

**Об утверждении стандартов государственных услуг в области здравоохранения**

***Утративший силу***

Постановление Правительства Республики Казахстан от 12 октября 2012 года № 1294. Утратило силу постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 марта 2014 года № 253

      Сноска. Утратило силу постановлением Правительства РК от 20.03.2014 № 253 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

      В соответствии с пунктом 2 статьи 34 Бюджетного кодекса Республики Казахстан от 4 декабря 2008 года, статьями 9-1, 15-2 Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года «Об административных процедурах» Правительство Республики Казахстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

      1. Утвердить прилагаемые:

      1) стандарт государственной услуги «Вызов врача на дом»;

      2) стандарт государственной услуги «Запись на прием к врачу»;

      3) стандарт государственной услуги «Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь».

      2. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования.

      *Премьер-Министр*

      *Республики Казахстан*                       *С. Ахметов*

Утвержден

постановлением Правительства

Республики Казахстан

от 12 октября 2012 года № 1294

 **Стандарт государственной услуги**
**«Вызов врача на дом»**

 **1. Общие положения**

      1. Настоящий стандарт государственной услуги «Вызов врача на дом» (далее - государственная услуга) регламентирует предоставление услуги вызова врача (участкового терапевта/ участкового педиатра/врача общей практики) на дом медицинскими организациями, оказывающими первичную медико-санитарную помощь в рамках Единой информационной системы здравоохранения Республики Казахстан (далее – уполномоченная организация) в электронном формате через веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz (далее - портал).

      Государственная услуга оказывается также при непосредственном обращении или по телефонной связи физического лица или его представителя в уполномоченную организацию, которое регистрируется в журнале регистрации уполномоченной организации.

      2. График работы:

      1) уполномоченной организации – ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00 часов без перерыва, с 9-00 до 14-00 часов в субботу, выходные дни: воскресенье и праздничные дни в соответствии с Законом Республики Казахстан от 13 декабря 2001 года «О праздниках в Республике Казахстан»;

      2) портала - круглосуточно.

      3. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

      Сноска. Пункт 3 в редакции постановления Правительства РК от 30.04.2013 № 433 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).

      4. Государственная услуга предоставляется на основании Кодекса Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года «О здоровье народа и системе здравоохранения» и постановления Правительства Республики Казахстан от 1 ноября 2011 года № 1263 «Об утверждении Правил оказания первичной медико-санитарной помощи и Правил прикрепления граждан к организациям первичной медико-санитарной помощи».

      5. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

      6. Получателями государственной услуги являются физические лица (далее - потребитель).

      7. Государственная услуга оказывается потребителю:

      1) при непосредственном обращении - в здании уполномоченной организации;

      2) по телефонной связи;

      3) в электронном формате - на портале в личном кабинете.

      8. Информация о государственной услуге располагается:

      1) на интернет-ресурсе Министерства здравоохранения Республики Казахстан: www.mz.gov.kz;

      2) в помещениях уполномоченных организаций;

      3) на портале;

      4) в официальных источниках информации.

      Информация о государственной услуге также предоставляется по телефону саll-центра: (1414).

      9. Результатом оказываемой государственной услуги являются:

      1) при непосредственном обращении или по телефонной связи - запись в журнале регистрации вызовов уполномоченной организации затем устный ответ с указанием даты, времени посещения врача;

      2) в электронном формате при обращении на портал - выдача справки о вызове врача на дом (в электронном виде) по форме, согласно приложению 1 к настоящему стандарту (далее - стандарт), подписанной электронной цифровой подписью уполномоченной организации;

      3) мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги.

      При этом, после принятия запроса на оказание государственной услуги пациенту в установленное время на дому оказывается медицинская помощь.

      10. Государственная услуга при непосредственном обращении или по телефону в уполномоченную организацию оказывается в день обращения. При этом, запрос на получение государственной услуги принимается за 2 часа до окончания работы уполномоченной организации (до 18.00 часов в рабочие дни, до 12-00 в субботу), где предусмотрены условия для обслуживания Потребителя (противопожарная безопасность, места отдыха для ожидания), в том числе для лиц с ограниченными возможностями.

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

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      11. Для получения государственной услуги при непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию потребителю необходимо иметь:

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

      2) наличие прикрепления в данной уполномоченной организации согласно регистру прикрепленного населения.

      Для получения государственной услуги на портале потребителю необходимо иметь:

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

      2) наличие прикрепления в данной уполномоченной организации согласно регистру прикрепленного населения.

      Сведения документа, удостоверяющего личность, наличие прикрепления к данной уполномоченной организации, содержащиеся в государственной информационной системе, уполномоченная организация получает из соответствующих государственных информационных систем посредством портала в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью уполномоченного должностного лица.

      Сноска. Пункт 11 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 30.04.2013 № 433 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).

      12. Для получения государственной услуги при непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию заполнение бланков заявлений не требуется.

      Для получения государственной услуги в электронном формате потребитель заполняет запрос в личном кабинете на портале в форме электронного документа согласно приложению 2 к настоящему стандарту.

      13. Срок представления ответа (подтверждение или отказ) при непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию составляет не более 10 минут, в течение которого потребителю представляется устный ответ.

      Срок представления ответа (подтверждение или отказ) в электронном формате на портале по запросу потребителя составляет не более 30 минут, в течение которого потребителю представляется ответ в электронном формате по форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту.

      14. Запрос Потребителя на получение государственной услуги при непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию не принимается при невыполнении требований, указанных в пункте 11 настоящего стандарта.

      Запрос Потребителя на получение государственной услуги в электронном формате не принимается при:

      1) невыполнении требований, указанных в пункте 11 настоящего Стандарта;

      2) несоответствии нормам, предусмотренным статьей 40 Закона Республики Казахстан от 11 января 2007 года «Об информатизации».

 **3. Принципы работы**

      15. Деятельность уполномоченной организации основывается по отношению к Потребителю на следующих принципах:

      1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;

      2) соблюдение законности;

      3) соблюдение принципов этики и деонтологии при работе с Потребителями;

      4) своевременность и качество оказания государственных услуг;

      5) прозрачность деятельности должностных лиц при рассмотрении обращений.

 **4. Результаты работы**

      16. Результаты работы по оказанию государственной услуги Потребителям измеряются показателями качества и эффективности согласно приложению 3 к настоящему стандарту.

      17. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги, по которым оценивается работа уполномоченных организаций, ежегодно утверждаются соответствующим приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан.

 **5. Порядок обжалования**

      18. В приложении 4 к настоящему Стандарту указаны контактные данные должностных лиц, которые разъясняют порядок обжалования действий (бездействия) работников уполномоченной организации и оказывают содействие в подготовке жалобы.

      19. Жалобы в случаях несогласия с результатом оказанной государственной услуги направляются по выбору Потребителя путем обращения:

      1) непосредственно к руководителям управлений здравоохранения областей, городов Астана и Алматы, электронные адреса и телефоны которых указаны в приложении 4 к настоящему стандарту.

      Прием граждан руководителями управлений здравоохранения областей, городов Астана и Алматы (далее - управления) осуществляется по графику, согласно приложению 5 к настоящему стандарту, а также размещенному на интернет-ресурсе Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: www.mz.gov.kz;

      2) на «телефоны доверия» Министерства здравоохранения Республики Казахстан по номеру (8-7172)-74-32-40, 74-32-45;

      3) на «телефоны доверия» управлений, указанные в приложении 6 к настоящему стандарту;

      4) в разделе «вопросы-ответы» интернет-ресурса Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: www.mz.gov.kz;

      5) на блог Министра здравоохранения (страница «Блог Министра здравоохранения Республики Казахстан» интернет-ресурса Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: www.mz.gov.kz);

      6) через ящик для жалоб и предложений, расположенный в Министерстве здравоохранения Республики Казахстан по адресу: 010000, город Астана, улица Орынбор 8, подъезд № 5;

      7) с письменной жалобой в канцелярию Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: 010000, город Астана, ул. Орынбор 8, подъезд № 5.

      20. Жалобы на не качественное оказание государственной услуги порталом направляются Потребителем путем обращения по телефону саll-центра портала (1414).

      21. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, Потребитель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

      22. Обращение на некачественное оказание государственной услуги должно адресоваться субъекту или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

      В обращении указываются фамилия, имя, отчество (при наличии в документе, удостоверяющем личность), почтовый адрес, дата и подпись Потребителя. При подаче обращения указываются наименование субъекта или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.

      23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации Министерства здравоохранения Республики Казахстан, Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан (в электронном формате) и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц». Заявителю выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение. О результатах рассмотрения обращения заявителю сообщается в письменном виде по почте.

Приложение 1

к стандарту государственной услуги

«Вызов врача на дом»

 **Справка о регистрации запроса вызова врача**
**(в электронном виде)**

      1. В случае подтверждения:

      «Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ваша

заявка принята.

      Вам будет оказана государственная услуга «Вызов врача на дом».

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

20\_\_г.

      Ф.И.О. врача \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

      Электронно-цифровая подпись руководителя уполномоченной

организации».

      2. В случае отказа:

      «Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

      Вам отказано в оказании государственной услуги «Вызов врача на

дом».

      Причина отказа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

      Электронно-цифровая подпись руководителя уполномоченной

организации».

Приложение 2

к стандарту государственной услуги

«Вызов врача на дом»

 **Форма запроса в личном кабинете на портале**
**в форме электронного документа**

**Название государственной услуги: «**Вызов врача на дом**».**

**ИИН: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**Ф.И.О.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**Адресные**

**сведения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**Профиль**

**прикрепления:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**Причина**

**вызова:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**Дополнительная**

**информация:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

Приложение 3

к стандарту государственной услуги

«Вызов врача на дом»

 **Значения показателей качества и эффективности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества
и доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показателя
в
последующем
году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| 1. Своевременность |
| 1. % (доля) случаев
предоставления услуги в
установленный срок с момента
заполнения электронных данных | 100 |
 |
 |
| 2. Качество |
| 2. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством
процесса предоставления услуги | 100 |
 |
 |
| 3. Доступность |
| 3. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством и
информацией о порядке
предоставления услуги | 100 |
 |
 |
| 4. % (доля) услуг, информация о
которых доступна в электронном
формате | 0 |
 |
 |
| 4. Процесс обжалования |
| 5. % (доля) потребителей,
удовлетворенных существующим
порядком обжалования | 100 |
 |
 |
| 5. Вежливость |
| 6. % (доля) потребителей,
удовлетворенных вежливостью
персонала | 100 |
 |
 |

Приложение 4

к стандарту государственной услуги

«Вызов врача на дом»

 **Контактные данные должностных лиц управлений здравоохранений**
**областей, городов Алматы и Астаны, разъясняющих порядок**
**обжалования**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  №
п/п | Наименование
органа по
обжалованию
действий
(бездействия)
уполномоченных
должностных лиц
и оказанию
содействия в
подготовке
жалобы | Адрес
электронной
почты | Должность
лица, который
разъясняет
порядок
обжалования
действий
(бездействия)
уполномоченных
должностных
лиц и
оказывает
содействие в
подготовке
жалобы | Номер телефона
должностного
лица, который
разъясняет
порядок
обжалования
действий
(бездействия)
уполномоченных
должностных лиц
и оказывает
содействие в
подготовке
жалобы |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 6 |
| 1 | Управление
здравоохранения
города Астаны | db@uz.astana.kz
s.kurmanova@uz.
astana.kz | Заместитель
начальника | 8(7172)
556825 |
| 2 | Управление
здравоохранения
города Алматы | mail@dzalmaty.
kz
igisinova@
dzalmaty.kz | Заместитель
начальника | 8(7272)
274-98-55 |
| 3 | Управление
здравоохранения
Акмолинской
области | oblzdrav@
kokshetau.
online.kz | Заместитель
начальника | 8(7162)
256877 |
| 4 | Управление
здравоохранения
Алматинской
области | lech.aoblzdrav@
mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7282) 273314 |
| 5 | Управление
здравоохранения
Актюбинской
области | e.tatimov
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7132) 540756 |
| 6 | Управление
здравоохранения
Атырауской
области | oblzdrav\_atyrau
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7122) 354581 |
| 7 | Управление
здравоохранения
Восточно-
Казахстанской
области | uk\_oblzdrav
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7232) 241878 |
| 8 | Управление
здравоохранения
Жамбылской
области | uzo\_zhambyl
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7262) 430930 |
| 9 | Управление
здравоохранения
Западно-
Казахстанской
области | dzzko@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7112) 505592 |
| 10 | Управление
здравоохранения
Карагандинской
области | info@zdravkrg.
kz | Заместитель
начальника | 8(7212) 411413,
411461 |
| 11 | Управление
здравоохранения
Костанайской
области | odzkost@yandex.
ru | Заместитель
начальника | 8(7142) 390503 |
| 12 | Управление
здравоохранения
Кызылординской
области | info@uzdr.orda.
gov.kz | Заместитель
начальника | 8(7242) 235333 |
| 13 | Управление
здравоохранения
Мангистауской
области | oblzdrav\_kanz
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7292) 302050,
302034 |
| 14 | Управление
здравоохранения
Павлодарской
области | gimadieva.dz
@pavlodar.gov.
kz | Заместитель
начальника | 8(7182) 510207,
559652 |
| 15 | Управление
здравоохранения
Северо-
Казахстанской
области | zdrav@sko.kz | Заместитель
начальника | 8(7152) 463739 |
| 16 | Управление
здравоохранения
Южно-
Казахстанской
области | arnur-2003
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7252) 565327 |

Приложение 5

к стандарту государственной услуги

«Вызов врача на дом»

 **Графики приема граждан руководителями Управлений**
**здравоохранения областей, городов Алматы и Астаны**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №
п/п | Наименование управлений
здравоохранения
областей, городов Алматы
и Астана | Должность лица,
принимающего
граждан | Время приема
граждан |
| 1 | Управление здравоохранения
города Астаны | Заместитель
начальника | Четверг с 14-00 до
16-00 часов |
| 2 | Управление здравоохранения
города Алматы | Заместитель
начальника | Пятница с 15-00 до
18-00 |
| 3 | Управление здравоохранения
Акмолинской области | Заместитель
начальника | Пятница
с 16-00 до 18-00
часов |
| 4 | Управление здравоохранения
Алматинской области | Заместитель
начальника | Среда с 16-00 до
18-00 часов |
| 5 | Управление здравоохранения
Актюбинской области | Заместитель
начальника | Все рабочие дни с
10-00 до 17-00
часов |
| 6 | Управление здравоохранения
Атырауской области | Заместитель
начальника | 2,4 понедельник с
11-00 до 12-30
часов |
| 7 | Управление здравоохранения
Восточно-Казахстанской
области | Заместитель
начальника | Четверг с 14-00 до
16-00 часов |
| 8 | Управление здравоохранения
Жамбылской области | Заместитель
начальника | Вторник, четверг
с 15-00 до 17-00
часов |
| 9 | Управление здравоохранения
Западно-Казахстанской
области | Заместитель
начальника | Вторник, четверг с
15-00 до 16-00
часов |
| 10 | Управление здравоохранения
Карагандинской области | Заместитель
начальника | Пятница с 16-00 до
18-00 часов |
| 11 | Управление здравоохранения
Костанайской области | Заместитель
начальника | Четвертый вторник с
15-00 до 18-00
часов |
| 12 | Управление здравоохранения
Кызылординской области | Заместитель
начальника | Ежедневно с 15-00
до 17-00 часов |
| 13 | Управление здравоохранения
Мангистауской области | Заместитель
начальника | Среда с 17-00 до
18-00 часов |
| 14 | Управление здравоохранения
Павлодарской области | Заместитель
начальника | Пятница с 11-00 до
13-00 часов |
| 15 | Управление здравоохранения
Северо-Казахстанской
области | Заместитель
начальника | Четверг с 15-00 до
17-00 часов |
| 16 | Управление здравоохранения
Южно-Казахстанской области | Заместитель
начальника | Вторник с 17-00 до
19-00 часов |

Приложение 6

к стандарту государственной услуги

«Вызов врача на дом»

 **Телефоны доверия управлений здравоохранения областей, городов**
**Алматы и Астаны**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование управлений здравоохранения
областей, городов Алматы и Астана | Номер телефона
доверия |
| 1 | Управление здравоохранения города Астаны | 8(7172) 556823,
556825 |
| 2 | Управление здравоохранения города Алматы | 8(7272) 2755890,
2755960 |
| 3 | Управление здравоохранения Акмолинской
области | 8(7162) 255187,
251655 |
| 4 | Управление здравоохранения Алматинской
области | 8(7282) 273314,
210763 |
| 5 | Управление здравоохранения Актюбинской
области | 8(7132) 563055,
540756 |
| 6 | Управление здравоохранения Атырауской
области | 8(7122) 354571,
354581 |
| 7 | Управление здравоохранения
Восточно-Казахстанской области | 8(7232) 523202,
241878 |
| 8 | Управление здравоохранения Жамбылской
области | 8(7262) 433636,
430930 |
| 9 | Управление здравоохранения
Западно-Казахстанской области | 8(7112) 512 888,
513500 |
| 10 | Управление здравоохранения Карагандинской
области | 8(7212) 411 413,
411461 |
| 11 | Управление здравоохранения Костанайской
области | 8(7142) 390 506,
390503 |
| 12 | Управление здравоохранения Кызылординской
области | 8(7242) 235341,
238090-3041 |
| 13 | Управление здравоохранения Мангистауской
области | 8(7292) 302050,
302034 |
| 14 | Управление здравоохранения Павлодарской
области | 8(7182) 513021,
559652 |
| 15 | Управление здравоохранения
Северо-Казахстанской области | 8(7152) 469355,
463739 |
| 16 | Управление здравоохранения
Южно-Казахстанской области | 8(7252) 560 047,
565325 |

Утвержден

постановлением Правительства

Республики Казахстан

от 12 октября 2012 года № 1294

 **Стандарт государственной услуги**
**«Запись на прием к врачу»**

 **1. Общие положения**

      1. Настоящий стандарт государственной услуги «Запись на прием к врачу» (далее - государственная услуга) регламентирует предоставление услуги записи на прием к врачу (участковому терапевту/участковому педиатру/врачу общей практики) медицинскими организациями, оказывающими первичную медико-санитарную помощь в рамках Единой информационной системы здравоохранения Республики Казахстан (далее – уполномоченная организация) в электронном формате через веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz (далее - портал).

      Государственная услуга оказывается также при непосредственном обращении или по телефонной связи физического лица или его представителя в уполномоченную организацию, которое фиксируется в журнале регистрации уполномоченной организации.

      2. График работы:

      1) уполномоченной организации – ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00 часов без перерыва, с 9-00 до 14-00 часов в субботу, выходные дни: воскресенье и праздничные дни в соответствии с Законом Республики Казахстан от 13 декабря 2001 года «О праздниках в Республике Казахстан»;

      2) портала - круглосуточно.

      3. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

      Сноска. Пункт 3 в редакции постановления Правительства РК от 30.04.2013 № 433 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).

      4. Государственная услуга предоставляется на основании Кодекса Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года «О здоровье народа и системе здравоохранения» и постановления Правительства Республики Казахстан от 1 ноября 2011 года № 1263 «Об утверждении Правил оказания первичной медико-санитарной помощи и Правил прикрепления граждан к организациям первичной медико-санитарной помощи».

      5. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

      6. Получателями государственной услуги являются физические лица (далее - потребитель).

      7. Государственная услуга оказывается потребителю:

      1) при непосредственном обращении - в здании уполномоченной организации;

      2) в электронном формате - на портале в личном кабинете;

      3) по телефонной связи.

      8. Информация о государственной услуге располагается:

      1) на интернет-ресурсе Министерства здравоохранения Республики Казахстан: www.mz.gov.kz;

      2) в помещениях уполномоченных организаций;

      3) на портале;

      4) в официальных источниках информации.

      Информация о государственной услуге также предоставляется по телефону саll-центра: (1414).

      9. Результатом оказываемой государственной услуги являются:

      1) при непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию – запись в журнале предварительной записи на прием к врачу уполномоченной организации 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 1 к настоящему стандарту, подписанной электронной цифровой подписью уполномоченной организации;

      3) мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги.

      При этом, после принятия запроса на оказание государственной услуги в установленное время Потребителю оказывается медицинская помощь.

      10. Государственная услуга предоставляется в уполномоченной организации, в которой предусмотрены условия для обслуживания потребителя (противопожарная безопасность, места отдыха для ожидания), в том числе для лиц с ограниченными возможностями, в соответствии с графиком.

      При непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию Потребителю при выборе государственной услуги предоставляется возможность выбрать свободное время врача согласно Графику.

      В электронном формате на портале Потребителю при выборе государственной услуги предоставляется возможность выбрать свободное время врача согласно Графику.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      11. Для получения государственной услуги при непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию Потребителю необходимо иметь:

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

      2) наличие прикрепления к данной уполномоченной организации согласно регистру прикрепленного населения.

      Для получения государственной услуги на портале потребителю необходимо иметь:

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

      2) наличие прикрепления в данной уполномоченной организации согласно регистру прикрепленного населения.

      Сведения документа, удостоверяющего личность, наличие прикрепления к данной уполномоченной организации, содержащиеся в государственной информационной системе, уполномоченная организация получает из соответствующих государственных информационных систем посредством портала в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью уполномоченного должностного лица.

      Сноска. Пункт 11 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 30.04.2013 № 433 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).

      12. Для получения государственной услуги при непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию заполнение бланков заявлений не требуется.

      Для получения государственной услуги в электронном формате Потребитель заполняет последовательные запросы в личном кабинете на портале в форме электронного документа.

      13. Срок представления ответа (подтверждение или отказ) при непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию составляет не более 10 минут, в течение которого Потребителю представляется устный ответ.

      Срок представления ответа (подтверждение или отказ) в электронном формате на портале по запросу потребителя составляет не более 30 минут, в течение которого потребителю представляется ответ в электронном формате по форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту.

      14. Запрос потребителя на получение государственной услуги при непосредственном обращении или по телефонной связи в уполномоченную организацию не принимается при невыполнении требований, указанных в пункте 11 настоящего стандарта.

      Запрос Потребителя на получение государственной услуги в электронном формате не принимается при:

      1) невыполнении требований, указанных в пункте 11 настоящего стандарта;

      2) несоответствии нормам, предусмотренным статьей 40 Закона Республики Казахстан от 11 января 2007 года «Об информатизации».

 **3. Принципы работы**

      15. Деятельность уполномоченной организации основывается по отношению к Потребителю на следующих принципах:

      1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;

      2) соблюдение законности;

      3) соблюдение принципов этики и деонтологии при работе с Потребителями;

      4) своевременность и качество оказания государственных услуг;

      5) прозрачность деятельности должностных лиц при рассмотрении обращений.

 **4. Результаты работы**

      16. Результаты работы по оказанию государственной услуги Потребителям измеряются показателями качества и эффективности согласно приложению 2 к настоящему стандарту.

      17. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги, по которым оценивается работа уполномоченных организаций, ежегодно утверждаются соответствующим приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан.

 **5. Порядок обжалования**

      18. В приложении 3 к настоящему стандарту указаны контактные данные должностных лиц, которые разъясняют порядок обжалования действий (бездействия) работников уполномоченной организации и оказывают содействие в подготовке жалобы.

      19. Жалобы в случаях несогласия с результатом оказанной государственной услуги направляются по выбору Потребителя путем обращения:

      1) непосредственно к руководителям управлений здравоохранения областей, городов Астана и Алматы, электронные адреса и телефоны которых указаны в приложении 3 к настоящему стандарту.

      Прием граждан руководителями управлений здравоохранения областей, городов Астана и Алматы (далее - управления) осуществляется по графику, согласно приложению 4 к настоящему стандарту, а также размещенному на интернет-ресурсе Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: www.mz.gov.kz;

      2) на «телефоны доверия» Министерства здравоохранения Республики Казахстан по номеру (8-7172)-74-32-40, 74-32-45;

      3) на «телефоны доверия» управлений, указанные в приложении 5 к настоящему стандарту;

      4) в разделе «вопросы-ответы» интернет-ресурса Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: www.mz.gov.kz;

      5) на блог Министра здравоохранения (страница «Блог Министра здравоохранения Республики Казахстан» интернет-ресурса Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: www.mz.gov.kz);

      6) через ящик для жалоб и предложений, расположенный в Министерстве здравоохранения Республики Казахстан по адресу: 010000, город Астана, улица Орынбор 8, подъезд № 5;

      7) с письменной жалобой в канцелярию Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: 010000, город Астана, ул. Орынбор 8, подъезд № 5.

      20. Жалобы на некачественное оказание государственной услуги порталом направляются Потребителем путем обращения по телефону саll-центра портала (1414).

      21. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, Потребитель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

      22. Обращение на некачественное оказание государственной услуги должно адресоваться субъекту или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

      В обращении указываются фамилия, имя, отчество (при наличии в документе, удостоверяющем личность), почтовый адрес, дата и подпись Потребителя. При подаче обращения указываются наименование субъекта или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.

      23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации Министерства здравоохранения Республики Казахстан, Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан (в электронном формате) и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц». Заявителю выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение. О результатах рассмотрения обращения заявителю сообщается в письменном виде по почте.

Приложение 1

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 уполномоченной

организации».

      2. В случае отказа:

      «Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

      Вам отказано в оказании государственной услуги «Запись на прием

к врачу».

      Причина отказа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

      Электронно-цифровая подпись руководителя уполномоченной

организации».

Приложение 2

к стандарту государственной услуги

«Запись на прием к врачу»

 **Значения показателей качества и эффективности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели качества
и доступности | Нормативное
значение
показателя | Целевое
значение
показателя
в
последующем
году | Текущее
значение
показателя
в отчетном
году |
| 1. Своевременность |
| 1. % (доля) случаев
предоставления услуги в
установленный срок с момента
заполнения электронных данных | 100 |
 |
 |
| 2. Качество |
| 2. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством
процесса предоставления услуги | 100 |
 |
 |
| 3. Доступность |
| 3. % (доля) потребителей,
удовлетворенных качеством и
информацией о порядке
предоставления услуги | 100 |
 |
 |
| 4. % (доля) услуг, информация о
которых доступна в электронном
формате | 0 |
 |
 |
| 4. Процесс обжалования |
| 5. % (доля) потребителей,
удовлетворенных существующим
порядком обжалования | 100 |
 |
 |
| 5. Вежливость |
| 6. % (доля) потребителей,
удовлетворенных вежливостью
персонала | 100 |
 |
 |

Приложение 3

к стандарту государственной услуги

«Запись на прием к врачу»

 **Контактные данные должностных лиц управлений здравоохранений**
**областей, городов Алматы и Астаны, разъясняющих порядок**
**обжалования**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  №
п/п | Наименование
органа по
обжалованию
действий
(бездействия)
уполномоченных
должностных лиц
и оказанию
содействия в
подготовке
жалобы | Адрес
электронной
почты | Должность
лица, который
разъясняет
порядок
обжалования
действий
(бездействия)
уполномоченных
должностных
лиц и
оказывает
содействие в
подготовке
жалобы | Номер телефона
должностного
лица, который
разъясняет
порядок
обжалования
действий
(бездействия)
уполномоченных
должностных лиц
и оказывает
содействие в
подготовке
жалобы |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 6 |
| 1 | Управление
здравоохранения
города Астаны | db@uz.astana.kz
s.kurmanova@uz.
astana.kz | Заместитель
начальника | 8(7172)
556825 |
| 2 | Управление
здравоохранения
города Алматы | mail@dzalmaty.
kz
igisinova@
dzalmaty.kz | Заместитель
начальника | 8(7272)
274-98-55 |
| 3 | Управление
здравоохранения
Акмолинской
области | oblzdrav@
kokshetau.
online.kz | Заместитель
начальника | 8(7162)
256877 |
| 4 | Управление
здравоохранения
Алматинской
области | lech.aoblzdrav@
mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7282) 273314 |
| 5 | Управление
здравоохранения
Актюбинской
области | e.tatimov
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7132) 540756 |
| 6 | Управление
здравоохранения
Атырауской
области | oblzdrav\_atyrau
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7122) 354581 |
| 7 | Управление
здравоохранения
Восточно-
Казахстанской
области | uk\_oblzdrav
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7232) 241878 |
| 8 | Управление
здравоохранения
Жамбылской
области | uzo\_zhambyl
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7262) 430930 |
| 9 | Управление
здравоохранения
Западно-
Казахстанской
области | dzzko@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7112) 505592 |
| 10 | Управление
здравоохранения
Карагандинской
области | info@zdravkrg.
kz | Заместитель
начальника | 8(7212) 411413,
411461 |
| 11 | Управление
здравоохранения
Костанайской
области | odzkost@yandex.
ru | Заместитель
начальника | 8(7142) 390503 |
| 12 | Управление
здравоохранения
Кызылординской
области | info@uzdr.orda.
gov.kz | Заместитель
начальника | 8(7242) 235333 |
| 13 | Управление
здравоохранения
Мангистауской
области | oblzdrav\_kanz
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7292) 302050,
302034 |
| 14 | Управление
здравоохранения
Павлодарской
области | gimadieva.dz
@pavlodar.gov.
kz | Заместитель
начальника | 8(7182) 510207,
559652 |
| 15 | Управление
здравоохранения
Северо-
Казахстанской
области | zdrav@sko.kz | Заместитель
начальника | 8(7152) 463739 |
| 16 | Управление
здравоохранения
Южно-
Казахстанской
области | arnur-2003
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7252) 565327 |

Приложение 4

к стандарту государственной услуги

«Запись на прием к врачу»

 **Графики приема граждан руководителями Управлений**
**здравоохранения областей, городов Алматы и Астаны**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №
п/п | Наименование управлений
здравоохранения
областей, городов Алматы
и Астана | Должность лица,
принимающего
граждан | Время приема
граждан |
| 1 | Управление здравоохранения
города Астаны | Заместитель
начальника | Четверг с 14-00 до
16-00 часов |
| 2 | Управление здравоохранения
города Алматы | Заместитель
начальника | Пятница с 15-00 до
18-00 |
| 3 | Управление здравоохранения
Акмолинской области | Заместитель
начальника | Пятница
с 16-00 до 18-00
часов |
| 4 | Управление здравоохранения
Алматинской области | Заместитель
начальника | Среда с 16-00 до
18-00 часов |
| 5 | Управление здравоохранения
Актюбинской области | Заместитель
начальника | Все рабочие дни с
10-00 до 17-00
часов |
| 6 | Управление здравоохранения
Атырауской области | Заместитель
начальника | 2,4 понедельник с
11-00 до 12-30
часов |
| 7 | Управление здравоохранения
Восточно-Казахстанской
области | Заместитель
начальника | Четверг с 14-00 до
16-00 часов |
| 8 | Управление здравоохранения
Жамбылской области | Заместитель
начальника | Вторник, четверг
с 15-00 до 17-00
часов |
| 9 | Управление здравоохранения
Западно-Казахстанской
области | Заместитель
начальника | Вторник, четверг с
15-00 до 16-00
часов |
| 10 | Управление здравоохранения
Карагандинской области | Заместитель
начальника | Пятница с 16-00 до
18-00 часов |
| 11 | Управление здравоохранения
Костанайской области | Заместитель
начальника | Четвертый вторник с
15-00 до 18-00
часов |
| 12 | Управление здравоохранения
Кызылординской области | Заместитель
начальника | Ежедневно с 15-00
до 17-00 часов |
| 13 | Управление здравоохранения
Мангистауской области | Заместитель
начальника | Среда с 17-00 до
18-00 часов |
| 14 | Управление здравоохранения
Павлодарской области | Заместитель
начальника | Пятница с 11-00 до
13-00 часов |
| 15 | Управление здравоохранения
Северо-Казахстанской
области | Заместитель
начальника | Четверг с 15-00 до
17-00 часов |
| 16 | Управление здравоохранения
Южно-Казахстанской области | Заместитель
начальника | Вторник с 17-00 до
19-00 часов |

Приложение 5

к стандарту государственной услуги

«Запись на прием к врачу»

 **Телефоны доверия управлений здравоохранения областей,**
**городов Алматы и Астаны**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование управлений здравоохранения
областей, городов Алматы и Астана | Номер телефона
доверия |
| 1 | Управление здравоохранения города Астаны | 8(7172) 556823,
556825 |
| 2 | Управление здравоохранения города Алматы | 8(7272) 2755890,
2755960 |
| 3 | Управление здравоохранения Акмолинской
области | 8(7162) 255187,
251655 |
| 4 | Управление здравоохранения Алматинской
области | 8(7282) 273314,
210763 |
| 5 | Управление здравоохранения Актюбинской
области | 8(7132) 563055,
540756 |
| 6 | Управление здравоохранения Атырауской
области | 8(7122) 354571,
354581 |
| 7 | Управление здравоохранения
Восточно-Казахстанской области | 8(7232) 523202,
241878 |
| 8 | Управление здравоохранения Жамбылской
области | 8(7262) 433636,
430930 |
| 9 | Управление здравоохранения
Западно-Казахстанской области | 8(7112) 512 888,
513500 |
| 10 | Управление здравоохранения Карагандинской
области | 8(7212) 411 413,
411461 |
| 11 | Управление здравоохранения Костанайской
области | 8(7142) 390 506,
390503 |
| 12 | Управление здравоохранения Кызылординской
области | 8(7242) 235341,
238090-3041 |
| 13 | Управление здравоохранения Мангистауской
области | 8(7292) 302050,
302034 |
| 14 | Управление здравоохранения Павлодарской
области | 8(7182) 513021,
559652 |
| 15 | Управление здравоохранения
Северо-Казахстанской области | 8(7152) 469355,
463739 |
| 16 | Управление здравоохранения
Южно-Казахстанской области | 8(7252) 560 047,
565325 |

Утвержден

постановлением Правительства

Республики Казахстан

от 12 октября 2012 года № 1294

 **Стандарт государственной услуги**
**«Прикрепление к медицинской организации,**
**оказывающей первичную медико-санитарную помощь»**

 **1. Общие положения**

      1. Настоящий стандарт государственной услуги «Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» (далее - государственная услуга) регламентирует предоставление услуги прикрепления к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь в рамках Единой информационной системы здравоохранения Республики Казахстан (далее – уполномоченная организация) в электронном формате через веб-портал «электронного правительства»: www.egov.kz (далее - портал).

      Государственная услуга оказывается также при непосредственном обращении физического лица или его представителя в уполномоченную организацию, которое фиксируется в журнале регистрации уполномоченной организации.

      2. График работы:

      1) уполномоченной организации – ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00 часов без перерыва, с 9-00 до 14-00 часов в субботу, выходные дни: воскресенье и праздничные дни в соответствии с Законом Республики Казахстан от 13 декабря 2001 года «О праздниках в Республике Казахстан»;

      2) портала - круглосуточно.

      3. Форма оказываемой государственной услуги: частично автоматизированная.

      Сноска. Пункт 3 в редакции постановления Правительства РК от 30.04.2013 № 433 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).

      4. Государственная услуга предоставляется на основании Кодекса Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года «О здоровье народа и системе здравоохранения» и постановления Правительства Республики Казахстан от 1 ноября 2011 года № 1263 «Об утверждении Правил оказания первичной медико-санитарной помощи и Правил прикрепления граждан к организациям первичной медико-санитарной помощи».

      5. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

      6. Получателями государственной услуги являются физические лица (далее - потребитель).

      7. Государственная услуга оказывается:

      1) при непосредственном обращении - в здании уполномоченной организации по выбору Потребителя;

      2) в электронном формате - на портале в личном кабинете.

      8. Информация о государственной услуге располагается:

      1) на интернет-ресурсе Министерства здравоохранения Республики Казахстан: www.mz.gov.kz;

      2) в помещениях уполномоченных организаций;

      3) на портале;

      4) в официальных источниках информации.

      Информация о государственной услуге также предоставляется по телефону саll-центра: (1414).

      9. Результатом оказываемой государственной услуги являются:

      1) при непосредственном обращении в уполномоченную организацию - выдача справки (талона) о прикреплении в бумажном виде (в произвольной форме);

      2) в электронном формате при обращении на портал - выдача справки (талона) о прикреплении в форме электронного документа, подписанной электронной цифровой подписью уполномоченной организации, согласно приложению 1 к настоящему стандарту;

      3) мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги.

      10. Государственная услуга в электронном формате либо при непосредственном обращении в уполномоченную организацию оказывается в день обращения, где предусмотрены условия для обслуживания Потребителей с ограниченными возможностями, приняты меры противопожарной безопасности. В зале располагаются кресла ожидания и информационные стенды.

 **2. Порядок оказания государственной услуги**

      11. Для получения государственной услуги при непосредственном обращении в уполномоченную организацию Потребителю необходимо иметь документ, удостоверяющий личность (для лиц, не достигших шестнадцатилетнего возраста - свидетельство о рождении).

      Для получения государственной услуги на портале потребителю необходимо иметь:

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

      2) электронную цифровую подпись потребителя.

      Сведения документа, удостоверяющего личность, содержащиеся в государственной информационной системе, уполномоченная организация получает из соответствующих государственных информационных систем посредством портала в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью уполномоченного должностного лица.

      Сноска. Пункт 11 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 30.04.2013 № 433 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).

      12. Для получения государственной услуги при непосредственном обращении в уполномоченную организацию Потребитель заполняет заявление произвольной формы.

      Для получения государственной услуги в электронном формате Потребитель заполняет запрос в личном кабинете на портале в форме электронного документа согласно приложению 2 к настоящему стандарту.

      13. Ответ (подтверждение или отказ) при непосредственном обращении в уполномоченную организацию представляется в течении одного дня, в течение которого потребителю представляются справка (талон) о прикреплении либо мотивированный ответ об отказе в предоставлении государственной услуги.

      Ответ (подтверждение или отказ) в электронном формате на портале по запросу потребителя представляются в течении одного дня, в течении которых потребителю представляется ответ в электронном формате по форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту.

      Государственная услуга в электронном формате оказывается в день обращения на портал. При этом, запрос на получение государственной услуги принимается за 2 часа до окончания работы уполномоченной организации (до 18.00 часов в рабочие дни, до 12-00 часов в субботу).

      14. Запрос Потребителя на получение государственной услуги при непосредственном обращении в уполномоченную организацию не принимается при:

      1) невыполнении требований, указанных в пункте 11 настоящего стандарта;

      2) прикреплении чаще одного раза в год при свободном выборе уполномоченной организации;

      3) превышении нормативов численности прикрепленного населения к прикрепляемой уполномоченной организации;

      4) прикреплении к более чем одной уполномоченной организации.

      Запрос Потребителя на получение государственной услуги в электронном формате не принимается при:

      1) невыполнении требований, указанных в пункте 11 настоящего стандарта;

      2) несоответствии нормам, предусмотренным статьей 40 Закона Республики Казахстан от 11 января 2007 года «Об информатизации».

 **3. Принципы работы**

      15. Деятельность уполномоченной организации основывается по отношению к Потребителю на следующих принципах:

      1) соблюдение конституционных прав и свобод человека;

      2) соблюдение законности;

      3) соблюдение принципов этики и деонтологии при работе с Потребителями;

      4) своевременность и качество оказания государственных услуг;

      5) прозрачность деятельности должностных лиц при рассмотрении обращений.

 **4. Результаты работы**

      16. Результаты работы по оказанию государственной услуги Потребителям измеряются показателями качества и эффективности согласно приложению 3 к настоящему стандарту.

      17. Целевые значения показателей качества и эффективности государственной услуги, по которым оценивается работа уполномоченных организаций, ежегодно утверждаются соответствующим приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан.

 **5. Порядок обжалования**

      18. В приложении 4 к настоящему стандарту указаны контактные данные должностных лиц, которые разъясняют порядок обжалования действий (бездействия) работников уполномоченной организации и оказывают содействие в подготовке жалобы.

      19. Жалобы в случаях несогласия с результатом оказанной государственной услуги направляются по выбору Потребителя путем обращения:

      1) непосредственно к руководителям управлений здравоохранения областей, городов Астаны и Алматы, электронные адреса и телефоны которых указаны в приложении 4 к настоящему стандарту.

      Прием граждан руководителями управлений здравоохранения областей, городов Астана и Алматы (далее - управления) осуществляется по графику согласно приложению 5 к настоящему стандарту, а также размещенному на интернет-ресурсе Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: www.mz.gov.kz;

      2) на «телефоны доверия» Министерства здравоохранения Республики Казахстан по номеру (8-7172)-74-32-40, 74-32-45;

      3) на «телефоны доверия» управлений, указанные в приложении 6 к настоящему стандарту;

      4) в разделе «вопросы-ответы» интернет-ресурса Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: www.mz.gov.kz;

      5) на блог Министра здравоохранения (страница «Блог Министра здравоохранения Республики Казахстан» интернет-ресурса Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: www.mz.gov.kz);

      6) через ящик для жалоб и предложений, расположенный в Министерстве здравоохранения Республики Казахстан по адресу: 010000, город Астана, улица Орынбор 8, подъезд № 5;

      7) с письменной жалобой в канцелярию Министерства здравоохранения Республики Казахстан по адресу: 010000, город Астана, ул. Орынбор 8, подъезд № 5.

      20. Жалобы на некачественное оказание государственной услуги порталом направляются Потребителем путем обращения по телефону саll-центра портала (1414).

      21. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, потребитель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством порядке.

      22. Обращение на некачественное оказание государственной услуги должно адресоваться субъекту или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

      В обращении указываются фамилия, имя, отчество (при наличии в документе, удостоверяющем личность), почтовый адрес, дата и подпись Потребителя. При подаче обращения указываются наименование субъекта или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.

      23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета информации Министерства здравоохранения Республики Казахстан, Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан (в электронном формате) и рассматривается в сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц». Заявителю выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение. О результатах рассмотрения обращения заявителю сообщается в письменном виде по почте.

Приложение 1

к стандарту государственной услуги

«Прикрепление к медицинской организации,

оказывающей первичную медико-санитарную

помощь»

 **Справка (талон) о прикреплении**
**(в электронном формате)**

      1. В случае подтверждения:

      «Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Вы

прикреплены к медицинской организации «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».

      Электронно-цифровая подпись руководителя уполномоченнойорганизации».

      2. В случае отказа:

      «Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      Вам отказано в оказании государственной услуги «Прикрепление к

медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь».

      Причина отказа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

      Электронно-цифровая подпись руководителя уполномоченной организации».

Приложение 2

к стандарту государственной услуги

«Прикрепление к медицинской организации,

оказывающей первичную медико-санитарную

помощь»

 **Форма запроса в личном кабинете на портале**
**в форме электронного документа**

**Название государственной услуги:** «Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь».

**ИИН: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**Ф.И.О.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**Область:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**Название организации первичной медико-санитарной**

**помощи:\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**Адресные**

**сведения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**Контактные**

**данные:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**Причина**

**прикрепления:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

Приложение 3

к стандарту государственной услуги

«Прикрепление к медицинской организации,

оказывающей первичную медико-санитарную

помощь»

 **Значения показателей качества и эффективности**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  №
п/п | Наименование
органа по
обжалованию
действий
(бездействия)
уполномоченных
должностных лиц
и оказанию
содействия в
подготовке
жалобы | Адрес
электронной
почты | Должность
лица, который
разъясняет
порядок
обжалования
действий
(бездействия)
уполномоченных
должностных
лиц и
оказывает
содействие в
подготовке
жалобы | Номер телефона
должностного
лица, который
разъясняет
порядок
обжалования
действий
(бездействия)
уполномоченных
должностных лиц
и оказывает
содействие в
подготовке
жалобы |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 6 |
| 1 | Управление
здравоохранения
города Астаны | db@uz.astana.kz
s.kurmanova@uz.
astana.kz | Заместитель
начальника | 8(7172)
556825 |
| 2 | Управление
здравоохранения
города Алматы | mail@dzalmaty.
kz
igisinova@
dzalmaty.kz | Заместитель
начальника | 8(7272)
274-98-55 |
| 3 | Управление
здравоохранения
Акмолинской
области | oblzdrav@
kokshetau.
online.kz | Заместитель
начальника | 8(7162)
256877 |
| 4 | Управление
здравоохранения
Алматинской
области | lech.aoblzdrav@
mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7282) 273314 |
| 5 | Управление
здравоохранения
Актюбинской
области | e.tatimov
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7132) 540756 |
| 6 | Управление
здравоохранения
Атырауской
области | oblzdrav\_atyrau
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7122) 354581 |
| 7 | Управление
здравоохранения
Восточно-
Казахстанской
области | uk\_oblzdrav
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7232) 241878 |
| 8 | Управление
здравоохранения
Жамбылской
области | uzo\_zhambyl
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7262) 430930 |
| 9 | Управление
здравоохранения
Западно-
Казахстанской
области | dzzko@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7112) 505592 |
| 10 | Управление
здравоохранения
Карагандинской
области | info@zdravkrg.
kz | Заместитель
начальника | 8(7212) 411413,
411461 |
| 11 | Управление
здравоохранения
Костанайской
области | odzkost@yandex.
ru | Заместитель
начальника | 8(7142) 390503 |
| 12 | Управление
здравоохранения
Кызылординской
области | info@uzdr.orda.
gov.kz | Заместитель
начальника | 8(7242) 235333 |
| 13 | Управление
здравоохранения
Мангистауской
области | oblzdrav\_kanz
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7292) 302050,
302034 |
| 14 | Управление
здравоохранения
Павлодарской
области | gimadieva.dz
@pavlodar.gov.
kz | Заместитель
начальника | 8(7182) 510207,
559652 |
| 15 | Управление
здравоохранения
Северо-
Казахстанской
области | zdrav@sko.kz | Заместитель
начальника | 8(7152) 463739 |
| 16 | Управление
здравоохранения
Южно-
Казахстанской
области | arnur-2003
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7252) 565327 |

Приложение 4

к стандарту государственной услуги

«Прикрепление к медицинской организации,

оказывающей первичную медико-санитарную

помощь»

 **Контактные данные должностных лиц управлений здравоохранений**
**областей, городов Алматы и Астаны, разъясняющих порядок**
**обжалования**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  №
п/п | Наименование
органа по
обжалованию
действий
(бездействия)
уполномоченных
должностных лиц
и оказанию
содействия в
подготовке
жалобы | Адрес
электронной
почты | Должность
лица, который
разъясняет
порядок
обжалования
действий
(бездействия)
уполномоченных
должностных
лиц и
оказывает
содействие в
подготовке
жалобы | Номер телефона
должностного
лица, который
разъясняет
порядок
обжалования
действий
(бездействия)
уполномоченных
должностных лиц
и оказывает
содействие в
подготовке
жалобы |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 6 |
| 1 | Управление
здравоохранения
города Астаны | db@uz.astana.kz
s.kurmanova@uz.
astana.kz | Заместитель
начальника | 8(7172)
556825 |
| 2 | Управление
здравоохранения
города Алматы | mail@dzalmaty.
kz
igisinova@
dzalmaty.kz | Заместитель
начальника | 8(7272)
274-98-55 |
| 3 | Управление
здравоохранения
Акмолинской
области | oblzdrav@
kokshetau.
online.kz | Заместитель
начальника | 8(7162)
256877 |
| 4 | Управление
здравоохранения
Алматинской
области | lech.aoblzdrav@
mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7282) 273314 |
| 5 | Управление
здравоохранения
Актюбинской
области | e.tatimov
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7132) 540756 |
| 6 | Управление
здравоохранения
Атырауской
области | oblzdrav\_atyrau
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7122) 354581 |
| 7 | Управление
здравоохранения
Восточно-
Казахстанской
области | uk\_oblzdrav
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7232) 241878 |
| 8 | Управление
здравоохранения
Жамбылской
области | uzo\_zhambyl
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7262) 430930 |
| 9 | Управление
здравоохранения
Западно-
Казахстанской
области | dzzko@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7112) 505592 |
| 10 | Управление
здравоохранения
Карагандинской
области | info@zdravkrg.
kz | Заместитель
начальника | 8(7212) 411413,
411461 |
| 11 | Управление
здравоохранения
Костанайской
области | odzkost@yandex.
ru | Заместитель
начальника | 8(7142) 390503 |
| 12 | Управление
здравоохранения
Кызылординской
области | info@uzdr.orda.
gov.kz | Заместитель
начальника | 8(7242) 235333 |
| 13 | Управление
здравоохранения
Мангистауской
области | oblzdrav\_kanz
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7292) 302050,
302034 |
| 14 | Управление
здравоохранения
Павлодарской
области | gimadieva.dz
@pavlodar.gov.
kz | Заместитель
начальника | 8(7182) 510207,
559652 |
| 15 | Управление
здравоохранения
Северо-
Казахстанской
области | zdrav@sko.kz | Заместитель
начальника | 8(7152) 463739 |
| 16 | Управление
здравоохранения
Южно-
Казахстанской
области | arnur-2003
@mail.ru | Заместитель
начальника | 8(7252) 565327 |

Приложение 5

к стандарту государственной услуги

«Прикрепление к медицинской организации,

оказывающей первичную медико-санитарную

помощь»

 **Графики приема граждан руководителями Управлений**
**здравоохранения областей, городов Алматы и Астаны**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №
п/п | Наименование управлений
здравоохранения
областей, городов Алматы
и Астана | Должность лица,
принимающего
граждан | Время приема
граждан |
| 1 | Управление здравоохранения
города Астаны | Заместитель
начальника | Четверг с 14-00 до
16-00 часов |
| 2 | Управление здравоохранения
города Алматы | Заместитель
начальника | Пятница с 15-00 до
18-00 |
| 3 | Управление здравоохранения
Акмолинской области | Заместитель
начальника | Пятница
с 16-00 до 18-00
часов |
| 4 | Управление здравоохранения
Алматинской области | Заместитель
начальника | Среда с 16-00 до
18-00 часов |
| 5 | Управление здравоохранения
Актюбинской области | Заместитель
начальника | Все рабочие дни с
10-00 до 17-00
часов |
| 6 | Управление здравоохранения
Атырауской области | Заместитель
начальника | 2,4 понедельник с
11-00 до 12-30
часов |
| 7 | Управление здравоохранения
Восточно-Казахстанской
области | Заместитель
начальника | Четверг с 14-00 до
16-00 часов |
| 8 | Управление здравоохранения
Жамбылской области | Заместитель
начальника | Вторник, четверг
с 15-00 до 17-00
часов |
| 9 | Управление здравоохранения
Западно-Казахстанской
области | Заместитель
начальника | Вторник, четверг с
15-00 до 16-00
часов |
| 10 | Управление здравоохранения
Карагандинской области | Заместитель
начальника | Пятница с 16-00 до
18-00 часов |
| 11 | Управление здравоохранения
Костанайской области | Заместитель
начальника | Четвертый вторник с
15-00 до 18-00
часов |
| 12 | Управление здравоохранения
Кызылординской области | Заместитель
начальника | Ежедневно с 15-00
до 17-00 часов |
| 13 | Управление здравоохранения
Мангистауской области | Заместитель
начальника | Среда с 17-00 до
18-00 часов |
| 14 | Управление здравоохранения
Павлодарской области | Заместитель
начальника | Пятница с 11-00 до
13-00 часов |
| 15 | Управление здравоохранения
Северо-Казахстанской
области | Заместитель
начальника | Четверг с 15-00 до
17-00 часов |
| 16 | Управление здравоохранения
Южно-Казахстанской области | Заместитель
начальника | Вторник с 17-00 до
19-00 часов |

Приложение 6

к стандарту государственной услуги

«Прикрепление к медицинской организации,

оказывающей первичную медико-санитарную

помощь»

 **Телефоны доверия управлений здравоохранения областей,**
**городов Алматы и Астаны**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование управлений здравоохранения
областей, городов Алматы и Астана | Номер телефона
доверия |
| 1 | Управление здравоохранения города Астаны | 8(7172) 556823,
556825 |
| 2 | Управление здравоохранения города Алматы | 8(7272) 2755890,
2755960 |
| 3 | Управление здравоохранения Акмолинской
области | 8(7162) 255187,
251655 |
| 4 | Управление здравоохранения Алматинской
области | 8(7282) 273314,
210763 |
| 5 | Управление здравоохранения Актюбинской
области | 8(7132) 563055,
540756 |
| 6 | Управление здравоохранения Атырауской
области | 8(7122) 354571,
354581 |
| 7 | Управление здравоохранения
Восточно-Казахстанской области | 8(7232) 523202,
241878 |
| 8 | Управление здравоохранения Жамбылской
области | 8(7262) 433636,
430930 |
| 9 | Управление здравоохранения
Западно-Казахстанской области | 8(7112) 512 888,
513500 |
| 10 | Управление здравоохранения Карагандинской
области | 8(7212) 411 413,
411461 |
| 11 | Управление здравоохранения Костанайской
области | 8(7142) 390 506,
390503 |
| 12 | Управление здравоохранения Кызылординской
области | 8(7242) 235341,
238090-3041 |
| 13 | Управление здравоохранения Мангистауской
области | 8(7292) 302050,
302034 |
| 14 | Управление здравоохранения Павлодарской
области | 8(7182) 513021,
559652 |
| 15 | Управление здравоохранения
Северо-Казахстанской области | 8(7152) 469355,
463739 |
| 16 | Управление здравоохранения
Южно-Казахстанской области | 8(7252) 560 047,
565325 |

 © 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан