

## 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 Республики Казахстан (далее - Министерство).
3. Государственная услуга оказывается медицинскими организациями, оказывающими первичную медико-санитарную помощь (участковый терапевт/участковый педиатр/врач общей практики) (далее - услугодатель) при непосредственном обращении или по телефонной связи услугополучателя или его представителя к услугодателю, а также в рамках единой информационной системы здравоохранения Республики Казахстан через веб-портал «электронного правительства»: [www.egov.kz](http://www.egov.kz) (далее - портал).

### 2. Порядок оказания государственной услуги

4. Срок оказания государственной услуги:  
при непосредственном обращении или по телефонной связи к услугодателю:
  - 1) с момента сдачи услугополучателем пакета документов услугодателю - не более 10 минут;
  - 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов - не более 10 (десять) минут;
  - 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя - не более 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;
  - 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов - не более 30 (тридцати) минут;
  - 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя - не более 30 (тридцати) минут, в течение которого услугополучателю представляется ответ в электронном формате по форме согласно приложению к настоящему стандарту.
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 затем устный ответ с указанием даты, времени приема врача в соответствии с графиком приема врачей (далее - график);
  - 2) в электронном формате при обращении на портал - выдача справки о записи на прием к врачу в электронном виде по форме, согласно приложению к настоящему стандарту государственных услуг, подписанной электронной цифровой подписью (далее - ЭЦП) услугодателя.  
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 услугополучателю при выборе государственной услуги предоставляется возможность выбрать свободное время врача согласно графику.  
В электронном формате на портале услугополучателю при выборе государственной услуги предоставляется возможность выбрать свободное время врача согласно графику.
7. Государственная услуга оказывается бесплатно физическим лицам.
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 законодательству Республики Казахстан;

2) портала - круглосуточно (за исключением технических перерывов в связи с проведением ремонтных работ).

9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя (либо его представителя по доверенности):

1) к услугодателю:

документ, удостоверяющий личность (для лиц, не достигших шестнадцатилетнего возраста - свидетельство о рождении) для идентификации;

наличие прикрепления к данному услугодателю согласно регистру прикрепленного населения;

2) на портал:

последовательные запросы в личном кабинете в форме электронного документа;

наличие прикрепления к данному услугодателю согласно регистру прикрепленного населения.

При обращении к услугодателю или на портал сведения о документах, удостоверяющих личность, наличие прикрепления к данному услугодателю услугополучатель получает в государственных информационных системах посредством портала в форме электронных документов, достоверных ЭЦП уполномоченных должностных лиц.

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

10. Обжалование решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг: жалоба подается 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.

Жалоба подается в письменной форме по почте или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярию услугодателя, или Министерства.

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 можно получить 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 или отказе в рассмотрении жалобы).

В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель может обратиться 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 имеет право обратиться 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.mz.gov.kz](http://www.mz.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.mz.gov.kz**. Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг: 8-800-080-7777, 1414.

Приложение  
к стандарту государственной услуги  
«Запись на прием к врачу»

**Справка  
о регистрации записи на прием к врачу  
(в электронном виде)**

1. В случае подтверждения:

«Уважаемый (ая)

\_\_\_\_\_ Ваша заявка

принята.

Вам будет оказана государственная услуга «Запись на прием к врачу».

Период посещения врача с \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_ часов « » \_\_\_\_\_

20\_\_ г.

Кабинет № \_\_\_\_\_.

Ф.И.О. врача

\_\_\_\_\_ Электронно-цифровая подпись руководителя услугодателя».

2. В случае отказа:

«Уважаемый (ая)

\_\_\_\_\_ Вам отказано в оказании государственной услуги «Запись на прием к врачу».

Причина отказа

\_\_\_\_\_ Электронно-цифровая подпись руководителя услугодателя».