**Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша**

**«Целиноград аудандық емханасы» ШЖҚ МКК ның**

**2022 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.
3. “Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту” - 7 043 қызмет;
4. “Дәрігердің қабылдауына жазылу” - 343 719 қызмет;
5. “Дәрігерді үйге шақыру” - 20 668 қызмет;
6. “Алғашқы медициналық-санитарлық көмек көрсететін медициналық ұйымнан анықтама беру” - 2 240 қызмет;
7. “Еңбекке уақытша жарамсыздық парағын беру” - 8 971 қызмет;
8. “Еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру” - 660 қызмет;
9. “Стационарлық науқастың медициналық картасынан үзінді көшірме беру” - 3 116 қызмет;
10. “Пациенттерге стационарға жатқызуға жолдама беру” - 2 317 қызмет;
11. “Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру” - 19 834;
12. “Алдын ала міндетті медициналық тексеруден өту” - 1 010 қызмет;
13. “Көлік құралын басқаруға рұқсат беру туралы анықтама беру” - 78 қызмет;
14. “Санаторлық-курорттық емделуге мұқтаждығы туралы қорытынды беру” - 135 қызмет;
15. “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;
16. 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.

2022 жылдың қорытындысы бойынша жүргізілген талдау негізінде ең көп сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер: (343 719) “Дәрігердің қабылдауына жазылу”, (20 668) “Дәрігерді үйге шақыру”, (19 834) “Азаматтардың жекелеген санаттарына дәрілік заттарды, мамандандырылған емдік өнімдерді, медициналық мақсаттағы бұйымдарды беру”, (8 971) “Еңбекке уақытша жарамсыздық парағын беру”, (7 043) “Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға бекіту” 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/](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).

2022 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 "Е-GOV" өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышы жұмыс істейді. 2022 жылы "Е-GOV"өзіне-өзі қызмет көрсету бұрыштары арқылы барлығы 182 Мемлекеттік қызмет көрсетілді

Целиноград аудандық емханасында 2022 жылы барлығы 1 - газетке мақала, 4 - мемлекеттің қызметтер туралы мәліметтер, 1 - репост және 3 - тікелей эфирлер өткізілді.

Емхананың ресми әлеуметтік желілерінде **2022 жылдың сәуір, тамыз, қараша, желтоқсан айларында** емханада көрсетілетін мемлекеттік қызметтер туралы мәліметтер жүктелді. **2022 жылдың мамыр, шілде, қазан айларында** емхананыңресми инстаграмында мемлекеттік қызметтер туралытікелей эфирлер өткізілді. **2022 жылдың тамыз айында** Ақмол ауылы газетінде мақала шығарылды. **2022 жылдың қазан** айында Ақмола облысы Денсаулық сақтау басқармасының ресми Instagram - ында өткізілген тікелей эфирге емхана Facebook - де репост жасалды.

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

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

2022 жылы қазан айында Мемлекеттік қызмет көрсету саласында біліктілікті арттыру бойынша “Мемлекеттік қызмет көрсету дағдыларын жетілдіру. Ерекше қажеттіліктері бар адамдармен өзара әрекеттесу” тақырынба 20 маман мамандандырылған біліктілікті 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.

2022 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 2022 жылға арналған бақылау іс-шараларының жоспарына сәйкес, 28-29 сәуір 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.

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 mf3010 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.

4) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің нәтижелері.

Қоғамдық мониторинг нәтижелеріне сәйкес, 2022 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 2023 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 2022 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/](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:. Әбдуәліиев А.И.

Тел..: 8 716 51 30 141