

Денсаулық сақтау саласындағы мемлекеттік қызмет көрсету регламенттерін бекіту туралы

Күшін жойған

Атырау облысы әкімдігінің 2012 жылғы 28 желтоқсандағы № 425 қаулысы. Атырау облыстық Әділет департаментінде 2013 жылғы 25 қаңтарда № 2684 тіркелді

Ескерту. Күші жойылды - Атырау облысы әкімдігінің 2013.06.21 № 238 қаулысымен.

РҚАО ескертпесі.

Құжаттың мәтінінде түпнұсқаның пунктуациясы мен орфографиясы сақталған.

Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 27 қарашадағы Әкімшілік рәсімдер туралы Заңының 9-1-бабына, Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы" Заңының 27, 37-баптарына сәйкес Атырау облысы әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Мыналар:

1) "Дәрігерді үйге шақыру" мемлекеттік қызмет көрсету регламенті (1-қосымша);

2) "Дәрігердің қабылдауына жазылу" мемлекеттік қызмет көрсету регламенті (2-қосымша);

2. "Атырау облысы Денсаулық сақтау басқармасы" мемлекеттік мекемесі заңнамада белгіленген тәртіппен осы қаулыдан туындайтын барлық шараларды қабылдасын.

3. Осы қаулының орындалуын бақылау облыс әкімінің орынбасары Ш.Ж. Мұқанға жүктелсін.

4. Осы қаулы әділет органдарында мемлекеттік тіркелгеннен күннен бастап күшіне енеді және алғаш ресми жариялаған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Облыс әкімі

Б. Измұхамбетов

Атырау облысы әкімдігінің
2012 жылғы 28 желтоқсандағы
№ 425 қаулысына 1-қосымша
Атырау облысы әкімдігінің
2012 жылғы 28 желтоқсандағы
№ 425 қаулысымен бекітілген

"Дәрігерді үйге шақыру" мемлекеттік қызмет көрсету регламенті

1. Жалпы ережелер

1. Осы "Дәрігерді үйге шақыру" мемлекеттік қызмет (бұдан әрі – мемлекеттік қызмет) көрсету регламенті Қазақстан Республикасының денсаулық сақтаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі шеңберінде медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін ұйымдар (бұдан әрі – уәкілетті ұйым) арқылы дәрігерді (учаскелік терапевт/учаскелік педиатр/жалпы практикалық дәрігер) үйге шақыру қызметін ұсынуды регламенттейді.

Мемлекеттік қызмет сондай-ақ жеке тұлға немесе оның өкілі уәкілетті ұйымға тікелей жүгінген кезде немесе телефон байланысы арқылы көрсетіледі, ол уәкілетті ұйымның тіркеу журналында тіркеледі.

2. Жұмыс кестесі:

1) уәкілетті ұйым – күн сайын дүйсенбіден жұма аралығында үзіліссіз, сағат 8.00-ден бастап 20.00-ге дейін, сенбі күні сағат 9.00-ден 14.00-ге дейін, демалыс күндері: жексенбі және "Қазақстан Республикасындағы мерекелер туралы" Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 13 желтоқсандағы Заңына сәйкес мереке күндері.

3. Мемлекеттік қызмет нысаны – автоматтандырылмаған.

4. Мемлекеттік қызмет "Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы" Қазақстан Республикасының 2009 жылғы 18 қыркүйектегі Кодексінің және "Бастапқы медициналық-санитариялық көмек көрсету қағидаларын және Азаматтарды бастапқы медициналық-санитариялық көмек ұйымдарына бекіту қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2011 жылғы 1 қарашадағы № 1263 қаулысының негізінде ұсынылады.

5. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

6. Мемлекеттік қызметті алушылар жеке тұлғалар (бұдан әрі – тұтынушы) болып табылады.

7. Мемлекеттік қызмет тұтынушыға:

1) тікелей жүгінген кезде уәкілетті ұйымның ғимаратында;

2) телефон байланысы арқылы;

8. Мемлекеттік қызмет туралы ақпарат:

1) Атырау облысы Денсаулық сақтау басқармасының интернет-ресурсында: www.atyrau.gov.kz;

2) уәкілетті ұйымдардың үй-жайларында;

3) ресми ақпарат көздерінде орналастырылады.

Мемлекеттік қызмет туралы ақпарат call-орталығының телефоны (1414) арқылы да ұсынылады.

9. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нәтижелері:

1) тікелей жүгінген кезде немесе телефон байланысы арқылы - уәкілетті ұйымның шақыруды тіркеу журналында жазылу, одан кейін дәрігердің келу күнін, уақытын көрсете отырып, ауызша жауап беру;

2) мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап болып табылады.

Бұл ретте мемлекеттік қызметті көрсетуге сұрау салу қабылданған соң көрсетілген мерзімде үйде медициналық көмек көрсетіледі.

10. Мемлекеттік қызмет уәкілетті ұйымға тікелей жүгінген кезде немесе телефон байланысы арқылы өтініш жасалған күні көрсетіледі. Бұл ретте, мемлекеттік қызметті алуға сұрау салу тұтынушыларға, оның ішінде мүмкіндігі шектеулі адамдарға қызмет көрсетуге жағдайлар қарастырылған (өрт қауіпсіздігі, күтуге арналған демалыс орындары) уәкілетті ұйымда көрсетіліп, уәкілетті ұйымның жұмысы аяқталғанға дейін 2 сағат бұрын қабылданады (жұмыс күндері 18.00-ге дейін, сенбі күні 12.00-ге дейін).

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

11. Уәкілетті ұйымға тікелей жүгінген кезде немесе телефон байланысы арқылы тұтынушының мемлекеттік қызметті алуы үшін:

1) жеке басын куәландыратын құжаты (он алты жасқа толмаған адамдар үшін – туу туралы куәлігі);

2) тіркелген халықтың тіркеліміне сәйкес осы уәкілетті ұйымға тіркеуінің болуы қажет.

12. Уәкілетті ұйымға тікелей немесе телефон байланысы арқылы жүгінген кезде мемлекеттік қызметті алу үшін өтініштердің бланкілерін толтыру талап етілмейді.

13. Уәкілетті ұйымға тікелей немесе телефон байланысы арқылы жүгінген кезде жауап беру (растау немесе бас тарту) мерзімі 10 минуттан аспайды, осы уақыт ішінде тұтынушыға ауызша жауап беріледі.

14. Тұтынушының мемлекеттік қызметті тікелей уәкілетті ұйымнан немесе телефон байланысы арқылы алуға сұрау салуы осы регламенттің 11-тармағында көрсетілген талаптарды орындамаған жағдайда қабылданбайды.

3. Жұмыс қағидаттары

15. Уәкілетті ұйымның тұтынушыға қатысты қызметі мына қағидаттарға негізделеді:

1) адамның конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтау;

2) заңдылықты сақтау;

3) тұтынушылармен жұмыс істеу кезінде этика және деонтология

қағидаттарын сақтау;

4) мемлекеттік қызметті көрсетудің уақтылығы мен сапасы;

5) өтініштерді қарау кезінде лауазымдық тұлғалар қызметінің айқындығы.

4. Мемлекеттік қызметті көрсету үдерісінде әрекеттер (өзара іс-қимыл) тәртібінің сипаттамасы

16. Мемлекеттік қызмет көрсету үдерісіне келесі құрылымдық-функционалдық бірлік (бұдан әрі - ҚФБ) қатысады: тіркеуші.

17. Әрбір әрекеттің орындалу мерзімі көрсетілген әрбір ҚФБ қарапайым іс-қимыл (рәсімдері, функциялары, операциялары) дәйектілігінің мәтіндік, кестелік сипаттамасы осы регламенттің 5-қосымшасында көрсетілген.

18. Іс-қимылдың қисынды дәйектілігі және ҚФБ арасындағы өзара байланысты көрсететін диаграмма (мемлекеттік қызмет көрсету үдерісінде) осы регламенттің 6-қосымшасында көрсетілген.

5. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету бойынша жұмыстың нәтижелері осы регламенттің 1-қосымшасына сәйкес сапа және тиімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Уәкілетті ұйымдардың жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтің сапа және тиімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәндері жыл сайын Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің тиісті бұйрығымен бекітіледі.

6. Шағымдану тәртібі

21. Осы регламенттің 2-қосымшасында уәкілетті ұйым қызметкерлерінің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым беру тәртібін түсіндіретін және шағымдарды әзірлеуге жәрдемдесетін лауазымды тұлғаның байланыс деректері көрсетілген.

22. Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижелерімен келіспеген жағдайда шағымдар тұтынушының таңдауы бойынша мыналарға жүгіну арқылы:

1) электрондық мекенжайлары мен телефондары осы регламенттің 2-қосымшасында көрсетілген Атырау облысы денсаулық сақтау басқармасының тікелей басшысына жіберіледі;

Атырау облысы денсаулық сақтау басқармасы (бұдан әрі – басқарма) басшысының азаматтарды қабылдауы осы регламенттің 3-қосымшасына сәйкес жүзеге асырылады;

2) осы регламенттің 4-қосымшасында көрсетілген басқарманың "сенім телефондарына";

3) 060010, Атырау қаласы, Әйтеке би көшесі, 77, 3 қабат, 309-кабинет мекенжайы бойынша басқарманың кеңсесіне жазбаша шағым арқылы жіберіледі.

23. Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижелерімен келіспеген жағдайда, тұтынушы заңнамада белгіленген тәртіппен сотқа шағымдануы мүмкін.

24. Мемлекеттік қызметті сапасыз көрсетуге шағым құзыретіне шағымда көрсетілген мәселелерді шешу кіретін субъектіге немесе лауазымды тұлғаға жіберіледі.

Шағымда тегі, аты, әкесінің аты (жеке басын куәландыратын құжатта бар болса), пошталық мекенжайы, күні көрсетіледі және тұтынушының қолы қойылады. Шағым беру кезінде субъектінің атауы немесе әрекеттеріне шағым жасалатын лауазымды тұлғалардың лауазымы, тегі және аты-жөні, шағымдану дәлелдері мен талаптар көрсетіледі.

25. Қабылданған шағым "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы Заңымен белгіленген мерзімдерде қаралады. Өтініш иесіне күні және уақыты, шағымды қабылдаған адамның тегі және аты-жөні көрсетілген талон беріледі. Өтініш иесіне шағымды қарау нәтижелері туралы пошта арқылы жазбаша түрде хабарланады.

"Дәрігерді үйге шақыру"
мемлекеттік қызмет көрсету
регламентіне 1-қосымша

Сапа және тиімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің алдағы жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдың ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылылығы			
1. Электрондық деректерді толтырған сәттен бастап қызметті белгіленген мерзімде ұсыну оқиғаларының %-ы (үлесі)	100		
2. Сапасы			
2. Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың %-ы (үлесі)	100		
3. Қолжетімділік			
3. Қызмет ұсынудың сапасына және оны ұсыну тәртібі туралы ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың %-ы (үлесі)	100		
4. Ақпаратқа электронды форматта қол жеткізуге болатын қызметтердің %-ы (үлесі)	0		
4. Шағымдану үдерісі			
5. Шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың %-ы (үлесі)	100		
5. Сыпайылық			

6. Персоналдың сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың %-ы (үлесі)	100		
--	-----	--	--

"Дәрігерді үйге шақыру"
 мемлекеттік қызмет көрсету
 регламентіне 2-қосымша

Шағымдану тәртібін түсіндіретін Атырау облысы Денсаулық сақтау басқармасының лауазымды тұлғаларының байланыс деректері

R/c №	Уәкілетті лауазымды тұлғалардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану және шағымды әзірлеуге жәрдемдесу бойынша органның атауы	Электрондық поштаның мекенжайы	Уәкілетті лауазымды тұлғалардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін түсіндіретін және шағымды әзірлеуге жәрдемдесетін тұлғаның лауазымы	Уәкілетті лауазымды тұлғалардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін түсіндіретін және шағымды әзірлеуге жәрдемдесетін лауазымды тұлғаның телефон нөмірі
1	2	3	4	5
1	Атырау облысының Денсаулық сақтау басқармасы	oblzdrav_atoryau@mail.ru	Бастықтың орынбасары	8(7122) 354581
2	Атырау облысының Денсаулық сақтау басқармасы	oblzdrav_atoryau@mail.ru	Бас маман – заңгер	8(7122) 320110

Дәрігерді үйге шақыру"
 мемлекеттік қызмет көрсету
 регламентіне 3-қосымша

Атырау облысы Денсаулық сақтау басқармасы басшысының азаматтарды қабылдау кестелері

R/c №	Денсаулық сақтау басқармасының атауы	Азаматтарды қабылдайтын тұлғаның лауазымы	Азаматтарды қабылдау уақыты
1	2	3	4
1	Атырау облысы Денсаулық сақтау басқармасы	Бастықтың орынбасары	2, 4 дүйсенбі 11-00-ден бастап 12-30-ге дейін

"Дәрігерді үйге шақыру"
 мемлекеттік қызмет көрсету
 регламентіне 4-қосымша

Атырау облысы Денсаулық сақтау басқармасының сенім телефондары

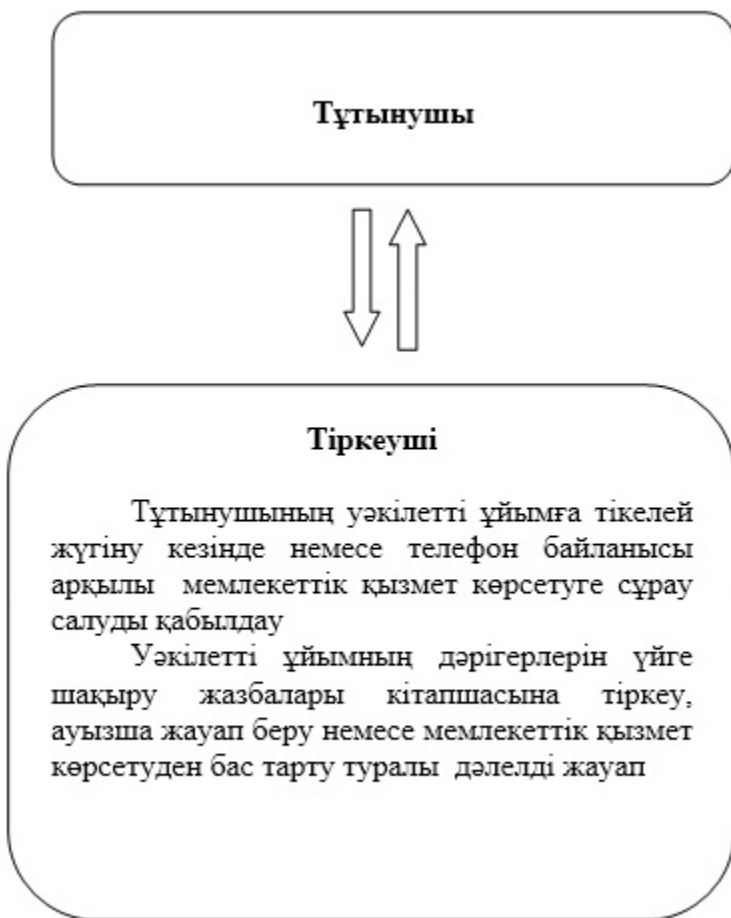
T/б №	Денсаулық сақтау басқармасының атауы	Сенім телефонының нөмірі
1	Атырау облысы Денсаулық сақтау басқармасы	8(7122) 354571, 354581, 270970

"Дәрігерді үйге шақыру"
 мемлекеттік қызмет көрсету
 регламентіне 5-қосымша

Әрбір әрекеттің орындалу мерзімі көрсетілген әрбір ҚФБ қарапайым іс-қимылы (рәсімдері, функциялары, операциялары) дәйектілігінің мәтіндік, кестелік сипаттамасы

Негізгі үдерістің әрекеті	
Әрекет № (жұмыстың барысы, ағыны)	1
1 ҚФБ атауы	Тіркеуші
2 Әрекеттің (үдерістің, рәсімнің, операцияның) атауы және олардың сипаттамасы	Тұтынушының уәкілетті ұйымға тікелей жүгіну кезінде немесе телефон байланысы арқылы мемлекеттік қызмет көрсетуге сұрау салуды қабылдау
3 Аяқтау нысаны	Уәкілетті ұйымның дәрігерлерін үйге шақыру жазбалары кітапшасына тіркеу, ауызша жауап беру немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап
4 Орындалу мерзімдері	10 минуттан аспайды
5 Келесі әрекет нөмірі	-

"Дәрігерді үйге шақыру" мемлекеттік қызмет көрсету регламентіне 6-қосымша



"Дәрігердің қабылдауына жазылу" мемлекеттік қызмет көрсету регламенті

1. Жалпы ережелер

1. Осы "Дәрігердің қабылдауына жазылу" мемлекеттік қызмет (бұдан әрі - мемлекеттік қызмет) көрсету регламенті Қазақстан Республикасының денсаулық сақтаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі шеңберінде медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін ұйымдар (бұдан әрі – уәкілетті ұйым) арқылы дәрігердің (учаскелік терапевт/учаскелік педиатр/жалпы практикалық дәрігер) қабылдауына жазылу қызметін ұсынуды регламенттейді.

Мемлекеттік қызмет сондай-ақ жеке тұлға немесе оның өкілі уәкілетті ұйымға тікелей жүгінген кезде немесе телефон байланысы арқылы көрсетіледі, ол уәкілетті ұйымның тіркеу журналында тіркеледі.

2. Жұмыс кестесі:

1) уәкілетті ұйым – күн сайын дүйсенбіден жұма аралығында үзіліссіз, сағат 8.00-ден бастап 20.00-ге дейін, сенбі күні сағат 9.00-ден 14.00-ге дейін, демалыс күндері: жексенбі және "Қазақстан Республикасындағы мерекелер туралы" Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 13 желтоқсандағы Заңына сәйкес мереке күндері.

3. Мемлекеттік қызмет нысаны - автоматтандырылмаған.

4. Мемлекеттік қызмет "Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы" Қазақстан Республикасының 2009 жылғы 18 қыркүйектегі Кодексінің және "Бастапқы медициналық-санитариялық көмек көрсету қағидаларын және Азаматтарды бастапқы медициналық-санитариялық көмек ұйымдарына бекіту қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2011 жылғы 1 қарашадағы № 1263 қаулысының негізінде ұсынылады.

5. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі.

6. Мемлекеттік қызметті алушылар жеке тұлғалар (бұдан әрі – тұтынушы) болып табылады.

7. Мемлекеттік қызмет тұтынушыға:

- 1) тікелей жүгінген кезде – уәкілетті ұйымның ғимаратында;
- 2) телефон байланысы бойынша көрсетіледі.

8. Мемлекеттік қызмет туралы ақпарат:

1) Атырау облысы денсаулық сақтау басқармасының интернет -ресурсында:
www.atyrau.gov.kz;

- 2) уәкілетті ұйымдардың үй-жайларында;
- 3) ресми ақпарат көздерінде орналастырылады.

Мемлекеттік қызмет туралы ақпарат call-орталығының телефоны (1414) арқылы да ұсынылады.

9. Көрсетілетін мемлекеттік қызметтің нәтижелері:

1) уәкілетті ұйымға тікелей жүгінген кезде немесе телефон байланысы арқылы - уәкілетті ұйымның дәрігерінің қабылдауына алдын-ала жазылу журналына жазу және дәрігерлердің қабылдау кестесіне (бұдан әрі – кесте) сәйкес дәрігердің қабылдау күнін, уақытын көрсете отырып, ауызша жауап беру;

2) мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап болып табылады.

Бұл ретте, мемлекеттік қызметті көрсетуге сұрау салу қабылданған соң көрсетілген мерзімде тұтынушыға медициналық көмек көрсетіледі.

10. Мемлекеттік қызмет кестеге сәйкес тұтынушыға, оның ішінде мүмкіндігі шектеулі адамдарға қызмет көрсетуге жағдайлар көзделген (өртке қарсы қауіпсіздік, күтуге арналған демалыс орындары) уәкілетті ұйымда көрсетіледі.

Уәкілетті ұйымға тікелей немесе телефон байланысы арқылы жүгінген кезде тұтынушыға мемлекеттік қызметті таңдағанда кестеге сәйкес дәрігердің бос уақытын таңдау мүмкіндігі беріледі.

2. Мемлекеттік қызметті көрсету тәртібі

11. Уәкілетті ұйымға тікелей жүгінген кезде немесе телефон байланысы арқылы тұтынушының мемлекеттік қызметті алуы үшін:

1) жеке басын куәландыратын құжаты (он алты жасқа толмаған адамдар үшін – туу туралы куәлігі);

2) тіркелген халықтың тіркеліміне сәйкес осы уәкілетті ұйымға тіркеуінің болуы қажет.

12. Уәкілетті ұйымға тікелей немесе телефон байланысы арқылы жүгінген кезде мемлекеттік қызметті алу үшін өтініштердің бланкілерін толтыру талап етілмейді.

13. Уәкілетті ұйымға тікелей немесе телефон байланысы арқылы жүгінген кезде жауап беру (растау немесе бас тарту) мерзімі 10 минуттан аспайды, осы уақыт ішінде тұтынушыға ауызша жауап беріледі.

14. Тұтынушының мемлекеттік қызметті тікелей уәкілетті ұйымнан немесе телефон байланысы арқылы алуға сұрау салуы осы регламенттің 11-тармағында көрсетілген талаптарды орындамаған жағдайда қабылданбайды.

3. Жұмыс қағидаттары

15. Уәкілетті ұйымның тұтынушыға қатысты қызметі мына қағидаттарға негізделеді:

- 1) адамның конституциялық құқықтары мен бостандықтарын сақтау;
- 2) заңдылықты сақтау;
- 3) тұтынушылармен жұмыс істеу кезінде этика және деонтология қағидаттарын сақтау;
- 4) мемлекеттік қызметті көрсетудің уақтылығы мен сапасы;
- 5) өтініштерді қарау кезінде лауазымдық тұлғалар қызметінің айқындылығы.

4. Мемлекеттік қызметті көрсету үдерісінде әрекеттер (өзара іс-қимыл) тәртібінің сипаттамасы

16. Мемлекеттік қызмет көрсету үдерісіне келесі құрылымдық-функциялық бірлік (бұдан әрі - ҚФБ) қатысады: тіркеуші.

17. Әрбір әрекеттің орындалу мерзімі көрсетілген әрбір ҚФБ қарапайым іс-қимылы дәйектілігінің мәтіндік, кестелік сипаттамасы (рәсімдері, функциялары, операциялары) осы регламенттің 5-қосымшасында көрсетілген.

18. Іс-қимылдың қисынды дәйектілігі және ҚФБ арасындағы өзара байланысты көрсететін диаграмма (мемлекеттік қызмет көрсету үдерісінде) осы регламенттің 6-қосымшасында көрсетілген.

5. Жұмыс нәтижелері

19. Тұтынушыларға мемлекеттік қызмет көрсету бойынша жұмыстың нәтижелері осы регламенттің 1-қосымшасына сәйкес сапа және тиімділік көрсеткіштерімен өлшенеді.

20. Уәкілетті ұйымдардың жұмысы бағаланатын мемлекеттік қызметтің сапа және тиімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәндері жыл сайын Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің тиісті бұйрығымен бекітіледі.

6. Шағымдану тәртібі

21. Осы регламенттің 2-қосымшасында уәкілетті ұйым қызметкерлерінің әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағым беру тәртібін түсіндіретін және шағымдарды әзірлеуге жәрдемдесетін лауазымды тұлғалардың байланыс деректері көрсетілген.

22. Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижелерімен келіспеген жағдайда шағымдар тұтынушының таңдауы бойынша мыналарға жүгіну арқылы:

- 1) электрондық мекенжайлары мен телефондары осы регламенттің 2-қосымшасында көрсетілген Атырау облысы денсаулық сақтау басқармасының

тікелей басшыларына жіберіледі;

Атырау облысы Денсаулық сақтау басқармасы (бұдан әрі – басқарма) басшыларының азаматтарды қабылдауы осы регламенттің 3-қосымшасына сәйкес жүргізіледі;

2) осы регламенттің 4-қосымшасында көрсетілген басқарманың "сенім телефондарына";

3) 060010, Атырау қаласы, Әйтеке би көшесі, 77, 3 қабат, 309-кабинет мекенжайы бойынша басқарманың кеңсесіне жазбаша шағым арқылы жіберіледі.

23. Көрсетілген мемлекеттік қызметтің нәтижелерімен келіспеген жағдайда, тұтынушы заңнамада белгіленген тәртіппен сотқа шағымдануы мүмкін.

24. Мемлекеттік қызметті сапасыз көрсетуге шағым құзыретіне шағымда көрсетілген мәселелерді шешу кіретін субъектіге немесе лауазымды тұлғаға жіберіледі.

Шағымда тегі, аты, әкесінің аты (жеке басын куәландыратын құжатта бар болса), пошталық мекенжайы, күні көрсетіледі және тұтынушының қолы қойылады. Шағым беру кезінде субъектінің атауы немесе әрекеттеріне шағым жасалатын лауазымды тұлғалардың лауазымы, тегі және аты-жөні, шағымдану дәлелдері мен талаптар көрсетіледі.

25. Қабылданған шағым "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы Заңымен белгіленген мерзімдерде қаралады. Өтініш иесіне күні және уақыты, шағымды қабылдаған адамның тегі және аты-жөні көрсетілген талон беріледі. Өтініш иесіне шағымды қарау нәтижелері туралы пошта арқылы жазбаша түрде хабарланады.

"Дәрігердің қабылдауына жазылу"
мемлекеттік қызмет көрсету
регламентіне 1-қосымша

Сапа және тиімділік көрсеткіштерінің мәні

Сапа және қолжетімділік көрсеткіштері	Көрсеткіштің нормативтік мәні	Көрсеткіштің алдағы жылдағы нысаналы мәні	Көрсеткіштің есепті жылдың ағымдағы мәні
1	2	3	4
1. Уақтылылығы			
1. Электрондық деректерді толтырған сәттен бастап қызметті белгіленген мерзімде ұсыну оқиғаларының %-ы (үлесі)	100		
2. Сапасы			
2. Қызметті ұсыну үдерісінің сапасына қанағаттанған тұтынушылардың %-ы (үлесі)	100		
3. Қолжетімділік			
3. Қызмет ұсынудың сапасына және оны ұсыну			

тәртібі туралы ақпаратқа қанағаттанған тұтынушылардың %-ы (үлесі)	100		
4. Ақпаратқа электронды форматта қол жеткізуге болатын қызметтердің %-ы (үлесі)	0		
4. Шағымдану үдерісі			
5. Шағымданудың қолданыстағы тәртібіне қанағаттанған тұтынушылардың %-ы (үлесі)	100		
5. Сыпайылық			
6. Персоналдың сыпайылығына қанағаттанған тұтынушылардың %-ы (үлесі)	100		

"Дәрігердің қабылдауына жазылу"
 мемлекеттік қызмет көрсету
 регламентіне 2-қосымша

Шағымдану тәртібін түсіндіретін Атырау облысы Денсаулық сақтау басқармасы лауазымды тұлғаларының байланыс деректері

R/c №	Уәкілетті лауазымды тұлғалардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану және шағымды әзірлеуге жәрдемдесу бойынша органның атауы	Электрондық поштаның мекенжайы	Уәкілетті лауазымды тұлғалардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін түсіндіретін және шағымды әзірлеуге жәрдемдесетін тұлғаның лауазымы	Уәкілетті лауазымды тұлғалардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібін түсіндіретін және шағымды әзірлеуге жәрдемдесетін лауазымды тұлғаның телефон нөмірі
1	2	3	4	5
1	Атырау облысы Денсаулық сақтау басқармасы	oblzdrav_atoryau@mail.ru	Бастықтың орынбасары	8(7122) 354581
2	Атырау облысы Денсаулық сақтау басқармасы	oblzdrav_atoryau@mail.ru	Бас маман – заңгер	8(7122) 320110

"Дәрігердің қабылдауына жазылу"
 мемлекеттік қызмет көрсету
 регламентіне 3-қосымша

Атырау облысы денсаулық сақтау басқармасы басшысының азаматтарды қабылдау кестесі

R/c №	Денсаулық сақтау басқармасының атауы	Азаматтарды қабылдайтын тұлғаның лауазымы	Азаматтарды қабылдау уақыты
1	2	3	4
1	Атырау облысы Денсаулық сақтау басқармасы	Бастықтың орынбасары	2, 4 дүйсенбі 11-00-ден бастап 12-30-ге дейін

"Дәрігердің қабылдауына жазылу"
 мемлекеттік қызмет көрсету
 регламентіне 4-қосымша

Атырау облысы денсаулық сақтау басқармасының сенім телефондары

T/6 №	Денсаулық сақтау басқармасының атауы	Сенім телефонының нөмірі

"Дәрігердің қабылдауына жазылу"
 мемлекеттік қызмет көрсету
 регламентіне 5-қосымша

Әрбір әрекеттің орындалу мерзімі көрсетілген әрбір ҚФБ қарапайым іс-қимылы (рәсімдері, функциялары, операциялары) дәйектілігінің мәтіндік, кестелік сипаттамасы

Негізгі үдерістің әрекеті	
Әрекет № (жұмыстың барысы, ағыны)	1
1 ҚФБ атауы	Тіркеуші
2 Әрекеттің (үдерістің, рәсімнің, операцияның) атауы және олардың сипаттамасы	Тұтынушының уәкілетті ұйымға тікелей жүгіну кезінде немесе телефон байланысы арқылы мемлекеттік қызмет көрсетуге сұрану салуды қабылдау
3 Аяқтау нысаны	Уәкілетті ұйымның дәрігеріне алдын ала жазу журналында тіркеу, дәрігерлердің қабылдау кестесіне сәйкес дәрігердің қабылдау күнін, уақытын көрсетумен ауызша жауап беру немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден бас тарту туралы дәлелді жауап
4 Орындалу мерзімдері	10 минуттан аспайды
5 Келесі әрекет нөмірі	-

"Дәрігердің қабылдауына жазылу"
 мемлекеттік қызмет көрсету
 регламентіне 6-қосымша

Іс-қимылдың қисынды дәйектілігі және ҚФБ арасындағы өзара байланысты көрсететін диаграмма (мемлекеттік қызмет көрсету үдерісінде)

Тұтынушы



Тіркеуші

Тұтынушының уәкілетті ұйымға тікелей жүгіну кезінде немесе телефон байланысы арқылы мемлекеттік қызмет көрсетуге сұрау салуды қабылдау.

Уәкілетті ұйымның дәрігеріне алдын ала жазу журналында тіркеу, дәрігерлердің қабылдау кестесіне сәйкес дәрігердің қабылдау күнін, уақытын көрсетумен ауызша жауап беру немесе мемлекеттік қызмет көрсетуден негізді бас тарту туралы дәлелді жауап.