**МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ МӘСЕЛЕЛЕРІ БОЙЫНША 2023 ЖЫЛ 12 АЙ БОЙЫНША "VIAMEDIS" ЖШС ҚЫЗМЕТІ ТУРАЛЫ ЕСЕП**

**1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР**

* 1) көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер: "VIAMEDIS" ЖШС
* 2) денсаулық сақтау саласындағы мемлекеттік қызметтер саны 30.

"VIAMEDIS" ЖШС 14 қызмет көрсетеді;

2023 жылы барлығы 1280058 Мемлекеттік қызмет көрсетілді, Электрондық үкімет порталы-11371, қағаз нысанда көрсетілетін мемлекеттік қызметтер саны-655, электрондық нысанда көрсетілетін қызметтер-1268032 қызмет;

* 3) неғұрлым талап етілетін мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.

Ең көп сұранысқа ие мемлекеттік қызметтер – бұл "Дәрігердің қабылдауына жазылу", "Дәрігерді үйге шақыру", "Алғашқы медициналық-санитарлық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу", "Еңбекке уақытша жарамсыздық туралы парақ беру", "Еңбекке уақытша жарамсыздық туралы анықтама беру" көрсетілген тәртіпті анықтайтын бекітілген заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің саны мемлекеттік көрсетілетін қызметтер;

**I. Көрсетілетін қызметті алушылармен жұмыс**

* 1) Мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы мәліметтер:
* Мемлекеттік қызметтердің қолжетімділігі мақсатында мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібі туралы ақпарат ресми сайтта орналастырылған "VIAMEDIS" ЖШС филиалы 14 қызмет көрсетеді, көрсетілетін қызметті алушылар үшін барлық қажетті ақпарат Ұйымның деректер стендінде, сондай-ақ мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі Бірыңғай байланыс орталығының 1414 телефондары бойынша орналастырылған.
* 2) мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің жобаларын жария талқылау туралы ақпарат:
* Мемлекеттік органдардың қызметі туралы есептер жария талқылау үшін ресми сайтта орналастырылады "VIAMEDIS" ЖШС 14 қызмет көрсетеді, онда әрбір көрсетілетін қызметті алушы есеппен танысып, пікір қалдыра алады.
* 3) мемлекеттік қызметтер көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндіру жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұхбаттар және басқалар):

2023 жылдың 12 айында мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша 11 түсіндіру іс-шарасы өткізілді, оның ішінде: семинар-кеңестер, газеттерде және басқа да басылымдарда мемлекеттік қызмет көрсету сапасы мәселелері бойынша -11. Барлығы 34992 адам қамтылды.

**Мемлекеттік қызмет көрсету үдерістерін жетілдіру жөніндегі қызмет**

* 1) Мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін оңтайландыру және автоматтандыру нәтижелері.
* 2) мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы қызметкерлердің біліктілігін арттыруға бағытталған іс-шаралар.
* Мемлекеттік қызмет көрсетуге жауапты ведомстволық бағынысты медициналық ұйымдардың қызметкерлері ұйым қаражаты есебінен біліктілікті арттырудың мамандандырылған курстарынан өтеді.
* 3) мемлекеттік қызметтер көрсету процестерін нормативтік-құқықтық жетілдіру.

**Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау**

* 1) Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдары туралы ақпарат:
* 2) 2023 жылы Мемлекеттік қызмет көрсетуге шағымдар түскен жоқ.
* 3) мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын ішкі бақылау нәтижелері
* - медицина қызметкерлерімен қолданыстағы заңнаманың нормативтері және Мемлекеттік қызмет көрсету ережелері туралы тиісті түсіндіру жұмыстары жүргізілді;
* - медициналық ұйымдардың басшыларына қолданыстағы заңнамаға сәйкес мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бойынша бақылауды күшейту туралы нұсқау берілді. Аталған бұзушылықтарға жол берген бақылау объектілеріне оларды жою және кінәлі тұлғалардың жауапкершілігін қарау жөнінде ұсынымдар енгізілді.

Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына одан әрі тиімділігі мен қанағаттанушылығын арттыру перспективалары.

Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттануын арттыру мақсатында 2024 жылға мынадай іс-шаралар жоспарланған:

* Қазақстан Республикасының Мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы заңнамасын сақтау мәселесі бойынша 2024 жылға арналған бақылау іс-шараларының жоспары бекітілді.
* 2023 жылға арналған мемлекеттік қызметтер көрсету сапасының қоғамдық мониторингінің 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 уақтылы көрсету бойынша күнделікті мониторинг;
* Мемлекеттік қызметтерді (пандустар, шақыру түймелері)алған кезде мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін қажетті жағдайлар жасау;
* Көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарын уақтылы қарауды қамтамасыз ету, өтініштер үшін негіз болған себептер мен жағдайларды жою жөнінде толық шаралар қабылдау;
* Танымал әлеуметтік желілер, мерзімді баспа басылымдары арқылы "электрондық үкімет" порталы арқылы мемлекеттік қызметтерді алу мүмкіндіктері мен уәждемесін күшейту туралы халықтың хабардар болуын қамтамасыз ету;

Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бүгінде мемлекеттік басқару жүйесін жетілдірудің маңызды бағыты болып қала береді: мемлекеттік басқаруды жетілдірудің нысаналы көрсеткіштерінің бірі азаматтардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттануын арттыру болып табылады.

Яғни, мемлекеттік басқару органдары Азаматтар мен ұйымдардың мүддесі үшін қызмет көрсететін "сервистік мемлекет" моделіне көшу міндеті бекітілген, ал мемлекеттік басқару сапасының негізгі бағалауларының бірі азаматтардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттануы болып табылады.