**2021 жылғы мемлекеттік қызметтер көрсету**

**мәселелері жөніндегі қызмет туралы есеп.**

 1. Жалпы ережелер.   
1) көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер: "Ақкөл АА" ШЖҚ МКК  
2) денсаулық сақтау саласындағы мемлекеттік қызметтер саны 27. Ақкөл аудандық ауруханасы 12 қызмет көрсетеді;  
"Азаматтарға арналған үкімет"мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-152365;  
қағаз түрінде көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-1200 қызмет, электронды түрде-152365 қызмет;  
мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын бекітілген заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің саны;  
3) неғұрлым сұранысқа ие мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат.  
Неғұрлым сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер – бұл "дәрігердің қабылдауына жазылу", "Дәрігерді үйге шақыру", "медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу", "еңбекке уақытша жарамсыздық парағын беру", "еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру”.   
2. Қызмет алушылармен жұмыс  
   1) Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы мәліметтер:  
Мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі мақсатында мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпарат "Ақкөл АА" ШЖҚ МКК ресми сайтында орналастырылған. https://akkolrb.kz/gosudarstvennye-uslugi/. көрсетілетін қызметті алушылар үшін барлық қажетті ақпарат Ұйымның деректер стендінде, сондай-ақ Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі Бірыңғай байланыс орталығының 1414 телефоны бойынша орналастырылған.  
2) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің жобаларын жария талқылау туралы ақпарат:   
Жария талқылау үшін мемлекеттік органдардың қызметі туралы есептер "Ақкөл АА" ШЖҚ МКК ресми сайтында орналастырылады, онда әрбір көрсетілетін қызметті алушы есеппен таныса алады және түсініктемелер қалдыра алады.  
3) мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұхбат және басқалар):  
2021 жылдың 12 айында мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша 8 түсіндіру іс-шарасы өткізілді, оның ішінде: семинар – кеңестер, мемлекеттік қызмет көрсету сапасы мәселелері бойынша-1, газеттер мен басқа да басылымдарда-3.   
3. Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін жетілдіру жөніндегі қызмет  
1) Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері.  
2) мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар.  
Ведомстволық бағынысты медициналық ұйымдардың мемлекеттік қызметтерді көрсетуге жауапты қызметкерлері ұйым қаражаты есебінен мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарынан өтеді.  
   3) мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру болып табылады.  
4. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау.   
1) Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат:  
1) 2021 жылы Мемлекеттік қызмет көрсетуге шағымдар түскен жоқ.  
2) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері  
- медицина қызметкерлерімен қолданыстағы заңнама нормативтері және Мемлекеттік қызмет көрсету ережелері туралы тиісті түсіндіру жұмыстары жүргізілді ;  
- медициналық ұйымдардың басшыларына қолданыстағы заңнамаға сәйкес мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша бақылауды күшейтуге нұсқау берілді. Аталған бұзушылықтарға жол берген бақылау объектілеріне оларды жою және кінәлі адамдардың жауаптылығын қарау жөнінде ұсынымдар енгізілді.  
5. Мемлекеттік қызметтер көрсетудің одан әрі тиімділігінің перспективалары және сапасына көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттануын арттыру.  
Қызмет алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттануын арттыру мақсатында 2022 жылға келесі іс-шаралар жоспарланған:  
Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын сақтау мәселесі бойынша 2022 жылға арналған бақылау іс-шараларының жоспары бекітілді.  
2020 жылға арналған мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг ұсынымдарын ескере отырып, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру жөнінде шаралар қабылдау;  
Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша қабылданып жатқан шаралар туралы кеңес өткізу;  
Мемлекеттік қызметтерді уақытылы көрсету бойынша күнделікті мониторинг жасау;  
мүмкіндігі шектеулі адамдардың мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алуы кезінде оларға қажетті жағдайлар жасау (пандустар, шақыру тетігі);  
көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарын уақтылы қарауды қамтамасыз ету, өтініштер үшін негіз болған себептер мен жағдайларды жою бойынша түпкілікті шаралар қабылдау;  
халықтың "электрондық үкімет" порталы арқылы танымал әлеуметтік желілер, мерзімді баспа басылымдары арқылы мемлекеттік қызметтерді алу мүмкіндіктері туралы хабардар болуын және уәждемесін күшейтуді қамтамасыз ету;  
Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бүгінгі күні мемлекеттік басқару жүйесін жетілдірудің маңызды бағыты болып қала береді: мемлекеттік басқаруды жетілдірудің нысаналы көрсеткіштерінің бірі азаматтардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттануын арттыру болып табылады.

Яғни, "сервистік мемлекет" моделіне көшу міндеті бекітілген, онда мемлекеттік басқару органдары Азаматтар мен ұйымдардың мүддесі үшін қызмет көрсетеді, ал мемлекеттік басқару сапасын негізгі бағалаудың бірі азаматтардың мемлекеттік қызметтерді ұсыну сапасына қанағаттануы болып табылады.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Отчет о деятельности по вопросам оказания**

**государственных услуг за 2021 год.**

1. Общие положения  
1) Сведения об услугодателе: ГКП на ПХВ «Аккольская РБ»  
2) Количество государственных услуг в сфере здравоохранения 27, Аккольская РБ оказывает 12 услуг;  
количество государственных услуг, оказываемых через Государственную корпорацию "Правительство для граждан"-152365 услуг;  
количество государственных услуг, оказываемых в бумажной форме-1200 услуг, электронной форме-152365услуга;  
количество утвержденных подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг;  
3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах.  
Наиболее востребованные государственные услуги – это «Запись на прием к врачу», «Вызов врача на дом», «Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь», «Выдача листа о временной нетрудоспособности», «Выдача справки о временной нетрудоспособности».  
  
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 государственных услуг размещена на официальном сайте ГКП на ПХВ «Аккольская РБ» https://ru.akkolrb.kz/gosudarstvennye-uslugi-1/, вся необходимая информация для услугополучателей также размещена на стенде данных организации, а также по телефонам Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг 1414.  
2) Информация о публичных обсуждениях проектов подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг:  
Отчеты о деятельности государственных органов для публичных обсуждений размещаются на официальном сайте сайте ГКП на ПХВ «Аккольская РБ», где каждый услугополучатель может ознакомиться с отчетом и оставить комментарии.  
3) Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг (разъяснительные работы, семинары, встречи, интервью и иное):  
За 12 месяцев 2021 года проведено 8 разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг, из них: семинаров-совещаний, по вопросам качества оказания государственных услуг – 1, в газетах и других изданиях -3.  
3. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг  
1) Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг.  
2) Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг.  
Сотрудники подведомственных медицинских организаций, ответственные за оказание государственных услуг, за счет средств организации, проходят специализированные курсы повышения квалификации.  
3) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг.  
4. Контроль за качеством оказания государственных услуг  
  
1) Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг:  
1) За 2021 год жалоб на предоставлении государственных услуг не поступало.  
2) Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг  
- с медицинскими работниками проведена соответствующая разъяснительная работа о нормативах действующего законодательства и правилах оказания государственных услуг;  
- руководителям медицинских организаций дано указание усилить контроль по повышению качества оказания государственных услуг, в соответствии с действующим законодательсвом. Объектам контроля, допустившим указанные нарушения, внесены рекомендации по их устранению и рассмотрению ответственности виновных лиц.  
5. Перспективы дальнейшей эффективности и повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг.  
В целях повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг, на 2022 год запланированы следующие мероприятия:  
утвержден план контрольных мероприятий по вопросу соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг на 2022 год.  
принятие мер по повышению качества оказания государственных услуг с учетом рекомендаций общественного мониторинга качества оказания государственных услуг за 2020 год;  
проведение совещания о принимаемых мерах по повышению качества оказания госуслуг;  
ежедневный мониторинг по своевременному оказанию государственных услуг;  
создание необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями при получении ими государственных услуг (пандусы, кнопки вызова);  
обеспечение своевременного рассмотрения жалоб услугополучателей, принятие исчерпывающих мер по устранению причин и условий, послуживших основанием для обращений;  
обеспечение информированности населения о возможностях и усилению мотивации к получению госуслуг через портал «электронного правительства» посредством популярных социальных сетей, периодических печатных изданий;  
Повышение качества предоставления государственных услуг сегодня остается важным направлением совершенствования системы государственного управления: одним из целевых показателей совершенствования государственного управления является повышение удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг. То есть, закреплена задача перехода к модели «сервисного государства», в котором органы государственного управления оказывают услуги в интересах граждан и организаций, а одной из основных оценок качества государственного управления выступает удовлетворенность граждан качеством предоставления государственных услуг.