**ОТЧЁТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТОО «VIAMEDIS» ПО ВОПРОСАМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

**ЗА 12 МЕСЯЦЕВ 2023 ГОД.**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

* 1) Сведения об услугодателя: ТОО "VIAMEDIS"
* 2) Количество государственных услуг в сфере здравоохранения 30 услуг,  
  ТОО "VIAMEDIS" оказывает 14 услуг;  
  За 2023 год было оказано всего 1280058 государственных услуг, портал электронного правительства-11371, количество государственных услуг, оказываемых в бумажной форме-655, услуги в электронной форме-1268032 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» количество утвержденных подзаконных нормативных правовых актов, определяющих порядок оказания государственных услуг;

**I. 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 ТОО "VIAMEDIS" оказывает 14 услуг, 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 ТОО "VIAMEDIS" оказывает 14 услуг, 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 2023 года проведено 11 разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг, из них: семинаров-совещаний, по вопросам качества оказания государственных услуг в газетах и других изданиях -11. Всего охвачено населения более 34992 человек.

**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.

Контроль за качеством оказания государственных услуг

* 1) Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг:
* 2) За 2023 год жалоб на предоставлении государственных услуг не поступало.
* 3) 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 законодательством. Объектам контроля, допустившим указанные нарушения, внесены рекомендации по их устранению и рассмотрению ответственности виновных лиц.

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

В целях повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг, на 2024 год запланированы следующие мероприятия:

* Утвержден план контрольных мероприятий по вопросу соблюдения законодательства Республики Казахстан в сфере оказания государственных услуг на 2024 год.
* Принятие мер по повышению качества оказания государственных услуг с учетом рекомендаций общественного мониторинга качества оказания государственных услуг за 2023 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.