Приложение 1
к приказу Министра
здравоохранения
и социального развития
Республики Казахстан
от 27 апреля 2015 года № 272

Стандарт государственной услуги "Вызов врача на дом"

Глава 1. Общие положения

Сноска. Заголовок Главы 1 в редакции приказа Министра здравоохранения РК от 27.06.2017 № 464 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1. Государственная услуга "Вызов врача на дом" (далее – государственная услуга).

2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством здравоохранения Республики Казахстан (далее – Министерство).

Сноска. Пункт 2 в редакции приказа Министра здравоохранения РК от 24.05.2019 № ҚР ДСМ-86 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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 (далее - портал).

Глава 2. Порядок оказания государственной услуги

Сноска. Заголовок Главы 2 в редакции приказа Министра здравоохранения РК от 27.06.2017 № 464 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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;

при обращении через портал:

с момента сдачи услугополучателем документов услугодателю – не более 30 (тридцати) 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 в субботу).

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).

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

6. 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.

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. Документы, необходимые 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:

запрос в электронном виде.

Сведения о документах, удостоверяющих личность, услугодатель получает из соответствующих государственных информационных систем через шлюз "электронного правительства".

Сноска. Пункт 9 в редакции приказа Министра здравоохранения РК от 27.06.2017 № 464 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

9-1. 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. Стандарт дополнен пунктом 9-1 в соответствии с приказом Министра здравоохранения РК от 27.06.2017 № 464 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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

Сноска. Заголовок Главы 3 в редакции приказа Министра здравоохранения РК от 27.06.2017 № 464 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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. Нур-Султан, проспект Мәңгілік Ел 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, 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. При обращении через портал информацию о порядке обжалования услугополучатель получает посредством единого контакт-центра по вопросам оказания государственной услуги 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.

Сноска. Пункт 10 с изменением, внесенным приказом Министра здравоохранения РК от 24.05.2019 № ҚР ДСМ-86 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

11. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, услугополучатель обращается в суд в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

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

Сноска. Заголовок Главы 4 в редакции приказа Министра здравоохранения РК от 27.06.2017 № 464 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

12. Адреса мест оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсе Министерства www.dsm.gov.kz, раздел "Государственные услуги.

Сноска. Пункт 12 в редакции приказа Министра здравоохранения РК от 24.05.2019 № ҚР ДСМ-86 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

13. Услугополучатель имеет возможность получения государственной услуги в электронной форме через портал.

Сноска. Пункт 13 в редакции приказа Министра здравоохранения РК от 27.06.2017 № 464 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

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.dsm.gov.kz. Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг: 8-800-080-7777, 1414.

Сноска. Пункт 15 в редакции приказа Министра здравоохранения РК от 24.05.2019 № ҚР ДСМ-86 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).