

**Отчет о деятельности по вопросам оказания государственных услуг
за 2023 год.**

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	
1)	Сведения об услугодателе	ГКП на ПХВ «Городская поликлиника»
2)	Информация о государственных услугах:	
	количество государственных услуг	Медицинская организация, оказывающая ПМСП, предоставляет 13 государственных услуг.
	количество государственных услуг, оказываемых через Государственную корпорацию «Правительство для граждан»	1 государственная услуга: «Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь».
	количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной и (или) платной основе	- 11 государственных услуг оказываются на бесплатной основе; - 2 государственные услуги оказываются на платной основе: 1. прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров 2. выдача справки о допуске к управлению транспортным средством
	количество государственных услуг, оказываемых в бумажной и (или) электронной форме	- 13 государственных услуг оказываются в электронной форме; - 1 государственная услуга оказывается в бумажной /электронной форме: прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь
	количество утвержденных стандартов и регламентов государственных услуг	С учетом внесенных изменений в Реестр государственных услуг от 31 января 2020 года по всем 13 государственным услугам имеются утвержденные стандарты и регламенты государственных услуг:
3)	Информация о наиболее востребованных государственных услугах	1) Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь – за 2023 год оказано 6521 услуг (из них в бумажной форме-483, через Портал электронного правительства-6038 в электронном виде); 2) Запись на прием к врачу – за 2023 год оказано-1555589 услуг 3) Вызов врача на дом- за 2023 год оказано 16424 услуг 4) Выдача справки с медорганизации, оказывающей ПМСП-за 2023 год оказано 28623 услуг 5) Выдача листа о временной нетрудоспособности– за 2023 год оказано 12761 услуг 6) Выдача справки о ВУТ –за 2023 год оказано 35831 7) Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного-за 2023 год оказано 3014 услуг 8) Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи через портал Бюро госпитализации– за 2023 год оказано 5207 услуг 9) Предоставление лекарственных средств, специализированных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан-за 2023 год оказано 63848 услуг 10) Прохождение предварительных обязательных

		<p>медицинских осмотров—за 2023 год оказано 1589 услуг.</p> <p>11) Выдача справки о допуске к управлению транспортным средством- за 2023 год оказано 192 услуги</p> <p>12) Выдача заключения о нуждаемости в санаторно – курортном лечении- за 2023 год оказано 1037 услуг</p>
2.	РАБОТА С УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЯМИ	
1)	Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг	<p>За информацией о порядке оказания государственных услуг можно обратиться по телефону доверия: 25-72-86 в службу поддержки пациентов. В ГКП на ПХВ «Городская поликлиника» при управлении здравоохранения Акмолинской области работает официальный сайт, где можно получить дополнительную информацию: kokshetau-gorpol.kz.</p>
2)	Информация о публичных обсуждениях проектов стандартов государственных услуг	<p>В целях публичного обсуждения на официальном интернет-ресурсе kokshetau-gorpol.kz Городской поликлиники были размещены:</p> <p>- Отчет о деятельности Городской поликлиники по вопросам оказания государственных услуг за 2023 год;</p> <p>1. Приказ Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 18 мая 2020 года № ҚР ДСМ-49/2020 года № 20665 « Об утверждении стандартов государственных услуг в области здравоохранения».</p>
3)	Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг (разъяснительные работы, семинары, встречи, интервью и иное)	<p>В целях повышения качества предоставления государственных услуг, принятия мер по противодействию коррупции при оказании государственных услуг, прозрачности их предоставления для услугополучателей, за 2023 год осуществлены следующие мероприятия по повышению информированности услугополучателей о порядке оказания государственных услуг:</p> <p>1) За 2023 год проведено 21 разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг, из них: прямых эфиров в Instagram – 1, публикаций в Instagram -10 и в Facebook-10).</p> <p>2) На интернет-ресурсе Городской поликлиники в разделе «Государственные услуги» своевременно размещалась актуальная информация о стандартах и регламентах государственных услуг, паспорта и справочники бизнес-процессов оказания государственных услуг, а также реестр государственных услуг, контактные данные услугодателей, статистическая и иная информация для услугополучателей.</p>
3.	ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	
1)	Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг	1. Установлено 5 уголков самообслуживания E-gov, во всех филиалах поликлиники.
2)	Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг	В целях повышения квалификации запланировано обучение по госуслугам 3 сотрудников на 4 квартал 2023 г.
3)	Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг	Об утверждении Правил оказания первичной медико-санитарной помощи Приказ Министра здравоохранения

Республики Казахстан от 24 августа 2021 года № 24094

В рамках реализации Приказа Министра цифрового развития, Республики инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39/НҚ «Об утверждении реестра государственных услуг в области здравоохранения».

1) Об утверждении правил прикрепления физических лиц к организациям здравоохранения, оказывающим первичную медико-санитарную помощь Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 13 ноября 2020 года № ҚР ДСМ-194/2020.

2) Об утверждении правил проведения экспертизы временной нетрудоспособности, а также выдачи листа или справки о временной нетрудоспособности Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 18 ноября 2020 года № ҚР ДСМ-198/2020

3) Об утверждении правил оказания скорой медицинской помощи, в том числе с привлечением медицинской авиации Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 ноября 2020 года № ҚР ДСМ-225/2020.

4) Об утверждении целевых групп лиц, подлежащих обязательным медицинским осмотрам, а также правил и периодичности их проведения, объема лабораторных и функциональных исследований, медицинских противопоказаний, перечня вредных и (или) опасных производственных факторов, профессий и работ, при выполнении которых проводятся предварительные обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические обязательные медицинские осмотры и правил оказания государственной услуги "Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров" Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 15 октября 2020 года № ҚР ДСМ-131/2020

5) Об утверждении Правил проведения медицинского осмотра лиц, претендующих на получение права управления транспортными средствами, повторного медицинского осмотра водителя механических транспортных средств Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года № ҚР ДСМ-172/2020.

6) Об утверждении Правил дачи прижизненного волеизъявления человека на посмертное донорство

		органов (части органа) и (или) тканей (части ткани) и уведомления супруга (супруги) или одного из близких родственников об этом Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 21 декабря 2020 года № ҚР ДСМ-308/2020.
4.	КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	
1)	Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг (приложение)	Жалоб по вопросам оказания государственных услуг за 2023 год не зарегистрировано.
2)	Результаты внутреннего контроля за качеством оказания	<p>В течение 2023 года на ежеквартальной основе формировался Отчет о работе Городской поликлиники по внутреннему контролю за качеством предоставляемых государственных услуг с приложением аналитической записки, отражающей статистические данные, результаты мониторинга качества оказания государственных услуг и информационных систем, информацию о разъяснительных мероприятиях по повышению качества оказания государственных услуг, о наличии/отсутствии жалоб и прочее.</p> <p>На ежеквартальной основе проводился мониторинг оказания государственных услуг, содержащий анализ нормативных правовых актов, соблюдения требований законодательства РК в сфере оказания государственных услуг.</p> <p>Результаты мониторинга доводились до сведения подразделений и филиалов, оказывающих государственные услуги.</p> <p>По результатам проверок, случаев оказания государственных услуг с нарушением порядка и сроков их оказания, а также жалоб со стороны услугополучателей на качество оказанных государственных услуг не выявлено.</p>
5.	ПЕРСПЕКТИВЫ ДАЛЬНЕЙШЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ И ПОВЫШЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	<p>В целях дальнейшего совершенствования деятельности Городской поликлиники по повышению качества оказания государственных услуг в 2024 году планируется продолжение работы по:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) оптимизации государственных услуг Городской поликлиники; 2) принятию мер к обеспечению популяризации государственных услуг Городской поликлиники оказываемых в электронной форме через портал «электронного правительства»; 3) повышению качества оказания государственных услуг, в том числе обеспечению своевременного оказания государственных услуг, доступности информации о предоставлении услуги, уровня обслуживания услугополучателей.

Главный врач
Согласовано

М.Экажева

Исполнитель. Ш.Тыныкулова 8(7162)722872

Г. Сабатаева

**2023 жылғы мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша
қызмет туралы есеп**

1.	ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР	
1)	Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер	«Қалалық емханасы» ШЖҚ МКК
2)	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат:	
	мемлекеттік қызметтер саны	МСАК көрсететін медициналық ұйым 13 мемлекеттік қызмет көрсетеді.
	"Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны	1 мемлекеттік қызмет: "Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу".
	тегін және (немесе) ақылы негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны	- 11 мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі; - 2 мемлекеттік қызмет ақылы негізде көрсетіледі: 1. алдын ала міндетті медициналық тексеруден өту 2. көлік құралын басқаруға рұқсат беру туралы анықтама беру
	қағаз және (немесе) электрондық нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің саны	- 13 мемлекеттік қызмет электрондық нысанда көрсетіледі; - 1 мемлекеттік қызмет қағаз /электрондық нысанда көрсетіледі: медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу
	мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің бекітілген стандарттары мен регламенттерінің саны	2020 жылғы 31 қаңтардағы Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізіліміне енгізілген өзгерістерді ескере отырып, барлық 13 мемлекеттік көрсетілетін қызмет бойынша бекітілген мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттары мен регламенттері бар:
3)	Неғұрлым сұранысқа ие мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат	<p>1) медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу-2023 жылдың 6521 қызмет көрсетілді (оның ішінде қағаз нысанда - 483, электрондық үкімет порталы арқылы-6038, электрондық түрде);</p> <p>2) дәрігердің қабылдауына жазылу- 2023 жылдың 155589 қызмет көрсетілген.</p> <p>3) дәрігерді үйге шақыру -2023 жылдың 16424 қызмет көрсетілген.</p> <p>4) МСАК көрсететін ұйымның медициналық анықтамасын беру-2023 жылдың 28623 қызмет көрсетілген.</p> <p>5) еңбекке уақытша жарамсыздық парағын беру-2023 жылдың 12761 қызмет көрсетілген.</p> <p>6) еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру-2023 жылдың 35831 қызмет көрсетілген.</p> <p>7)стационарлық науқастың медициналық картасынан үзінді көшірме беру -2023 жылдың 3014 қызмет көрсетілген.</p> <p>8) емдеуге жатқызу бюросы порталы арқылы тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде емделушілерге стационарға емдеуге жатқызуға жолдама беру- 2023 жылдың 5207 қызмет көрсетілген.</p> <p>9) дәрі-дәрмекпен қамтамасыз ету, мамандандырылған бұйымдар, азаматтардың жекелеген санаттарына арналған медициналық бұйымдар -2023 жылдың 63848 қызмет көрсетілген.</p> <p>10)алдын ала міндетті медициналық тексеруден өту-2023</p>

		жылдың 1589 қызмет көрсетілген. 11)көлік құралын басқаруға рұқсат беру туралы анықтама беру-2023 жылдың 192 қызмет көрсетілген. 12)санаторий курорттық емделуге қажеттілік туралы қорытынды беру-2023 жылдың 1037 қызмет көрсетілген.
2.	ҚЫЗМЕТ АЛУШЫЛАРМЕН ЖҰМЫС	
1)	Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы мәліметтер	Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпарат алу үшін пациенттерді қолдау қызметіне 25-72-86 сенім телефоны арқылы хабарласуға болады. Ақмола облысы Денсаулық сақтау басқармасы жанындағы "Қалалық емханасы" ІІЖҚ МКК-да ресми сайт жұмыс істейді, онда қосымша ақпарат алуға болады: kokshetau-gorpol.kz.
2)	Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарының жобаларын жария талқылау туралы ақпарат	Қалалық емхананың kokshetau-gorpol.kz ресми интернет-ресурсында жария талқылау мақсатында орналастырылды: - 2023 жылғы мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша Қалалық емхананың қызметі туралы есеп; «Денсаулық сақтау саласындағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің 2020 жылғы 18 мамырдағы №ҚР ДСМ-49/2020 жылғы № 20665 бұйрығымен.
3)	Мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұхбат және басқалар)	Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын арттыру, мемлекеттік қызметтерді көрсету кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл бойынша шаралар қабылдау, көрсетілетін қызметті алушылар үшін оларды ұсынудың ашықтығы мақсатында 2023 жылдың көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы хабардар болуын арттыру бойынша мынадай іс-шаралар жүзеге асырылды: 1) 2023 жылда мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша 21 түсіндіру іс - шарасы өткізілді, оның ішінде: Instagram-да тікелей эфирлер-1, Instagram-да -10 және Facebook-те- 10 басылымдар. 2) қалалық емхананың интернет-ресурсында "Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер" бөлімінде мемлекеттік көрсетілетін қызметтердің стандарттары мен регламенттері туралы өзекті ақпарат, мемлекеттік қызметтер көрсетудің паспорттары мен бизнес-процестерінің анықтамалықтары, сондай-ақ мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімі, көрсетілетін қызметті берушілердің байланыс деректері, көрсетілетін қызметті алушылар үшін статистикалық және өзге де ақпарат уақтылы орналастырылды.
3.	МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ ПРОЦЕСТЕРІН ЖЕТІЛДІРУ БОЙЫНША ҚЫЗМЕТ	
1)	Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері	1. 5 E-gov бұрышы құрылған, емхананың барлық филиалдарында.
2)	Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар	Қызметкерлерді біліктілікті арттыру мақсатында мемлекеттік қызмет көрсету бойынша оқуға 2023 жылының 4 тоқсанында 3 қызметкер жоспарланған.
3)	Мемлекеттік қызметтер көрсету	«Медициналық-санитарлық алғашқы көмек көрсету

процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру

қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2021 жылғы 24 тамыздағы № 24094 бұйрығы.

"Денсаулық сақтау саласындағы мемлекеттік көрсетілетін қызметтер тізілімін бекіту туралы"Қазақстан Республикасы цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2020 жылғы 31 қаңтардағы № 39/НҚ бұйрығын іске асыру шеңберінде.

1) жеке тұлғаларды медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін денсаулық сақтау ұйымдарына бекіту қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 13 қарашадағы № ҚР ДСМ-194/2020 бұйрығы.

2) еңбекке уақытша жарамсыздыққа сараптама жүргізу, сондай-ақ еңбекке уақытша жарамсыздық парағын немесе анықтамасын беру қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 18 қарашадағы № ҚР ДСМ-198/2020 бұйрығы

3) жедел, оның ішінде медициналық авиацияны тарта отырып медициналық көмек көрсету қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 30 қарашадағы № ҚР ДСМ-225/2020 бұйрығы.

4) міндетті медициналық қарап-тексеруге жататын адамдардың нысаналы топтарын, сондай-ақ оларды жүргізу қағидалары мен кезеңділігін, зертханалық және функционалдық зерттеулердің, медициналық қарсы көрсетілімдердің көлемін, жұмысқа орналасу кезінде алдын ала міндетті медициналық қарап-тексерулер және мерзімді міндетті медициналық қарап-тексерулер жүргізілетін зиянды және (немесе) қауіпті өндірістік факторлардың, кәсіптер мен жұмыстардың тізбесін және "Алдын ала міндетті медициналық қарап-тексерулерден өткізу" мемлекеттік қызметті көрсету қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің м. а. 2020 жылғы 15 қазандағы № ҚР ДСМ-131/2020 бұйрығы

5) Көлік құралдарын басқару құқығын алуға үміткер адамдарды медициналық қарап тексеруден, механикалық көлік құралдары жүргізушісін қайта медициналық қарап тексеруден өткізу қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің м.а. 2020 жылғы 30 қазандағы № ҚР ДСМ-172/2020 бұйрығы.

		6) ағзаларды (ағзаның бір бөлігін) және (немесе) тіндерді (тіннің бір бөлігін) қайтыс болғаннан кейінгі донорлыққа адамның тірі кезінде ерік білдіруін беру және бұл жөнінде жұбайын (зайыбын) немесе жақын туыстарының бірін хабардар ету қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 21 желтоқсандағы № ҚР ДСМ-308/2020 бұйрығы.
4.	МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫН БАҚЫЛАУ	
1)	Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат (қосымша)	2023 жылы мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шағымдар тіркелген жоқ.
2)	Қызмет көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері	<p>2023 жылдың ішінде тоқсан сайынғы негізде статистикалық деректерді, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасы мониторингінің нәтижелерін және ақпараттық жүйелерді, Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бойынша түсіндіру іс-шаралары туралы, шағымдардың болуы/болмауы және т.б. ақпаратты көрсететін талдамалық жазбаны қоса бере отырып, көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасына ішкі бақылау бойынша Қалалық емхананың жұмысы туралы есеп қалыптастырылды.</p> <p>Тоқсан сайынғы негізде нормативтік құқықтық актілерге, мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы ҚР заңнамасы талаптарының сақталуына талдау жасалған мемлекеттік қызметтер көрсетуге мониторинг жүргізілді.</p> <p>Мониторинг нәтижелері мемлекеттік қызмет көрсететін бөлімшелер мен филиалдардың назарына жеткізілді.</p> <p>Тексеру нәтижелері бойынша мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі мен мерзімдерін бұза отырып көрсету жағдайлары, сондай-ақ көрсетілетін қызметті алушылар тарапынан көрсетілген мемлекеттік қызметтердің сапасына шағымдар анықталған жоқ.</p>
5.	МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУДІҢ ОДАН ӘРІ ТИІМДІЛІГІНІҢ ПЕРСПЕКТИВАЛАРЫ ЖӘНЕ САПАСЫНА КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТІ АЛУШЫЛАРДЫҢ ҚАНАФАТТАНУЫН АРТТЫРУ	<p>2024 жылы мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша қалалық емхананың қызметін одан әрі жетілдіру мақсатында:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) қалалық емхананың мемлекеттік қызметтерін оңтайландыру; 2) "электрондық үкімет" порталы арқылы электрондық нысанда көрсетілетін Қалалық емхананың мемлекеттік қызметтерін танымал етуді қамтамасыз ету шараларын қабылдау; 3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру, оның ішінде мемлекеттік қызметтерді уақтылы көрсетуді, қызмет көрсету туралы ақпаратқа қолжетімділікті, көрсетілетін қызметті алушыларға қызмет көрсету деңгейін қамтамасыз ету.

Бас дәрігер
Келісілді

М.Экажева

Орынд. Ш.Тынықұлова 8(7162)722872



Г. Сабатаева