

Регламент государственной услуги "Вызов врача на дом"

1. Общие положения

1. Услугодателем государственной услуги "Вызов врача на дом" (далее – государственная услуга) являются медицинские организации, оказывающие 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 (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 – запись в журнале регистрации вызовов услугодателя и устный ответ с указанием даты, времени посещения врача;
- 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 услугополучателю в установленное время на дому оказывается медицинская помощь.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная и бумажная.

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

4. Основанием для начала действий по оказанию государственной услуги является непосредственное обращение или по телефонной связи услугополучателя (либо его представителя по доверенности) к услугодателю при наличии документов, предусмотренных пунктом 9 стандарта государственной услуги "Вызов врача на дом", утвержденного приказом Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 27 апреля 2015 года № 272 (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за номером 11304) (далее – стандарт) или запрос в форме электронного документа, удостоверенного ЭЦП услугополучателя.

4-1. Основанием для отказа в оказании государственной услуги является установление недостоверности документов, представленных услугополучателем для получения государственной услуги, и (или) данных (сведений), содержащихся в них.

Сноска. Регламент дополнен пунктом 4-1 в соответствии с постановлением Восточно-Казахстанского областного акимата от 12.12.2017 № 339 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

5. Содержание процедур (действий), входящих в состав процесса оказания государственной услуги, длительность выполнения: действие 1 – прием документов услугополучателя (либо его представителя по доверенности). Длительность выполнения – 10 (десять) минут;

действие 2 – запись в журнале регистрации вызовов и устный ответ услугополучателю с указанием даты, времени посещения врача. Длительность выполнения – не более 10 (десяти) минут.

Срок оказания государственной услуги при обращении к услугодателю (непосредственно или по телефонной связи) с момента сдачи услугополучателем документов услугодателю – не более 10 (десяти) минут.

Государственная услуга при непосредственном обращении или по телефону к услугодателю оказывается в день обращения. При этом запрос на получение государственной услуги принимается за 2 часа до окончания работы услугодателя (до 18.00 часов в рабочие дни, до 12.00 часов в субботу).

6. Результатом оказания государственной услуги при непосредственном обращении по действию 1, указанному в пункте 5 настоящего Регламента, является прием документов услугополучателя (либо его представителя по доверенности), что служит основанием для начала выполнения действия 2. Результатом действия 2, указанного в пункте 5 настоящего Регламента, является запись в журнале регистрации вызовов услугодателя и устный ответ с указанием даты, времени посещения врача.

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

7. Перечень структурных подразделений (работников) услугодателя которые участвуют в процессе оказания государственной услуги: специалист регистратуры услугодателя.

8. Описание процедур (действий), необходимых для оказания государственной услуги: действие 1 – специалист регистратуры услугодателя осуществляет прием

документов от услугополучателя (либо его представителя по доверенности) согласно пункту 9 стандарта. Длительность выполнения – 10 (десять) минут; действие 2 – специалист регистратуры услугодателя производит запись в журнале регистрации вызовов и дает устный ответ услугополучателю с указанием даты, времени посещения врача. Длительность выполнения – не более 10 (десяти) минут.

4. Описание порядка взаимодействия с центром обслуживания населения и (или) иными услугодателями, а также порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги

9. Порядок обращения и последовательности процедур (действий) услугодателя и услугополучателя при получении государственной услуги через портал:

1) услугополучатель (либо его представитель по доверенности) осуществляет регистрацию на портале с помощью индивидуального идентификационного номера (далее - ИИН) и пароля (осуществляется для незарегистрированных услугополучателей на портале);

2) процесс 1 – ввод услугополучателем (либо его представителем по доверенности) ИИН и пароля (процесс авторизации) на портале для получения государственной услуги;

3) условие 1 – проверка на портале подлинности данных о зарегистрированном услугополучателе через 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 (либо его представителем по доверенности) государственной услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания услуги и заполнение услугополучателем (либо его представителем по доверенности) формы (ввод данных) с учетом ее структуры и форматных требований, прикрепление к форме запроса копий документов в электронном виде, указанных в пункте 9 стандарта, а также выбор услугополучателем регистрационного свидетельства ЭЦП для **удостоверения (подписания) запроса;**

6) условие 2 – проверка на портале срока действия регистрационного свидетельства ЭЦП и отсутствие в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств, а также соответствия идентификационных данных;

7) процесс 4 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой государственной услуге в связи с неподтверждением подлинности ЭЦП услугополучателя;

8) процесс 5 – удостоверение запроса для оказания государственной

услуги посредством ЭЦП услугодателя и направление электронного документа (запроса) через шлюз "электронного правительства" (далее – ШЭП) в автоматизированное рабочее место (далее – АРМ) услугодателя для обработки;

9) процесс 6 – регистрация электронного документа в АРМ услугодателя;

10) условие 3 – проверка (обработка) услугодателем соответствия электронного документа основаниям для оказания государственной услуги;

11) процесс 7 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой государственной услуге в связи с имеющимися нарушениями;

12) процесс 8 – выдача услугополучателю (либо его представителю по доверенности) уведомления в виде статуса электронной заявки в личном кабинете.

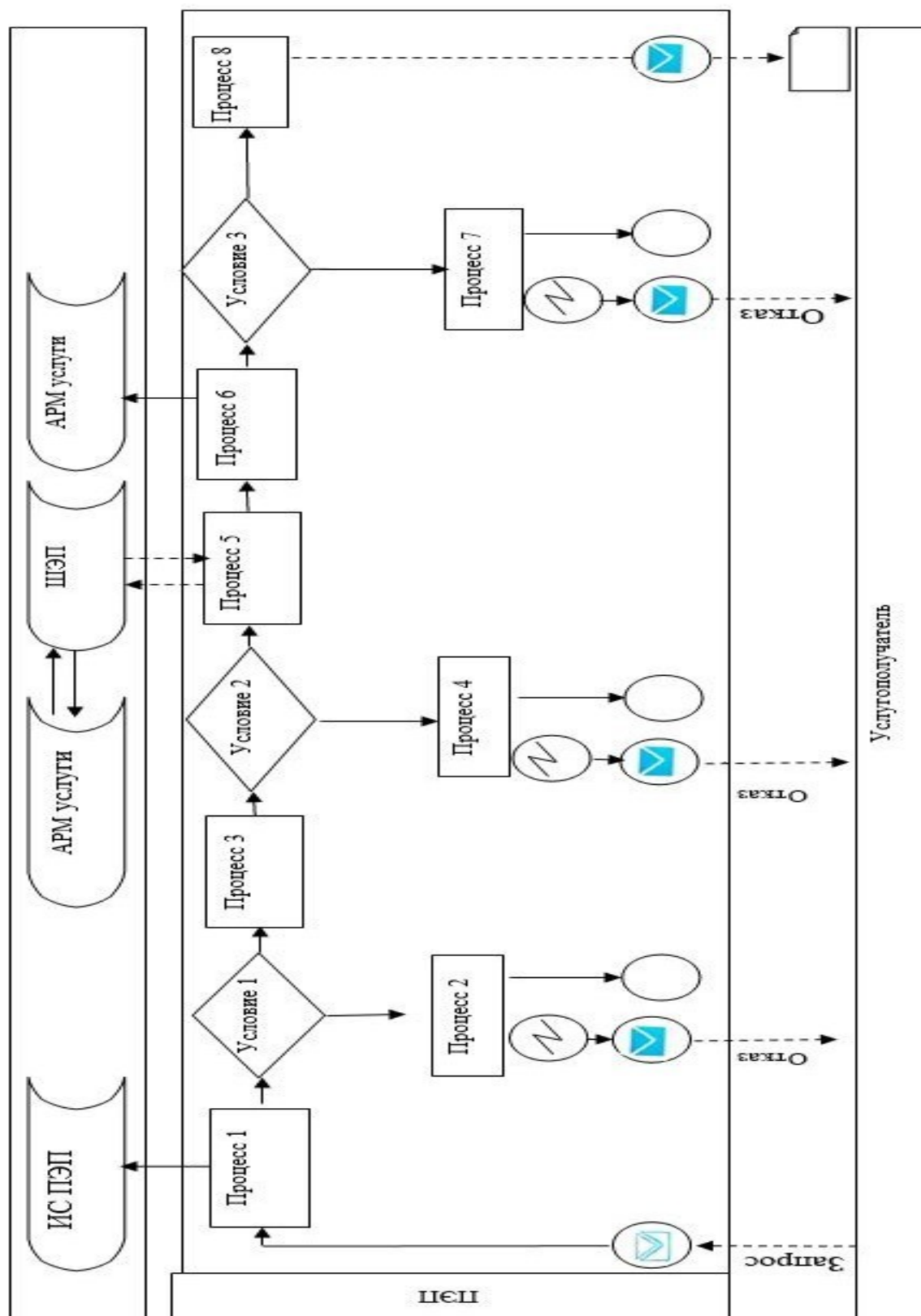
Срок оказания государственной услуги при обращении через портал с момента сдачи услугополучателем документов услугодателю – не более 30 (тридцати) минут.

Государственная услуга в электронном формате оказывается в день обращения на портал. При этом запрос на оказание государственной услуги принимается за 2 часа до окончания работы услугодателя (до 18.00 часов в рабочие дни, до 12.00 часов в субботу).

10. Порядок обращения и последовательности процедур (действий) услугодателя и услугополучателя при оказании государственной услуги через портал указан в диаграмме функционального взаимодействия информационных систем, задействованных в оказании государственной услуги, согласно приложению 1 к настоящему Регламенту.

11. Подробное описание последовательности процедур (действий), взаимодействий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги и порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги отражено в справочнике бизнес-процессов оказания государственной услуги согласно приложению 2 к настоящему Регламенту. Справочник бизнес-процессов оказания государственной услуги размещен на веб-портале "электронного правительства", интернет-ресурсе услугодателя.

Диаграмма функционального взаимодействия информационных систем, задействованных в оказании государственной услуги через портал



Условные обозначения:



Сообщение начальное



Сообщение завершающее



Сообщение промежуточное



Простое событие



Ошибка



Информационная система



Процесс



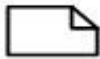
Условие



Поток управления



Поток сообщений

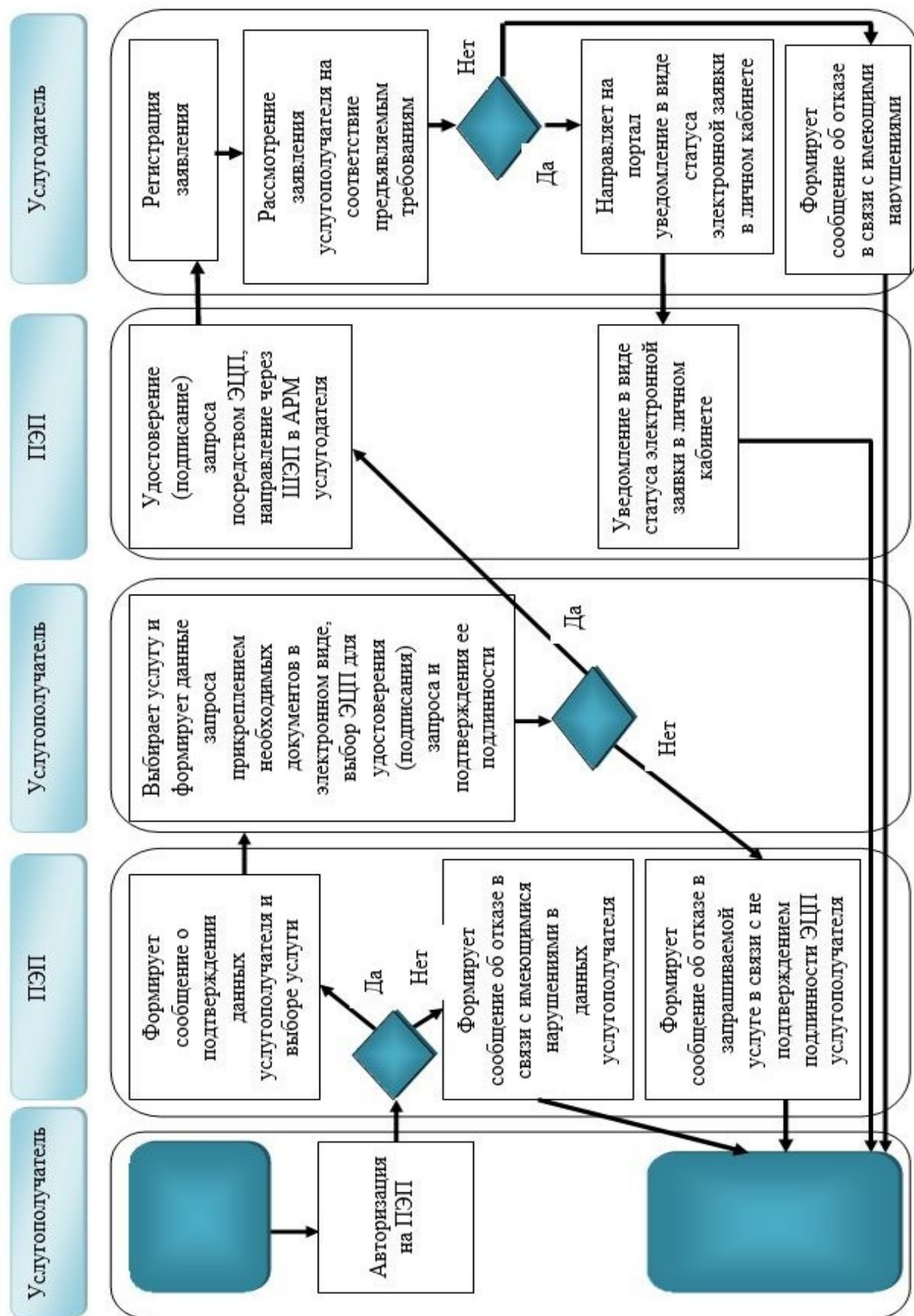


Электронный документ, предоставляемый конечному пользователю





Справочник бизнес-процессов оказания государственной услуги



Справочник бизнес-процессов оказания государственной услуги при оказании государственной услуги через портал



Условные обозначения:

	- начало или завершение оказания государственной услуги
	- наименование процедуры (действия) услугополучателя и (или) структурно-функциональной единицы
	- вариант выбора
	- переход к следующей процедуре (действию)