ, социальных сетях, постоянно актуализировать на официальном сайте НПА и информацию;
- 5) провести разъяснительную работу с ответственными лицами о предоставлении впредь отчётных данных в соответствии с информационными системами.
- 6) направить специалистов не прошедших обучение на курсы повышения квалификации по совершенствованию навыков оказания государственных услуг;
- 7) на постоянной основе проводить разъяснительную работу (статьи в газету, семинары);
- 8) строго своевременно вносить статистические данные до конца месяца в КМИС. По завершению отчетного месяца не допускать ввода данных в систему задним числом статистических данных (проводить контроль и мониторинг ответственными лицами);
- 9) направить запрос в Дамумед по расхождению отчетных данных при выгрузке пофамильно и сводный отчет по государственным услугам: “Запись на прием к врачу”, “Вызов врача на дом”;

10) отчетные данные по гос.услуге “Запись на прием к врачу”, “Вызов врача на дом” необходимо предоставлять исходя из количества обслуженного и принятого населения;

11) принять меры по недопущению расхождению при формировании и предоставлении отчетов по госуслугам с привлечением к ответственности ответственных лиц.

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.

- На второе полугодие 2024 г. 20 сотрудников запланированы на обучение повышения квалификации по совершенствованию навыков оказания государственных услуг.

- На постоянной основе проводится разъяснительная работа по своевременному внесению статистических данных до конца месяца в КМИС и по завершению отчетного месяца по не допусканию ввода данных в систему задним числом.

- Отчетные данные по гос.услуге “Запись на прием к врачу”, “Вызов врача на дом” предоставляется исходя из количества обслуженного и принятого населения.

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

В 2023 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 2024 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 2023 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.: Әбдуәлімов А.И.  
Тел.: 8 716 51 30 141