



021800, Целиноград ауданы, Ақмол ауылы,  
3 ш/а, ул. Құрылыс 1А  
конт. тел. 8 716 51 30 141, 8 716 51 30 139  
E-mail: [celin-rp@akmzdrav.kz](mailto:celin-rp@akmzdrav.kz)

021800, Целиноградский р/н, аул Ақмол,  
мкр. р/н 3, ул. Строеие 1А  
конт. тел. 8 716 51 30 141, 8 716 30 139  
E-mail: [celin-rp@akmzdrav.kz](mailto:celin-rp@akmzdrav.kz)

## Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша «Целиноград аудандық емханасы» ШЖҚ МКК ның 2024 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 нында 14 мемлекеттік қызмет көрсетіледі.
  1. “Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту” - 6 193 қызмет;
  2. “Дәрігердің қабылдауына жазылу” - 396 244 қызмет;
  3. “Дәрігерді үйге шақыру” - 1 963 қызмет;
  4. “Алғашқы медициналық-санитарлық көмек көрсететін медициналық ұйымнан анықтама беру” - 2 503 қызмет;
  5. “Еңбекке уақытша жарамсыздық парағын беру” - 8 942 қызмет;
  6. “Еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру” - 426 қызмет;
  7. “Стационарлық науқастың медициналық картасынан үзінді көшірме беру” - 4 012 қызмет;
  8. “Пациенттерге стационарға жатқызуға жолдама беру” - 2 371 қызмет;
  9. “Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру” - 18 132;
  10. “Алдын ала міндетті медициналық тексеруден өту” - 415 қызмет;
  11. “Көлік құралын басқаруға рұқсат беру туралы анықтама беру” - 64 қызмет;
  12. “Санаторлық-курорттық емделуге мұқтаждығы туралы қорытынды беру” - 127 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.

2024 жылдың қорытындысы бойынша жүргізілген талдау негізінде ең көп сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер: (396 244) “Дәрігердің қабылдауына жазылу”, (8 942) “Еңбекке уақытша жарамсыздық парағын беру”, (6 193) “Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту”, (5 081) “Дәрігерді үйге шақыру”, (18 132) “Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру”, (4 012) “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-aktmol.kz/ru/%d0%b3%d0%bb%d0%b0%d0%b2%d0%bd%d0%b0%d1%8f-rus/>

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).

2024 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. 2024 жылы "E-GOV"өзіне-өзі қызмет көрсету бұрыштары арқылы барлығы 173 Мемлекеттік қызмет көрсетілді

Целиноград аудандық емханасында 2024 жылы барлығы 12 - мемлекеттің қызметтер туралы мәліметтер жүктелді.

Емхананың ресми әлеуметтік желілерінде **2024 жылдың қаңтар, ақпан, наурыз, сәуір, мамыр, маусым, шілде, тамыз, қыркүйек, қазан, қараша және желтоқсан айларында** емханада көрсетілетін мемлекеттік қызметтер туралы мәліметтер жүктелді.

### ***3. Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін жетілдіру жөніндегі қызмет.***

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

2024 жылы қызметкерлер Мемлекеттік қызмет көрсету саласында біліктілікті арттыру бойынша курстарды өтпеді, 2025 жылға 20 маман біліктілігін арттыру курстарынан өтуге жоспарланған.

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.

2024 жылы көрсетілетін қызметті алушылардан Целиноград аудандық емханасына мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шағымдар түскен жоқ.

2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері.

2024 жылы Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын сақтау мәселесі бойынша Ақмола облысы Денсаулық сақтау басқармасы тарапынан бақылау іс-шарасы өткізілмеді.

Қоғамдық мониторинг нәтижелеріне сәйкес, 2024 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 2025 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 2024 жылғы есебін талқылау бойынша ұсыныстар мен ескертулер емхананың ресми сайтында <https://emhana-akmol.kz/ru/%d0%b3%d0%bb%d0%b0%d0%b2%d0%bd%d0%b0%d1%8f-rus/> қабылданады.

**Директордың м.а.**



**М. Архабаева**

Орындаушы: Хатамова Г.Р.  
Тел.: 8 747 846 35 83



021800, Целиноград ауданы, Ақмол ауылы,  
3 ш/а, ул. Құрылыс 1А  
конт. тел. 8 716 51 30 141, 8 716 51 30 139  
E-mail: celin-rp@akmzdrav.kz

021800, Целиноградский р/н, аул Ақмол,  
мкр. р/н 3, ул. Строеие 1А  
конт. тел. 8 716 51 30 141, 8 716 30 139  
E-mail: celin-rp@akmzdrav.kz

## Отчет о деятельности оказания государственных услуг ГКП на ПХВ «Целиноградская районная поликлиника» за 2024 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» - 6 193 услуг;
2. «Запись на прием к врачу» - 396 244 услуг;
3. «Вызов врача на дом» - 1 963 услуги;
4. «Выдача справки с медицинской организации, оказывающей первичную - медико - санитарную помощь» - 2 503 услуг;
5. «Выдача листа о временной нетрудоспособности» - 8 942 услуг;
6. «Выдача справки о временной нетрудоспособности» - 426 услуг;
7. «Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного» - 4 012 услуги;
8. «Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар» - 2 371 услуг;
9. «Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан» - 18 132 услуг;
10. «Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров» - 415 услуги;
11. «Выдача справки о допуске к управлению транспортным средством» - 64 услуг;
12. «Выдача заключения о нуждаемости в санаторно-курортном лечении» - 127 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 2024 года наиболее востребованными государственными услугами являются: (396 244) “Запись на приём к врачу”, (8 942) “Выдача листа о временной нетрудоспособности”, (6 193) “Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь”, (18 132) “Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан”, (4 012) “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%b3%d0%bb%d0%b0%d0%b2%d0%bd%d0%b0%d1%8f-rus/>

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 2024 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 2024 год через уголок самообслуживания "E-GOV" оказано 173 государственных услуг.

В Целиноградской районной поликлинике в 2024 году были проведены разъяснительные мероприятия: 12 - информации о госуслугах.

В официальных социальных сетях поликлиники загружены сведения о государственных услугах, оказываемых в поликлинике в **январе, феврале, марте,**

апреле, мае, июне, июле, августе, сентябре, октябре, ноябре и декабре 2024 года.

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

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

В 2024 году сотрудники не прошли повышение квалификации по оказанию государственных услуг, на 2025 год запланирован 20 сотрудников.

#### **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 2024 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 2024 году, по вопросам соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг в ГКП на ПХВ «Целиноградская районная поликлиника» не проведено контрольное мероприятие.

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

В 2024 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 2025 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 2024 год принимаются на официальном сайте поликлиники

[https://emhana-](https://emhana-akmol.kz/ru/%d0%b3%d0%bb%d0%b0%d0%b2%d0%bd%d0%b0%d1%8f-rus/)

[akmol.kz/ru/%d0%b3%d0%bb%d0%b0%d0%b2%d0%bd%d0%b0%d1%8f-rus/](https://emhana-akmol.kz/ru/%d0%b3%d0%bb%d0%b0%d0%b2%d0%bd%d0%b0%d1%8f-rus/)

**И.о. директора**



**М. Архабаева**

Исп.: Хагамова Г.Р.  
Тел.: 8 747 846 3583