**2021жылғы мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі қызметі туралы "Көкше облыстық оңалту орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық кәсіпорнының есебі.**

**1.Жалпы ережелер.**

1)Қызмет көрсетуші туралы мәлімет –"Көкше облыстық оңалту орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық кәсіпорны, Ақмола облысы, Бурабай ауданы, Щучинск қ., ОАА шағын аудан 3.

2)Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат: 2021 жылдың 12 айында мемлекеттік қызмет көрсетілді.

көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны – 2:

1. "Стационарлық науқастың медициналық картасынан үзінді көшірме беру"- 1410
2. "Стационарлық көмек көрсететін медициналық ұйымнан еңбекке уақытша жарамсыздық парағын беру" бойынша - 390

 **Тегін негізде көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-1800;**

 **Қағаз түрінде көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-0 қызмет, электронды түрде-1800 қызмет;**

 **Мемлекеттік қызмет көрсетудің бекітілген ережелерінің саны-2.**

**3)мемлекеттік қызметтерге көрсетілетін неғұрлым сұранысқа ие ақпарат.**

Есеп кезеңінде мемлекеттік қызметтер көрсету бойынша кәсіпорын сұранысқа ие болды.

**2.Қызмет алушылардың жұмысы**.

1) **Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы мәліметтер.**

 Халыққа мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпараттандыру үшін "Көкше облыстық оңалту орталығы "шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық кәсіпорны https://orckokshe-akmola.kz , мемлекеттік қызметтерді көрсетуді реттейтін нормативтік құқықтық актілері, сондай - ақ ресми интернет-ресурстарда орналастырылған стенділер рәсімделді, "Көкше "облыстық оңалту орталығында көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің тізбесі, мемлекеттік және орыс тілдеріндегі мемлекеттік қызметтердің стандарттары, регламенттері орналастырылды. Сондай – ақ мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығының телефондары бойынша -1414.

2) **Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің жобаларын талқылау туралы ақпарат:**

Мемлекеттік органдардың қызметі туралы есептерді талқылау үшін "Көкше "облыстық оңалту орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық кәсіпорынның ресми сайтында орналастырылады, онда әрбір көрсетілетін қызмет 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)** - Мемлекеттік қызметтерді сапалы көрсету мәселесі бойынша қызметкерлер арасында және барлық интернет бар ресурстарда түсіндіру жұмысы тұрақты жүргізіледі.

**3. Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін жетілдіру жөніндегі қызмет.**

**1) Мемлекеттік қызметтерді көрсету үдерістерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері –**"Көкше облыстық оңалту орталығы"шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық кәсіпорнының барлық мемлекеттік қызметтер стандарттарға сәйкес көрсетіледі. Науқастану тарихынан үзінді көшірме және еңбекке жарамсыздық парағы пациентке КМАЖ АЖ негізінде басып шығарылған түрде немесе жазылған күні беріледі. Сондай-ақ, өзіне-өзі қызмет көрсету бұрышы бар "egov.kz", онда пациенттер өздері немесе оператордың көмегімен алуға болады. Немесе ол оны КМАЖ АЖ-нен учаскелік дәрігерден ала алады.

**2) Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс - шаралар-** "Көкше облыстық оңалту орталығы" шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық кәсіпорныда екі маманда мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша біліктілікті арттыру курстарынан өткені туралы сертификаттар бар.

3) **Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру болып табылады** - "Әділет"сайтында Қазақстан Республикасының қолданыстағы нормативтік құқықтық актілерін өзектендіру тұрақты негізде жүргізіледі.

**4. Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау.**

**1) Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат (қосымша) –** есеп кезеңінде түскен жоқ.

**2) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті орган жүргізген мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бақылау нәтижелері–** Облыстық оңалту орталығының COVID - 19 ауруы бар инфекциялық науқастарға шұғыл медициналық көмек көрсетуге арналған жұмысын қайта бейіндеуге байланысты жүргізілмеді.

**3) Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторинг нәтижелері –** COVID - 19 коронавирустық инфекциясының өршуіне байланысты жүргізілген жоқ

**5.Мемлекеттік қызметтер көрсетудің одан әрі тиімділігінің перспективалары және сапасына көрсетілетін қызметті алушылардың қанағаттануын арттыру.**

Қызметті алушыларға мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі, мемлекеттік қызметтерді уақтылы және сапалы көрсету, оларға еңгізілген өзгерістермен және толықтырулармен мемлекеттік көрсетілетін қызметтер стандарттарын уақтылы орналастыру туралы хабардар ету мақсатында, 2020 жылдың 10-шы желтоқсандағы Қазақстан Республикасының денсаулық сақтау министрлігінің №244/2020 "алғашқы медициналық құжаттаманы жүргізу және есептер беру қағидаларын бекіту туралы" және 2020 жылдың 18-ші қарашадағы Қазақстан Республикасының денсаулық сақтау министрлігінің №198/2020 бұйрықтарына сәйкес "Еңбекке уақытша жарамсыздыққа сараптама жүргізу, сондай-ақ еңбекке уақытша жарамсыздық парағын немесе анықтамасын беру қағидаларын бекіту туралы", бірқатар іс-шаралар өткізіледі:

-мемлекеттік қызмет көрсету бойынша стандарттардағы өзгерістерді қадағалау;

-ресми сайтты үнемі жаңартып отыру яғни,сайтқа сәйкес өзгерістер болған уақытта толықтыруларға және мемлекеттік қызметтер көрсету жөніндегі ақпараттық стендті үнемі жаңартып отыру;

- мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қызмет туралы есептер бойынша талқылаулар өткізу.

- мемлекеттік қызмет көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыру.

**Отчет о деятельности ГКП на ПХВ «Областной реабилитационный центр Көкше» по вопросам оказания государственных услуг за 2021г.**

**1. Общие положения.**

**1) Сведения об услугодателе** – ГКП на ПХВ «Областной реабилитационный центр Көкше», Акмолинская область, Бурабайский район, г.Щучинск , мкр-н ЦРБ 3.

**2) Информация о государственных услугах:**

**За 12 месяцев 2021» года оказано государственных услуг.**

**количество оказываемых государственных услуг** – 2:

1. «Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного»- 1410
2. «Выдача листа о временной нетрудоспособности с медицинской организации, оказывающей стационарную помощь» - 390

**Количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной основе** – **1800 услуг**;

**Количество государственных услуг, оказываемых в бумажной форме - 0 услуг, в электронной форме** – **1800 услуг**;

**Количество утвержденных Правил оказания государственных услуг** – 2.

**3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах.**

За отчетный период государственные услуги оказываемые предприятием были востребованы.

**2. Работа с услугополучателями.**

**1) Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг.**

Для информирования населения о порядке оказания государственных услуг в ГКП на ПХВ «ПХВ «Областной реабилитационный центр Көкше» https://orckokshe-akmola.kz ,оформлены стенды,  на которых размещены нормативные правовые акты, регламентирующие оказание государственных услуг, также  на официальных интернет - ресурсах, размещены   перечень государственных услуг, предоставляемых в «ОРЦ Кокше», стандарты, регламенты государственных услуг на  государственном и русском языках. А так же 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    ГКП на ПХВ «Областной реабилитационный центр «Көкше»,    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)** - На постоянной основе ведется разъяснительная работа среди сотрудников по вопросу качественного оказания государственных услуг, и на всех имеющихся интернет ресурсах.

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

**1) Результаты оптимизации и автоматизации процессов оказания государственных услуг** – В ГКП на ПХВ «Областной реабилитационный центр Көкше» все государственные услуги оказываются согласно стандартам. Выписка из истории болезни и листок нетрудоспособности выдаются пациенту в день выписки в распечатанном виде на основе из ИС КМИС. Так же, имеется уголок самообслуживания "egov.kz", где пациенты могут сами либо с помощью оператора отправить запрос на получение государственной услуги. Либо он может получить ее у участкового врача из ИС КМИС.

**2) Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг -** в ГКП на ПХВ «Областной реабилитационный центр Көкше» у двух специалистов имеются сертификаты о прохождении курсов повышения квалификации по вопросам оказания государственных услуг.

**3) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг -** На постоянной основе ведется актуализация действующих нормативных правовых актов Республики Казахстан на сайте «Әділет».

**4. Контроль за качеством оказания государственных услуг.**

**1) Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг (приложение)** – за отчетный период не поступало**.**

**2) Результаты контроля за качеством оказания государственных услуг, проведенного уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг**– не проводился в связи с перепрофилированием работы ОРЦ на оказание экстренной медицинской помощи инфекционным больным с заболеванием COVID-19.

**3) Результаты общественного мониторинга качества оказания государственных услуг** – не проводился из-за вспышки коронавирусной инфекции COVID - 19 .

**5. Перспективы дальнейшей эффективности и повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг**.

В целях информирования услугополучателей о порядке оказания государственных услуг, своевременного и качественного оказания государственных услуг, своевременного размещения стандартов государственных услуг с внесенными в них изменениями и дополнениями согласно приказов № ҚР ДСМ-244/2020 от 10.12.20г. « Об утверждении правил ведения первичной медицинской документации и представление отчетов » и № ҚР ДСМ -198/2020 от 18.11.20г. « Об утверждении правил проведения экспертизы временной нетрудоспособности, а также выдачи листа или справки о временной нетрудоспособности » будет проводиться ряд мероприятий:

-Отслеживание изменений в стандартах по оказанию государственных услуг;

-Постоянное обновление официального сайта и информационного стенда по оказанию государственных услуг согласно изменениям и дополнениям;

-Проведение публичных обсуждений отчетов о деятельности в сфере оказания государственных услуг.

- Повышение квалификации работников в сфере оказания государственных услуг.