

Отчет о деятельности ТОО «Авиценна-Бурабай» по вопросам оказания государственных услуг за 2023 год.

ЖАУАПҚЕРШІЛІГІ ШЕКТЕУЛІ БЕРІКТЕСІН
Қазақстан, Ақмола облысы,
Бурабай ауданы, Щучинск қаласы
253 15 02 24

1. Общие положения.

1) Сведения об услугодателе – ТОО «Авиценна-Бурабай», г.Щучинск мкр. ЦРБ 1 в.

2) Информация о государственных услугах:

ТОО Авиценна – Бурабай оказывает 12 видов государственных услуг, 2 вида государственных услуг оказываются на платной основе, 10 - на бесплатной основе.

По итогам 2023 года количество оказанных государственных услуг составило - 389496 услуг

в том числе:

- в электронном виде – 3411 (ПЭП.);

- через услугодателя – 271006 (в электронном виде через информационные системы услугодателя без прямого контакта с услугополучателем); 115079 (через информационные системы услугодателя путем прямого контакта с услугополучателем и ручного ввода заявки в информационную систему).

3) Информация о наиболее востребованных государственных услугах.

На основании проведенного анализа по итогам 2023 года наиболее востребованными государственными услугами являются: *Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь (3858); Запись на прием к врачу (335470); Вызов врача на дом (6590); Выдача выписки из медицинской карты стационарного больного (7031); Выдача направления пациентам на госпитализацию в стационар в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи через портал Бюро госпитализации (5589); Выдача листа о временной нетрудоспособности (7610); Предоставление лекарственных средств, специализированных лечебных продуктов, изделий медицинского назначения отдельным категориям граждан (20457).*

2. Работа с услугополучателями

1) Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг:

Для доступности государственных услуг, информация о порядке оказания государственных услуг размещена на официальном сайте ТОО «Авиценна – Бурабай», вся необходимая информация для услугополучателей также размещена на стендах организации на государственном и русском языках, а также по телефонам Единого контакт-центра по вопросам оказания

государственных услуг 1414. Так же имеется уголок самообслуживания «Egov.kz», где граждане могут сами, используя ЭЦП (электронной цифровой подпись) отправить запрос на получение государственной услуги, либо воспользоваться услугами оператора.

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 «Авиценна - Бурабай», 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 2022 года были проведено 10 разъяснительных мероприятий по повышению качества оказания государственных услуг, из них: прямые эфиры - 2, семинаров-совещаний - 1 по вопросам качества оказания государственных услуг, в печатных изданиях - 1 и на интернет ресурсах - 6.

3. 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 ТОО «Авиценна – Бурабай», ответственные за оказание государственных услуг, за счет средств организации, проходят специализированные курсы повышения квалификации. В 2023 году обучение прошли 4 сотрудника, фирма «Конструктивное решение» на тему «Совершенствование навыков оказания государственных услуг. Взаимодействие с людьми с особыми потребностями»

3) Нормативно-правовое совершенствование процессов оказания государственных услуг.

Предложения по нормативно-правовому совершенствованию процессов оказания государственных услуг направляются в аппарат акима Акмолинской области по мере необходимости.

4. Контроль за качеством оказания государственных услуг

1) Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг:

1) За 2023 год жалоб на предоставление 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. Все государственные услуги оказываются согласно стандартам.

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

В целях информирования услугополучателей о порядке оказания государственных услуг, своевременного и качественного оказания государственных услуг, своевременного размещения стандартов государственных услуг с внесенными в них изменениями и дополнениями.

Будет проводится ряд мероприятий:

- Отслеживание изменений в стандартах по оказанию государственных услуг;

- Обеспечение информированности населения о возможностях и усилению мотивации к получению госуслуг через портал «электронного правительства» посредством популярных социальных сетей, периодических печатных изданий;

- Проведение публичных обсуждений отчетов о деятельности в сфере оказания государственных услуг.

- Обеспечение своевременного рассмотрения жалоб услугополучателей, принятие исчерпывающих мер по устранению причин и условий, послуживших основанием для обращений;

- Повышение квалификации работников в сфере оказания государственных услуг.

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. Предложения, замечания, рекомендации по обсуждению отчета за 2023 год о деятельности

ТОО Авиценна - Бурабай по вопросам оказания государственных услуг за 2023 год принимаются по электронному адресу <https://avicenna-burabai.kz/ru/>

Директор

Исп Иважанова Е.С.

Тел 87082195066



Бекаев Е.А.