

## **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 «электронного правительства» [www.egov.kz](http://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 пакета документов услугодателю – не более 10 (десяти) минут;

2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета 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 пакета 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 (воскресенье) и праздничных дней 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. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя (либо его представителя по доверенности):

1) к услугодателю:

документ, 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 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 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 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 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](http://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](http://www.mzsr.gov.kz). Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг: 8-800-080-7777, 1414.