Отчет о деятельности по вопросам оказания государственных услуг

|  |  |
| --- | --- |
| **Отчет о деятельности по вопросам оказания государственных услуг**  **ГКП на ПХВ «Степногорская многопрофильная городская больница»**  **за 2021 год.** |  |

1. **Общие положения**

1) Сведения об услугодателе: ГКП на ПХВ «Степногорская многопрофильная городская больница»

2) Количество государственных услуг, оказанных ГКП на ПХВ «Степногорская многопрофильная городская больница» :

1. Выдача листа о временной нетрудоспособности - 1623
2. Выдача справки о временной нетрудоспособности - 251
3. Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного - 8277
4. Прохождение предварительных обязательных медицинских осмотров -1438
5. Выдача справки о допуске к управлению транспортным средством - 493

Итого государственных услуг - 12082

Количество государственных услуг, оказываемых через Государственную корпорацию "Правительство для граждан" - 0 услуг;

Количество государственных услуг, оказываемых на бесплатной основе - 10151 услуг;

на платной основе - 1931 услуг.

Количество государственных услуг, оказываемых в бумажной форме - 12082 услуги; электронной форме - 0 услуг.

Количество утвержденных подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг – 1 (внутренний приказ «О назначении ответственных сотрудников за предоставление государственных услуг» № 07/1 от 14.01.2021 г.;

3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах -

Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного

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 «СТЕПНОГОРСКАЯ МНОГОПРОФИЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» https://stepgb.akmol.kz, вся необходимая информация для услугополучателей  также размещена на стенде организации; в социальных сетях (Инстаграмм), 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.**

**3) Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг (разъяснительные работы, семинары, встречи, интервью и иное):**

За 12 месяцев 2021 года проведено 10 разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг, из них: семинаров-совещаний с сотрудниками по вопросам качества оказания государственных услуг – 1, в газетах и других изданиях -1; прямой эфир; участие в ярмарке государственных услуг на базе акимата г. Степногорска. Всего охвачено населения более 7500 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.

Обучено на курсах повышения квалификации 4 сотрудника: фирма Конструктивное решение. "Совершенствование навыков оказания государственных услуг. Взаимодействие с людьми с особенными потребностями"

20-22.04.2021г. - 3 человека. 26.11.2021г - 28.11.2021 - 1 человек.

На уровне организации обучено - 27 человек.

**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

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.

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.