|  |  |
| --- | --- |
| **Отчет о деятельности по вопросам оказания государственных услуг****за 2021 год.** |   |

1. **Общие положения**

1) Сведения об услугодателе: ГКП на ПХВ «Ерейментауская РБ»

2) Количество государственных услуг в сфере здравоохранения 27, ерейментауская РБ оказывает 11 услуг;

количество государственных услуг, оказываемых через Государственную корпорацию "Правительство для граждан"-636 услуг;

количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной основе- 247704 услуг, на платной основе-833 услуг;

количество государственных услуг, оказываемых в бумажной форме-1125 услуги, электронной форме-246579 услуг;

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».

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       ГКП на ПХВ «ерейментауская РБ» <https://san-crb.kz/4234234.html>, 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 «ерейментауская 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. Всего охвачено населения более 6124 человек.

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;

- 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.

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:

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 2021 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.