

ASTANA QALASYNYŇ ÁKIMDIGI

«ASTANA QALASYNYŇ QOǴAMDYQ
DENSAÝLYQ SAQTAÝ BASQARMASY»
MEMLEKETTİK MEKEMESI



АКИМАТ ГОРОДА АСТАНЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«УПРАВЛЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА
АСТАНЫ»

Z10K8H5 (010000), Astana qalasy, Beibitshilik k-si, 11
tel.: (7172) 55 68 23, faks: (7172) 55 73 03

Z10K8H5 (010000), город Астана, ул. Бейбітшілік, 11
тел.: (7172) 55 68 23, факс: (7172) 55 73 03

№ _____

Медициналық ұйымдарға (тізім бойынша)

Астана қаласының Қоғамдық денсаулық сақтау басқармасына (бұдан әрі – Басқарма) ҚР Агенттігінің департаментінен (бұдан әрі – Департамент) неғұрлым талап етілетін және жиі шағымданатын мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасына жүргізілген мониторингке қатысты хат келіп түсті.

Мониторингтің мақсаты қызмет берушілердің қызметкерлерінен телефон байланысымен қоңырау шалу арқылы кеңес алу, әлеуметтік желілердегі (*қызмет берушіледің Facebook, Instagram, т.б. және ресми сайттары*) ақпаратты зерделеу, қызметкерлердің мемлекеттік қызмет көрсетуді реттейтін нормативтік құқықтық актілердің білуі, артық құжаттарды талап етуге жол бермеу, т.б. болып табылады.

Департаментпен денсаулық сақтау ұйымдарында (*«Шинагер» медициналық орталығы, №15 Қалалық емхана*) телефон байланысы бойынша кеңес алу арқылы «Алғашқы медициналық-санитарлық көмек көрсететін медициналық ұйымға тіркелу» мемлекеттік қызметі бойынша жүргізілген мониторинг нәтижесінде кемшіліктер анықталды.

Осылайша, №15 емхана өкілдері (*тел.57-93-94*) бұл мемлекеттік қызметті көрсетілетін қызметті алушының тұрғылықты жері бойынша тексеру өткеннен кейін ғана алуға болатынын хабарлады, бұл өз кезегінде ҚР Денсаулық сақтау министрінің 13.11.2020ж. №ҚРДСМ-194/2020 «Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін денсаулық сақтау ұйымдарына жеке тұлғаларды бекіту қағидаларын бекіту туралы» бұйрығының талаптарына қайшы келеді.

Сонымен қатар, бұрын Департаментпен алдыңғы уақытта жүргізілген мониторинг нәтижесінде бағынысты денсаулық сақтау ұйымдарымен ұқсас кемшіліктерге жол бермеу бойынша тиісті ұсыныстар жолданғанын атап өту керек.

Жоғарыда айтылғанның негізінде, жүйелі бұзушылықтарға жол бермеу, мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын арттыру және азаматтар тарапынан негізді сынға жол бермеу мақсатында ұсынамыз:

-мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін

қызметті алушыларға консультациялар беру кезінде бұзушылықтардың алдын алу мақсатында мемлекеттік қызметтер көрсетуді реттейтін нормативтік құқықтық актілерді (*Қағидаларды, Стандарттарды*) түсіндіру бойынша мемлекеттік қызметтер көрсететін ведомстволық бағынысты ұйымдардың қызметкерлері үшін құқықтық оқыту жүргізу;

- аталған бағыт бойынша сұрақты бақылауға алуды және көрсетілетін қызметті алушылардың мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына қанағаттану деңгейін төмендетуге әсер ететін қолданыстағы заңнаманың дұрыс қолданылмауын дербес анықтауды қамтамасыз ету;

- көрсетілетін қызметті берушілердің ресми интернет-ресурстарында және «электрондық үкімет» порталында мемлекеттік қызметтер көрсету тәртібін айқындайтын заңға тәуелді нормативтік құқықтық актілерді және телефон байланыс нөмірлерін орналастыруды өзектендіруді қамтамасыз ету.

Атқарылған жұмыс туралы ақпаратты Басқармаға 2024 жылдың 08 сәуіріне дейін a.tolegenov@astana.kz электрондық поштасына жолдауды сұраймыз.

Басшының орынбасары

А. Тулеуова

Төлегенов Азамат Құрманғалиұлы 10.04.2024 20:59

Орынд.: А.Толегинов
Тел.: 55-68-39

ASTANA QALASYNYŇ ÁKIMDIGI



АКИМАТ ГОРОДА АСТАНЫ

«ASTANA QALASYNYŇ QOĞAMDYQ
DENSAÝLYQ SAQTAÝ BASQARMASY»
MEMLEKETTİK MEKEMESI

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«УПРАВЛЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА
АСТАНЫ»

Z10K8H5 (010000), Astana qalasy, Beibitshilik k-si, 11
tel.: (7172) 55-68-23, faks: (7172) 55-73-03

Z10K8H5 (010000), город Астана, ул. Бейбітшілік, 11
тел.: (7172)55-68-23, факс: (7172) 55-73-03

№ _____

Медицинским организациям
(по списку)

В Управление общественного здравоохранения города Астаны (далее – Управление) поступило письмо от Департамента Агентства РК (далее - Департамент) касательно проведенного мониторинга качества оказания наиболее востребованных и часто обжалуемых госуслуг.

Целью данного мониторинга является получение достоверной консультации от сотрудников услугодателей путем телефонного звонка, изучение информации в социальных сетях (Facebook, Instagram, др. и официальные сайты услугодателей), знание сотрудниками нормативных правовых актов регулирующих оказание государственных услуг и др.

В ходе мониторинга путем получения консультации по телефонной связи организаций здравоохранения (медицинский центр «Шипагер», Городская поликлиника №15) по госуслуге «Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» выявлен ряд замечаний.

Представители Городской поликлиники №15 (тел: 57-93-94) сообщили, что данная государственная услуга может быть получена, только после обхода по месту жительства услугополучателя, что противоречит требованиям приказа Министра здравоохранения РК от 13.11.2020г. №ҚР ДСМ-194/2020 «Об утверждении правил прикрепления физических лиц к организациям здравоохранения, оказывающим первичную медико-санитарную помощь».

Вместе с тем, необходимо отметить, что ранее Департаментом по итогам предыдущего мониторинга неоднократно направлялись рекомендации по

недопущению аналогичных фактов подведомственными организациями здравоохранения.

На основании вышеизложенного, в виду систематических нарушений и в целях повышения качества оказания государственных услуг и недопущения обоснованной критики со стороны граждан, рекомендуем:

- провести правовое обучение для сотрудников подведомственных организаций, оказывающих государственные услуги по разъяснению нормативных правовых актов, регулирующих порядок оказания государственных услуг (Правил, Стандартов) в целях предотвращения нарушений при предоставлении консультаций для услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг;

- взять на контроль вопрос по данному направлению и обеспечить самостоятельное выявление несоблюдение действующего законодательства, влияющих на снижение уровня удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг;

- при необходимости актуализировать подзаконные нормативные правовые акты, определяющие порядок оказания государственных услуг и контактные номера телефонов на официальных интернет-ресурсах услугодателей и портале «электронного правительства».

Информацию о проделанной работе просим направить в Управление до 08 апреля 2024 года с дублированием на электронную почту a.tolegenov@astana.kz

Заместитель руководителя

А. Тулеуова

*Исполнитель: А.Толегенов
Тел.: 55-68-39*

Согласовано

05.04.2024 12:18 Кульшариев Ерлан Мырзабаевич

Подписано




05.04.2024 12:35 Тулеуова Айнур Сакеновна

Толегенов Азамат Құрманғалиұлы 10.04.2024 20:59

Тип документа	Исходящий документ
Номер и дата документа	№ 106-11-24/693 от 05.04.2024 г.
Организация/отправитель	УПРАВЛЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА АСТАНЫ
Получатель (-и)	"ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 1" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ"
	"ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 2" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ"
	"ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3" АКИМАТА ГОРОДА НУР-СУЛТАН"
	ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №4» АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ
	ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ \"ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 5\" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ
	ГКП НА ПХВ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №6» АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ
	"ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 7" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ"
	"ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 8" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ"
	ГКП НА ПХВ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №9» АКИМАТА ГОРОДА АСТАНА
	ГКП "НХВ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №10» АКИМАТА Г АСТАНЫ"
	"ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №11" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ"
	"ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №12" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ"
	"ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 13" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ"
	"ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 14» АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ"
"ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ	

	НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №15" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНА"
	ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ «ЦЕНТР ПЕРВИЧНОЙ МЕДИКО-САНИТАРНОЙ ПОМОЩИ «ДОСТЫК» АКИМАТА ГОРОДА НУР-СУЛТАН
	"ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ "МНОГОПРОФИЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА №1" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ"
	ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ \"ГОРОДСКАЯ МНОГОПРОФИЛЬНАЯ БОЛЬНИЦА № 2\" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНА
	ГКП НА ПХВ "ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ "МНОГОПРОФИЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ БОЛЬНИЦА № 3" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ"
	ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ "МНОГОПРОФИЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ
	ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ \"МНОГОПРОФИЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ БОЛЬНИЦА № 2\" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНА
	ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ «ГОРОДСКОЙ ЦЕНТР ФТИЗИОПУЛЬМОНОЛОГИИ» АКИМАТА ГОРОДА НУР-СУЛТАН
	"ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ "ГОРОДСКОЙ ЦЕНТР ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ" АКИМАТА ГОРОДА НУР-СУЛТАН"
	ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ «ГОРОДСКАЯ СТАНЦИЯ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ» АКИМАТА ГОРОДА НУР-СУЛТАН
	"ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ "МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНА"
	ГККП "ЦЕНТР ПО ПРОФИЛАКТИКЕ ВИЧ-ИНФЕКЦИИ АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ"
	КГУ "СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЙ ДОМ РЕБЕНКА АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ"
	РГП НА ПХВ "ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ

	ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ "ПАТОЛОГОАНАТОМИЧЕСКОЕ БЮРО" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНА"
	"ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БАЗА СПЕЦИАЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СНАБЖЕНИЯ" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ"
	ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ \\"ВЫСШИЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ\" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНА
	ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ «ГОРОДСКОЙ ПЕРИНАТАЛЬНЫЙ ЦЕНТР» АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ
	ГОСУДАРСТВЕННОЕ КОММУНАЛЬНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ \\"ГОРОДСКОЙ ИНФЕКЦИОННЫЙ ЦЕНТР\" АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ
	"КИРОВСКАЯ СЕМЕЙНАЯ ВРАЧЕБНАЯ АМБУЛАТОРИЯ"
	"ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ЧАСТНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР "ШИПАГЕР-С""
	"КАЗАХСТАНСКАЯ СОЦИАЛЬНО-МЕДИЦИНСКАЯ КОМПАНИЯ ЖАНУЯ"
	"НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СЕМЕЙНАЯ ВРАЧЕБНАЯ АМБУЛАТОРИЯ "ИНТЕРТИЧ" ГОРОДА АСТАНА"
	НУ СВА "ИНТЕРТИЧ"
	ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ИНТЕРТИЧ"
	ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ИНТЕРТИЧ АСТАНА МЕДИЦИНСКИЙ АССИСТАНС"
	ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "МЕДИКЕР АСТАНА"
	ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "МЕДИКЕР ПЕДИАТРИЯ"
	"ЕМДЕУ 7"
	"КЛИНИКА СЕМЕЙНЫХ ВРАЧЕЙ"
	ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «САЛАУАТТЫ АСТАНА»
	ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ЦЕНТР СЕМЕЙНОГО ЗДОРОВЬЯ №5"
	"ОРТОПЕДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ЭКСТРА КОМФОРТ"

	ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ПОЛИКЛИНИКА АСПАН"
	ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "SANA VITA CLINIC"
	ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ULY DALA CLINIC"
	"МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР CITY"
	ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "BIOLAB PHARM"
	ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "UVEIK QAZAQSTAN"
	ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «GREEN CLINIC»
	ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "BIG TAU KLINIKASI"
	ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ""OTBASY CLINIC""
	ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ADILET CLINIC"
Электронные цифровые подписи документа	 <p>Согласовано: Кульшариев Ерлан Мырзабаевич без ЭЦП Время подписи: 05.04.2024 12:18</p>
	 <p>Государственное учреждение "Управление общественного здравоохранения города Нур-Султан" Подписано: ТУЛЕУОВА АЙНУР MIRIAYJ...p9p0/Pw== Время подписи: 05.04.2024 12:35</p>
	 <p>Государственное учреждение "Управление общественного здравоохранения города Астаны" ЭЦП канцелярии: КАЙРБЕКОВА АЙГУЛЬ MIRZgYJ...vwYZGFpg= Время подписи: 05.04.2024 15:24</p>



Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-II «Об электронном документе и электронной цифровой подписи», удостоверенный посредством электронной цифровой подписи лица, имеющего полномочия на его подписание, равнозначен подписанному документу на бумажном носителе.