Отчет о деятельности по вопросам оказания государственных услуг

**1) Сведения об услугодателе:****ТОО «Кокшетауская железнодорожная больница»**

**Общие положения**

2) Количество государственных услуг в сфере здравоохранения 27, Кокшетауская железнодорожная больница оказывает 7 услуг;

 За 2021 год было оказано всего 130312 государственных услуг,портал электронного правительства-1846, количество государственных услуг, оказываемых в бумажной форме-1400, услуги, электронной форме-83019 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».

1. **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   ТОО «Кокшетауская железнодорожная больница»

  http://kzb.akmol.kz/content/otchet-o-deyatelynosti-too-kokshetauskaya-gheleznodoroghnaya-bolynica, 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      ТОО «Кокшетауская железнодорожная больница» ,   где каждый услугополучатель может ознакомиться с отчетом и оставить комментарии.

1. **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.**

1. **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;

1. **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:

-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.

**2021 жылғы мемлекеттік қызметтер көрсету**

**мәселелері жөніндегі қызмет туралы есеп.**

1. **Жалпы ережелер.**
1) көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер: «Көкшетау теміржол ауруханасы» ЖШС
2) денсаулық сақтау саласындағы мемлекеттік қызметтер саны 27. Көкшетау теміржол ауруханасы 7 қызмет көрсетеді;
қағаз түрінде көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-1400 қызмет, электронды түрде-83019 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 " Көкшетау теміржол ауруханасы " ШЖҚ МКК ресми сайтында орналастырылған. http://kzb.akmol.kz/content/otchet-o-deyatelynosti-too-kokshetauskaya-gheleznodoroghnaya-bolynica/. 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 " Көкшетау теміржол ауруханасы " ШЖҚ МКК ресми сайтында орналастырылады, онда әрбір көрсетілетін қызметті алушы есеппен таныса алады және түсініктемелер қалдыра алады.

1) Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат:
2) 2021 жылы Мемлекеттік қызмет көрсетуге шағымдар түскен жоқ.
3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері
- медицина қызметкерлерімен қолданыстағы заңнама нормативтері және Мемлекеттік қызмет көрсету ережелері туралы тиісті түсіндіру жұмыстары жүргізілді ;
- 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.