**«ВИАМЕДИС» ЖШС КӨКШЕТАУ ҚАЛАСЫНЫҢ МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ БОЙЫНША 12 АЙДАҒЫ ҚЫЗМЕТІ ТУРАЛЫ ЕСЕП 2022**

**1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР**

* 1) Көрсетілетін қызметті беруші туралы мәліметтер: Көкшетау қаласындағы «ВИАМЕДИС» ЖШС
* 2) Қоғамдық денсаулық сақтау қызметтерінің саны 30 қызмет,
Көкшетау қаласындағы «ВИАМЕДИС» ЖШС 14 қызмет көрсетеді;
2022 жылы барлығы 1182719 мемлекеттік қызмет көрсетілсе, «электрондық үкімет» порталы-7488, қағаз түрінде көрсетілген мемлекеттік қызметтердің саны-1426, электрондық түрдегі қызметтер-1181293 қызмет;
* 3) Ең танымал мемлекеттік қызметтер туралы ақпарат.
«Дәрігердің қабылдауына жазылу», «Дәрігерді үйге шақыру», «Алғашқы медициналық-санитарлық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу», «Еңбекке уақытша жарамсыздық парағын беру», «Еңбекке уақытша жарамсыздық парағын беру», «Дәрігердің қабылдауына жазылу», «Дәрігерді үйге шақыру» мемлекеттік қызметтері сұранысқа ие. еңбекке уақытша жарамсыздық» мемлекеттік қызмет көрсету тәртібін айқындайтын бекітілген заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілердің саны;

**I. Қызметті алушылармен жұмыс**

* 1) мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпаратқа қол жеткізу көздері мен орындары туралы мәліметтер:
Мемлекеттік қызметтерді алу үшін мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы ақпарат ресми сайтында орналастырылған.Көкшетау қаласындағы «VIAMEDIS» ЖШС филиалы 14 қызмет көрсетеді, сонымен қатар көрсетілетін қызметті алушыларға қажетті барлық ақпараттар ұйымның деректер стенді, сондай-ақ мемлекеттік қызметтерді көрсету мәселелері бойынша Бірыңғай байланыс орталығының 1414 телефоны арқылы.
* 2) мемлекеттiк қызмет көрсету тәртiбiн айқындайтын заңға тәуелді және нормативтiк құқықтық актiлердiң жобаларын қоғамдық талқылау туралы ақпарат:
Қоғамдық талқылау үшін мемлекеттік органдардың қызметі туралы есептер ресми сайтта орналастырылған.Көкшетау қаласындағы «ВИАМЕДИС» ЖШС филиалы 14 қызмет көрсетеді, мұнда әрбір қызмет алушы есеппен танысып, пікір қалдыра алады.
* 3) Мемлекеттік қызмет көрсету процесінің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар (түсіндірме жұмыстары, семинарлар, кездесулер, сұхбаттар және т.б.):
2022 жылдың 12 айында мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша 12 түсіндіру іс-шарасы өткізілді, оның ішінде: газеттер мен басқа да басылымдарда мемлекеттік қызмет көрсету сапасы бойынша 12 семинар-кеңес өткізілді. Барлығы қамтылған халық саны 33794 адамнан астам.

Мемлекеттік қызметтерді көрсету процестерін жетілдіру жөніндегі іс-шаралар

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

**Мемлекеттік қызмет көрсету сапасын бақылау**

* 1) көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша шағымдары туралы мәліметтер
* 2) 2022 жылы мемлекеттік қызмет көрсетуге шағымдар түскен жоқ.
* 3) Мемлекеттік қызмет көрсету сапасына ішкі бақылау нәтижелері
- медицина қызметкерлерімен қолданыстағы заңнама нормалары мен мемлекеттік қызмет көрсету ережелері бойынша тиісті түсіндіру жұмыстары жүргізілді;
- медициналық ұйымдардың басшыларына қолданыстағы заңнамаға сәйкес мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша бақылауды күшейту тапсырылды. Аталған бұзушылықтарға жол берген бақылау объектілеріне оларды жою және кінәлі тұлғалардың жауапкершілігін қарау жөнінде ұсыныстар берілді.

Одан әрі тиімділік және қызмет алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттануын арттыру перспективалары.
Көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттануын арттыру мақсатында 2023 жылға келесі іс-шаралар жоспарланған:
2023 жылға арналған мемлекеттік қызметтер көрсету саласындағы Қазақстан Республикасы заңнамасының сақталуын бақылау іс-шараларының жоспары бекітілді.

2022 жылға арналған мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қоғамдық мониторингтің ұсынымдарын ескере отырып, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру бойынша шаралар қабылдау; мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша қабылданған шаралар туралы кеңес өткізу;
мемлекеттік қызметтердің уақтылы көрсетілуіне күнделікті мониторинг жүргізу;
мүгедектерге мемлекеттік қызметтерді алу кезінде қажетті жағдайлар жасау (пандустар, шақыру түймелері);
көрсетілетін қызметті алушылардың шағымдарын уақтылы қарауды қамтамасыз ету, өтініштерді қарауға негіз болған себептер мен жағдайларды жою бойынша кешенді шаралар қабылдау; мүмкіндіктері туралы халықтың хабардар болуын қамтамасыз ету және танымал әлеуметтік желілер, мерзімді басылымдар арқылы электрондық үкімет порталы арқылы мемлекеттік қызметтерді алуға уәждемені арттыру;

Мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын арттыру бүгінгі күні мемлекеттік басқару жүйесін жетілдірудің маңызды бағыты болып қала береді: мемлекеттік басқаруды жетілдірудің мақсатты бағыттарының бірі азаматтардың мемлекеттік қызмет көрсету сапасына қанағаттануын арттыру болып табылады.

Яғни, мемлекеттік органдар азаматтар мен ұйымдардың мүдделері үшін қызмет көрсететін «қызметтік мемлекет» моделіне көшу міндеті бекітілген және мемлекеттік басқару сапасының негізгі бағалауларының бірі азаматтардың қанағаттануы болып табылады. мемлекеттік қызметтердің сапасымен.