**Стандарт госуслуги «Запись на прием к врачу»**

Утвержден
приказом Министра здравоохранения
и социального развития
Республики Казахстан
от 27 апреля 2015 года № 272

**Стандарт государственной услуги «Запись на прием к врачу»**

**1. Общие положения**

      1. Государственная услуга «Запись на прием к врачу» (далее – государственная услуга).
      2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством здравоохранения и социального развития Республики Казахстан (далее – Министерство).
      3. Государственная услуга оказывается медицинскими организациями, оказывающими первичную медико-санитарную помощь (далее – услугодатель).
      Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется через:
      1) услугодателя (при непосредственном обращении или по телефонной связи услугополучателя);
      2) [веб-портал](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1100007331#z9) «электронного правительства» www.egov.kz (далее - портал).

**2. Порядок оказания государственной услуги**

      4. Срок оказания государственной услуги:
      при обращении к услугодателю (непосредственно или по телефонной связи):
      1) с момента сдачи услугополучателем документов услугодателю – не более 10 (десяти) минут;
      2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов – 10 (десять) минут;
      3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – 10 (десять) минут, в течение которого услугополучателю представляется устный ответ;
      при обращении через портал:
      1) с момента сдачи услугополучателем документов услугодателю – не более 30 (тридцати) минут.
      5. Форма оказания государственной услуги: электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.
      6. Результат оказания государственной услуги:
      1) при непосредственном обращении или по телефонной связи к услугодателю – запись в журнале предварительной записи на прием к врачу услугодателя и устный ответ с указанием даты, времени приема врача в соответствии с графиком приема врачей (далее – график);
      2) в электронном формате при обращении на портал – уведомление в виде статуса электронной заявки в личном кабинете.
      При этом, после принятия запроса на оказание государственной услуги в установленное время услугополучателю оказывается медицинская помощь. При непосредственном обращении или по телефонной связи к услугодателю, а также в электронном формате на портале услугополучателю при выборе государственной услуги предоставляется возможность выбрать свободное время врача согласно графику.
      7. Государственная услуга оказывается бесплатно.
      8. График работы:
      1) услугодателя – с понедельника по субботу (понедельник – пятница с 8.00 до 20.00 часов без перерыва, в субботу с 9.00 до 14.00 часов), кроме [выходных](http://adilet.zan.kz/rus/docs/K1500000414#z84) (воскресенье) и [праздничных дней](http://adilet.zan.kz/rus/docs/K1500000414#z293) согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан;
      2) портала – круглосуточно, за исключением технических перерывов, связанных с проведением ремонтных работ (при обращении услугополучателя после окончания рабочего времени, в выходные и праздничные дни согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется следующим рабочим днем).
      9. Документы, необходимые для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя (либо его представителя по доверенности):
      1) к услугодателю:
      [документ](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000073#z37), удостоверяющий личность, для идентификации при непосредственном обращении;
      2) на портал:
      запросы в личном кабинете в форме электронного документа, удостоверенного ЭЦП услугополучателя.
      Сведения о документах, удостоверяющих личность, услугодатель получает из соответствующих государственных информационных систем через шлюз «электронного правительства».

**3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственной услуги**

      10. Решения, действия (бездействие) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг обжалуются путем подачи жалобы на имя руководителя услугодателя или Министерства по адресу, указанному в [пункте 12](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011304#z44) настоящего стандарта государственной услуги, либо по адресу: 010000, г. Астана, улица Орынбор, 8, Дом Министерств, подъезд № 5.
      Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии услугодателя или Министерства с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу. После регистрации жалоба направляется руководителю услугодателя или Министерства для определения ответственного исполнителя и принятия соответствующих мер.
      Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес услугодателя или Министерства, подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется услугополучателю по почте либо выдается нарочно в канцелярии услугодателя или Министерства.
      При обращении через портал информацию о порядке обжалования услугополучатель получает посредством [единого контакт-центра](http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1300008583#z9) по вопросам оказания государственных услуг по телефону: 8-800-080-7777, 1414.
      При отправке электронного обращения через портал услугополучателю из «личного кабинета» доступна информация об обращении, которая обновляется в ходе обработки обращения услугодателем (отметки о доставке, регистрации, исполнении, ответ о рассмотрении жалобы).
      В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель обращается с жалобой в [уполномоченный орган](http://adilet.zan.kz/rus/docs/U1400000900#z6) по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.
      Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.
      11. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, услугополучатель обращается в суд в установленном [законодательством](http://adilet.zan.kz/rus/docs/K990000411_#z564) Республики Казахстан порядке.

**4. Иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе оказываемой в электронной форме**

      12. Адреса мест оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсе Министерства www.mzsr.gov.kz, раздел «Государственные услуги».
      13. Услугополучатель имеет возможность получения государственной услуги в электронной форме через портал при условии наличия ЭЦП.
      14. Услугодатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством «личного кабинета» портала, а также единого контакт-центра по вопросам оказания государственной услуги.
      15. Контактные телефоны справочных служб по вопросам оказания государственной услуги указаны на интернет-ресурсе Министерства www.mzsr.gov.kz. Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг: 8-800-080-7777, 1414.

**Регламент государственной услуги «Запись на прием к врачу»**

Регламент госуслуги «Запись на прием к врачу»

Утвержден
постановлением акимата
Акмолинской области
от «10» июля 2015 года
№ А-7/327

**Регламент государственной услуги «Запись на прием к врачу»**

**1. Общие положения**

1. Государственная услуга «Запись на прием к врачу» (далее — государственная услуга) оказывается медицинскими организациями, оказывающими первичную медико-санитарную помощь (далее — услугодатель) через веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz (далее — Портал).

2. Форма оказания государственной услуги: электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

3. Результат оказания государственной услуги:

1) при непосредственном обращении или по телефонной связи к услугодателю — запись в журнале предварительной записи на прием к врачу услугодателя и устный ответ с указанием даты, времени приема врача в соответствии с графиком приема врачей (далее — график);

2) в электронном формате при обращении на портал — уведомление в виде статуса электронной заявки в личном кабинете.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

**2. Описание порядка действий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

4. Для получения государственной услуги услугополучатель представляет документы, указанные в пункте 9 стандарта государственной услуги «Запись на прием к врачу», утвержденного приказом Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 27 апреля 2015 года № 272.

5. Содержание каждой процедуры (действия), входящей в состав процесса оказания государственной услуги, длительность его выполнения:

Диспетчер фиксирует в журнале предварительной записи на прием к врачу следующие данные: фамилия, имя, отчество, возраст и пол пациента, краткие данные по состоянию пациента и обстоятельствам несчастного случая или заболевания, точный адрес и телефон. Сообщает дату, время прибытия врача на дом в соответствии с графиком вызова врача — 5 минут либо электронный ответ через Портал — 29 минут. Результат — запись в журнале предварительной записи на прием к врачу и затем устный ответ с указанием даты, времени приема врача в соответствии с графиком приема врачей либо уведомление в виде статуса электронной заявки в личном кабинете.

**3. Описание порядка взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

6. Перечень структурных подразделений (работников) услугодателя, которые участвуют в процессе оказания государственной услуги: диспетчер.

7. Описание последовательности процедур (действий) между структурными подразделениями (работниками) с указанием длительности каждой процедуры (действия):

Диспетчер фиксирует в журнале предварительной записи на прием к врачу следующие данные: фамилия, имя, отчество, возраст и пол пациента, краткие данные по состоянию пациента и обстоятельствам несчастного случая или заболевания, точный адрес и телефон. Сообщает дату, время прибытия врача на дом в соответствии с графиком вызова врача — 5 минут либо электронный ответ через портал — 29 минут.

**4. Описание порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги**

8. Описание порядка обращения и последовательности процедур (действий) услугодателя и услугополучателя при оказании государственной услуги через Портал:

1) услугополучатель осуществляет регистрацию на Портале с помощью своего регистрационного свидетельства электронной цифровой подписи (далее-ЭЦП), которое хранится в интернет-браузере компьютера услугополучателя (осуществляется для незарегистрированных услугополучателей на Портале);

2) процесс 1 — прикрепление в интернет-браузер компьютера услугополучателя регистрационного свидетельства ЭЦП, процесс ввода услугополучателем пароля (процесс авторизации) на Портале для получения государственной услуги;

3) условие 1 — проверка на Портале подлинности данных о зарегистрированном услугополучателе через логин индивидуального идентификационного номера (далее — ИИН) и пароль;

4) процесс 2 — формирование Порталом сообщения об отказе в авторизации в связи с имеющимися нарушениями в данных услугополучателя;

5) процесс 3 — выбор услугополучателем услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания услуги и заполнение услугополучателем формы (ввод данных) с учетом ее структуры и форматных требований, прикреплением к форме запроса необходимых документов в электронном виде;

6) процесс 4 — формирование сообщения об отказе в запрашиваемой услуге в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП услугополучателя;

7) условие 2 — проверка на Портале срока действия регистрационного свидетельства ЭЦП и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств, а также соответствия идентификационных данных (между ИИН указанным в запросе, и ИИН указанным в регистрационном свидетельстве ЭЦП);

8) процесс 5 — направление электронного документа (запроса услугополучателя) удостоверенного (подписанного) ЭЦП услугополучателя через шлюз «электронного правительства» (далее — ШЭП) в автоматизированном рабочем месте региональный шлюз «электронного правительства» (далее — АРМ РШЭП) для обработки запроса услугодателем;

9) условие 3 — проверка услугодателем соответствия приложенных услугополучателем документов, указанных в Стандарте и основаниям для оказания услуги;

10) процесс 6 — регистрация электронного документа;

11) процесс 7 — формирование сообщения об отказе в запрашиваемой услуге в связи с имеющими нарушениями в документах услугополучателя;

12) процесс 8 — получение услугополучателем результата услуги (уведомление в форме электронного документа) сформированный Порталом. Электронный документ формируется с использованием ЭЦП уполномоченного лица услугодателя.

