

## Регламент государственной услуги "Запись на прием к врачу"

### 1. Общие положения

1. Услугодателем государственной услуги "Запись на прием к врачу" (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](http://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.

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.

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 **"Запись на прием к врачу"**, 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 личном кабинете 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 предварительной записи на прием к врачу и устный ответ с указанием даты, времени приема врача в соответствии с графиком. 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 – не более 10 (десяти) минут.

6. Результатом оказания государственной услуги 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 предварительной записи на прием к врачу и устный ответ с указанием даты, времени приема врача в соответствии с графиком.

**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 услугополучателя (либо его представителя по доверенности) согласно пункту 9 стандарта. Длительность выполнения – 10 (десять) минут;

действие 2 – специалист регистратуры услугодателя производит запись в журнале предварительной записи на прием к врачу, затем дает устный ответ с указанием даты, времени приема врача в соответствии с графиком. Длительность выполнения – не более 10 (десяти) минут.

**4. Описание порядка взаимодействия с центром обслуживания населения и (или) иными услугодателями, а также 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.

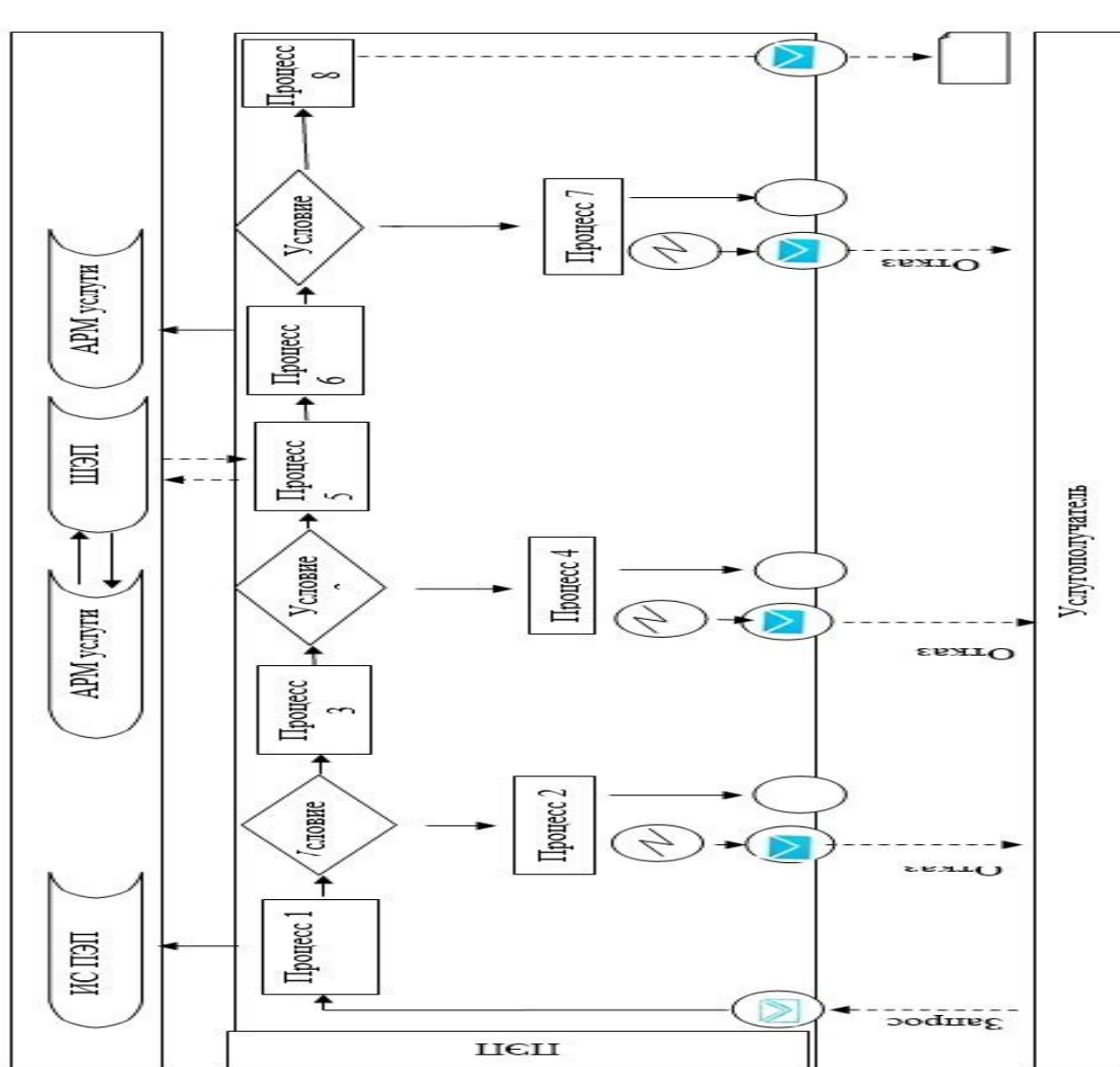
Срок оказания государственной услуги при обращении через портал с момента сдачи услугополучателем документов услугодателю – не более 30 (тридцати) минут.

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.

Приложение 1 к регламенту  
государственной услуги "Запись  
на прием к врачу"

**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



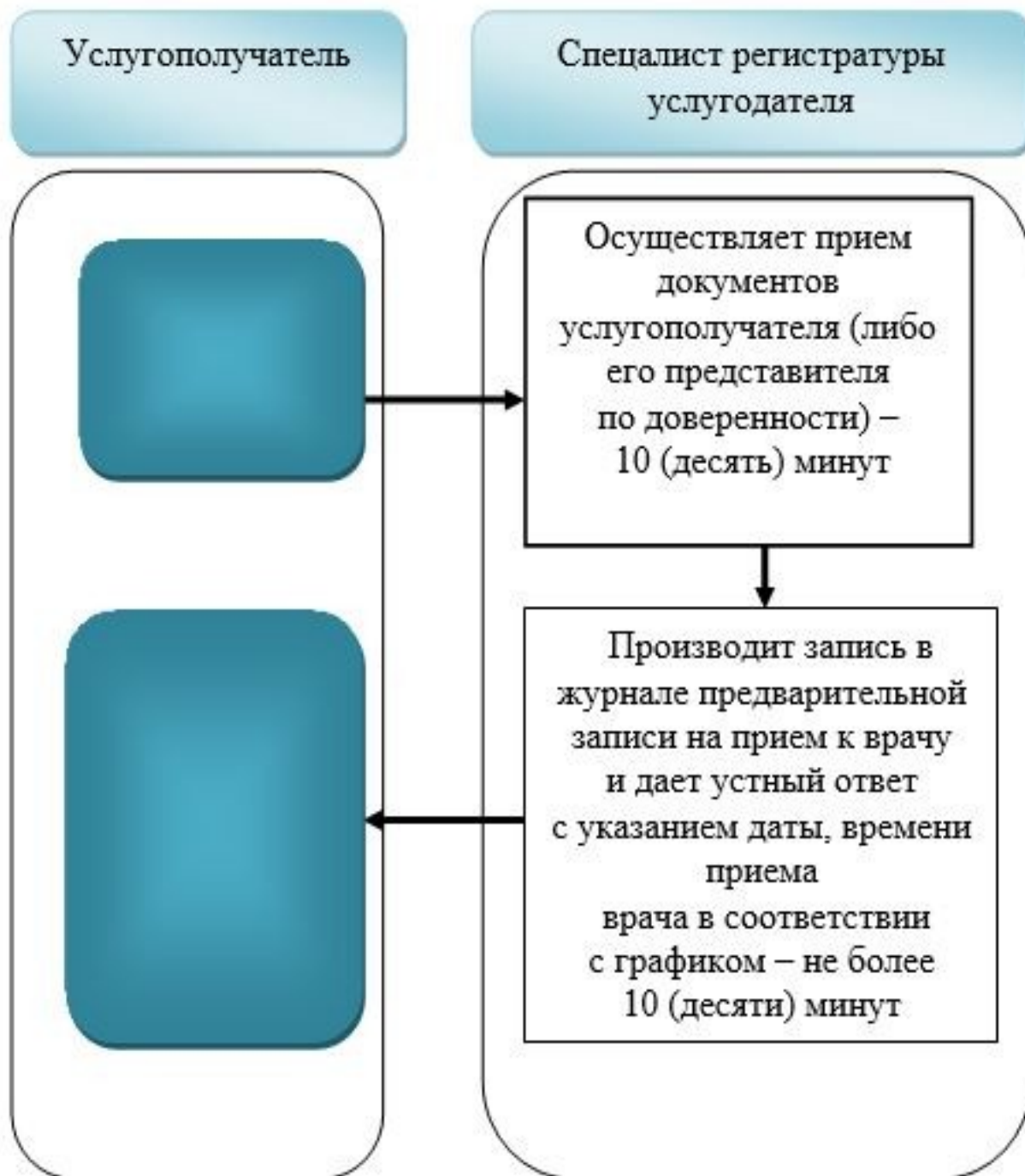
Поток управления

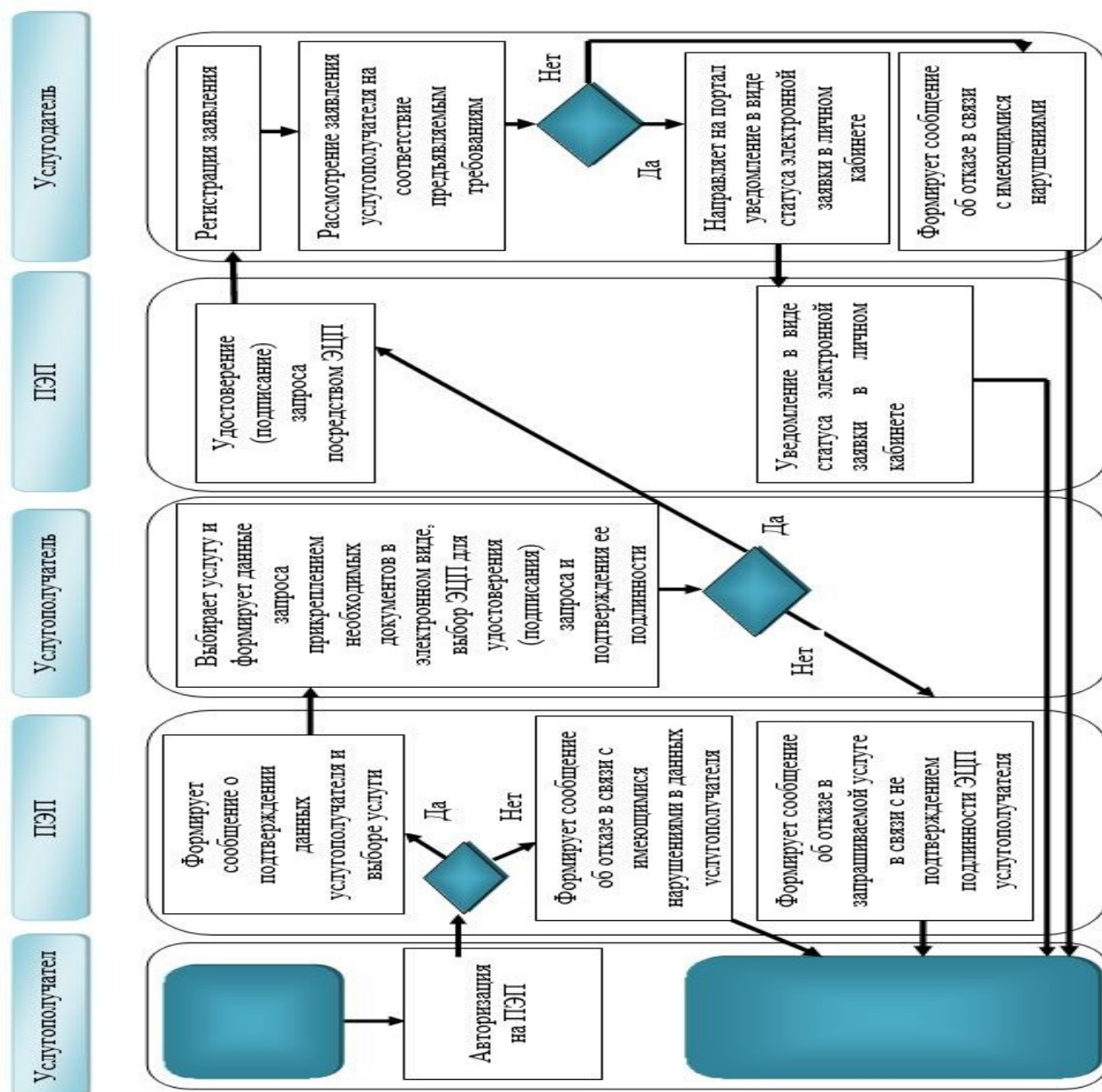


Поток сообщений



Электронный документ, предоставляемый конечному пользователю





Условные обозначения:

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