

**Об утверждении регламентов государственных услуг в сфере медицинского обслуживания населения**

***Утративший силу***

Постановление акимата Мангистауской области от 28 июня 2013 года № 186-1. Зарегистрировано Департаментом юстиции Мангистауской области 23 июля 2013 года № 2281. Утратило силу постановлением акимата Мангистауской области от 08 июля 2014 года № 172

      Сноска. Утратило силу постановлением акимата акимата Мангистауской области от 08 июля 2014 года № 172.

      Примечание РЦПИ.  
      В тексте документа сохранена пунктуация и орфография оригинала.

      В соответствии с Законом Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах», акимат области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**  
      1. Утвердить прилагаемые:   
      1) регламент государственной услуги «Вызов врача на дом»;  
      2) регламент государственной услуги «Запись на прием к врачу».  
      2. Государственному учреждению «Управление здравоохранения Мангистауской области» (Бектубаев Р.Ф.) обеспечить государственную регистрацию данного постановления в органах юстиции, его официальное опубликование в средствах массовой информации и размещение на интернет - ресурсе акимата Мангистауской области.  
      3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя акима области Нургалиеву Х.Х.  
      4. Настоящее постановление вступает в силу со дня государственной регистрации в органах юстиции и вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.  
 

*Аким области                            А. Айдарбаев*  
 

      «СОГЛАСОВАНО»

      Министр транспорта и коммуникаций   
      Республики Казахстан  
      А.Жумагалиев  
      28 июня 2013 г.

Утвержден постановлением  
акимата Мангистауской области  
от 28 июня 2013 года № 186-1

**Регламент государственной услуги**  
**«Вызов врача на дом» 1. Общие положения**

      1. Государственная услуга «Вызов врача на дом» (далее – государственная услуга) оказывается медицинскими организациями Мангистауской области, оказывающими первичную медико-санитарную помощь в рамках Единой информационной системы здравоохранения Республики Казахстан (далее – услугодатель), а также через веб - портал «электронного правительства» www e.gov.kz.  
      2. Государственная услуга оказывается на основании стандарта государственной услуги «Вызов врача на дом», утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 12 октября 2012 года № 1294 (далее – Стандарт).  
      3. Степень автоматизации государственной услуги: частично автоматизированная.  
      4. Вид оказания государственной услуги: транзакционная.  
      5.Понятия и сокращения, используемые в настоящем регламенте государственной услуги (далее-Регламент):  
      1) индивидуальный идентификационный номер – уникальный номер, формируемый для физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в виде личного предпринимательства (далее – ИИН);  
      2) услугополучатель – физические и юридические лица, за исключением центральных государственных органов, загранучреждений Республики Казахстан, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов;  
      3) транзакционная услуга – услуга по предоставлению пользователям электронных информационных ресурсов, требующая взаимного обмена информацией с применением электронной цифровой подписи;  
      4) веб–портал «электронного правительства» – информационная система, представляющая собой единое окно доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к электронным государственным услугам (далее – ПЭП);  
      5) шлюз «электронного правительства» – информационная система, предназначенная для интеграции информационных систем «электронного правительства» в рамках реализации электронных услуг (далее – ШЭП);  
      6) электронная цифровая подпись — набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания (далее – ЭЦП);  
      7) электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно–цифровой форме и удостоверена посредством ЭЦП;  
      8) государственная услуга – государственная услуга, оказываемая в электронной форме с применением информационных технологий;  
      9) информационная система – система, предназначенная для хранения, обработки, поиска, распространения, передачи и предоставления информации с применением аппаратно-программного комплекса (далее – ИС);  
      10) Государственная база данных «Физические лица» - информационная система, предназначенная для автоматизированного сбора, хранения и обработки информации, создания Национального реестра индивидуальных идентификационных номеров с целью внедрения единой идентификации физических лиц в Республике Казахстан и предоставления о них актуальных и достоверных сведений органам государственного управления и прочим субъектам в рамках их полномочий в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – ГБД ФЛ);  
      11) ЕИСЗ – Единая информационная система здравоохранения;  
      12) пользователь – субъект (услугополучатель, услугодатель), обращающийся к информационной системе за получением необходимых ему электронных информационных ресурсов и пользующийся ими;  
      13) структурно – функциональные единицы – перечень структурных подразделений государственных органов, учреждений или иных организаций, информационные системы, которые участвуют в процессе оказания государственной услуги (далее - СФЕ).

**2. Порядок деятельности услугодателя по оказанию государственной услуги**

      6. Пошаговые действия и решения услугодателя через ПЭП (диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании государственной услуги через ПЭП) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) услугополучатель осуществляет регистрацию на ПЭП с помощью ИИН и пароля (осуществляется для незарегистрированных услугополучателей на ПЭП);  
      2) процесс 1 – ввод услугополучателем ИИН и пароля (процесс авторизации) на ПЭП для получения государственной услуги;  
      3) условие 1 – проверка на ПЭП подлинности данных о зарегистрированном услугополучателе через ИИН и пароль;  
      4) процесс 2 – формирование ПЭПом сообщения об отказе в авторизации в связи с имеющимися нарушениями в данных услугополучателя;  
      5) процесс 3 – выбор услугополучателем государственной услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания государственной услуги и заполнение услугополучателем формы (ввод данных) с учетом ее структуры и форматных требований, а также запрос о данных услугополучателя в ГБД ФЛ;  
      6) условие 2 – проверка данных услугополучателя на ГБД ФЛ;  
      7) процесс 4 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой государственной услуге, в связи с не подтверждением данных услугополучателя в ГБД ФЛ;  
      8) процесс 5 – направление электронного документа (запроса) в ЕИСЗ для обработки услугодателем;  
      9) процесс 6 – регистрация электронного документа в ЕИСЗ;  
      10) условие 3 – проверка (обработка) услугодателем соответствия электронного документа (запроса) основаниям для оказания государственной услуги;  
      11) процесс 7 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой государственной услуге в связи с имеющимися нарушениями, согласно пункту 14 Стандарта;  
      12) процесс 8 - получение услугополучателем результата государственной услуги (выдача справки о вызове врача на дом в электронном виде), сформированный ЕИСЗ. Электронный документ формируется с использованием ЭЦП уполномоченного лица услугодателя.  
      7. Пошаговые действия и решения услугодателя (диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании государственной услуги через услугодателя) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) процесс 1 – ввод сотрудником услугодателя в ЕИСЗ логина и пароля (процесс авторизации) для оказания государственной услуги;  
      2) процесс 2 – выбор сотрудником услугодателя государственной услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания государственной услуги и ввод сотрудником услугодателя данных услугополучателя;  
      3) процесс 3 – направление запроса через ШЭП в ГБД ФЛ о данных услугополучателя;  
      4) условие 1 – проверка наличия данных услугополучателя в ГБД ФЛ;  
      5) процесс 4 – формирование сообщения об отсутствий данных услугополучателя в ГБД ФЛ;  
      6) процесс 5 – заполнение сотрудником услугодателя формы запроса;  
      7) процесс 6 – регистрация электронного документа в ЕИСЗ;  
      8) условие 2 – проверка (обработка) услугодателем соответствия запроса основаниям для оказания государственной услуги;  
      9) процесс 7 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой государственной услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах услугополучателя, согласно пункта 14 Стандарта;  
      10) процесс 8 - получение услугополучателем результата государственной услуги (при непосредственном обращении или по телефонной связи - запись в журнале регистрации вызовов уполномоченной организации затем устный ответ с указанием даты, времени посещения врача).   
      8. Описание действий по заполнению форм запроса для оказания государственной услуги:  
      1) ввод пользователем ИИН, логина и пароля для входа в ПЭП;  
      2) выбор государственной услуги, указанной в настоящем Регламенте;  
      3) заказ государственной услуги с помощью кнопки «Заказать услугу online»;  
      4) заполнение запроса и прикрепление необходимых документов в электронном виде:  
      ИИН выбирается автоматически, по результатам регистрации пользователя в ПЭП;  
      пользователь с помощью кнопки «отправить запрос» осуществляет направление запроса;  
      5) обработка запроса в ЕИСЗ;  
      6) у пользователя на экране дисплея выводится следующая информация: ИИН; номер запроса; тип государственной услуги; статус запроса; срок оказания государственной услуги;  
      с помощью кнопки «обновить статус» пользователю предоставляется возможность просмотреть результаты обработки запроса;  
      при получении ответа на ПЭП появляется кнопка «просмотр результата».  
      9. После обработки запроса услугополучателю предоставляется возможность просмотреть результаты обработки запроса следующим образом:  
      после нажатия кнопки «открыть» – результат запроса выводится на экран дисплея;  
      10. Необходимую информацию и консультацию по оказанию государственной услуги можно получить по телефону саll–центра: (1414).

**3. Описание порядка взаимодействия в процессе оказания государственной услуги**

      11. СФЕ, которые участвуют в процессе оказания государственной услуги:  
      услугодатель;  
      ПЭП;  
      ЕИСЗ;  
      ГБД ФЛ.  
      12. Текстовое табличное описание последовательности действий (процедур, функций, операций) с указанием срока выполнения каждого действия приведены в приложении 1 к настоящему Регламенту.  
      13. Диаграмма, отражающая взаимосвязь между логической последовательностью действий (в процессе оказания государственной услуги) в соответствии с их описаниями, приведена в приложении 2 к настоящему Регламенту.  
      14. Результаты оказания государственной услуги услугополучателям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему Регламенту.  
      15. Требования, предъявляемые к процессу оказания государственной услуги услугополучателям:  
      1) конфиденциальность (защита от несанкционированного получения информации);  
      2) целостность (защита от несанкционированного изменения информации);  
      3) доступность (защита от несанкционированного удержания информации и ресурсов).  
      16. Техническое условие оказания государственной услуги:  
      1) выход в Интернет;  
      2) наличие ИИН у лица, которому оказывается государственная услуга;  
      3) авторизация с ПЭП;  
      4) наличие у пользователя ЭЦП;

Приложение 1  
к Регламенту государственной  
услуги «Вызов врача на дом»

**Таблица 1. Описание действий СФЕ через ПЭП**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия  (хода,  потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 2 | Наименова-  ние  СФЕ | Услугополу-  чатель | ПЭП | Услугополу-  чатель | ПЭП | ПЭП | ЕИСЗ | ЕИСЗ | ЕИСЗ |
| 3 | Наименова-  ние  действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Авторизуется на ПЭП по ИИН и пароля. | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных услугопо-  лучателя | Выбирает государ-  ственную услугу и формирует данные запроса, а также запрос в ГБД ФЛ о данных услугополу-  чателя | Формирует сообщение об отказе в связи с неподтвержде-  нием данных услугополуча-  теля | Направле-  ние запроса | Регист-  рация доку-  мента | Формирова-  ние сообщения об отказе в связи с имеющимися нарушениями, согласно пункта 14 Стандарта | Получение услугополу-  чателем результата государст-  венной услуги (выдача справки о вызове врача на дом в электронном виде) |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организа-  ционно–  распоряди-  тельное решение) | Отображение уведомления об успешном формировании запроса | Формирова-  ние сообщения об отказе в запраши-  ваемой государст-  венной услуге | Маршрутиза-  ция запроса | Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой государствен-  ной услуге | Маршрути-  зация запроса | Регист-  рация запросас при-  свое-  нием номера заявле-  нию | Формирова-  ние мотивиро-  ванного отказа | Отображение выходного документа |
| 5 | Сроки исполнения | 30 сек – 1 минута | 30 сек | 1,5 мин | 1,5 мин | 1,5 мин | 1 минута | 30 мин | не более 30 мин |
| 6 | Номер следующего действия | 2– если есть нарушения в данных услугополу-  чателя;  3 – если авторизация прошла успешно | – | 4 - если есть нарушения  в данных услугополу-  чателя; 5 – если  нарушений нет | - | 6 | 7 - если есть  наруше-  ния;  8 – если  наруше-  ний  нет |  | - |

**Таблица 2. Описание действий СФЕ через услугодателя**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия  (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 2 | Наименование СФЕ | Услугода-  тель | Услугода-  тель | Услугода-  тель | ГБД ФЛ | Услугода-  тель | ЕИСЗ | ЕИСЗ | ЕИСЗ |
| 3 | Наименование  действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Ввод сотрудни-  ком услугода-  теля логина и пароля (процесс авториза-  ции) | Выбор сотрудником услугодате-  ля государ-  ственной услуги | Направление запроса о данных услугополу-  чателя в ГБД ФЛ | Формирова-  ние сообщения об отсутствий данных услугополу-  чателя ГБД ФЛ | Заполне-  ние сотрудни-  ком формы запроса | Регис-  трация докумен-  та | Формирова-  ние сообщения об отказе в связи с имеющимися нарушениями, согласно пункта 14 Стандарта | Получение услугополу-  чателем результата государ-  ственной услуги (при непосредст-  венном обращении или по телефонной связи - запись в журнале регистрации вызовов уполномо-  ченной организации затем устный ответ с указанием даты, времени посещения врача) |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организа-  ционно–рас-  порядитель-  ное решение) | Отображе-  ние уведомле-  ния об успешном формиро-  вании запроса. | Отображение уведомления об успешном формирова-  нии запроса. | Маршрутиза-  ция запроса | Формирова-  ние мотивиро-  ванного отказа | Маршрути-  зация запроса | Регис-  трация запроса с присвое-  нием номера заявле-  нию | Формирова-  ние мотивиро-  ванного отказа | Формирова-  ние результата государ-  ственной услуги |
| 5 | Сроки  исполнения | 10 – 15 сек | 10 сек | 1,5 мин | 10 -15 сек | 10 - 15 сек | 1,5 мин | 10 мин | не более 10 мин |
| 6 | Номер следующего действия | - | – | 4 – если есть нарушения;  5 – если нарушений нет | - | 6 | 7– если есть наруше-  ния;  8 – если  наруше-  ний  нет | - | - |

Приложение 2  
к Регламенту государственной  
услуги «Вызов врача на дом»

**Диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании**  
**государственной услуги через ПЭП Диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании государственной услуги через услугодателя Условные обозначения:**

(диаграммы и условные обозначения смотрите в бумажном носителе)

Приложение 3  
к Регламенту государственной  
услуги «Вызов врача на дом»

**Форма анкеты для определения показателей**  
**государственной услуги: «качество» и «доступность»**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(наименование услуги)

      1. Удовлетворены ли Вы качеством процесса и результатом оказания государственной услуги?  
      1) не удовлетворен;  
      2) частично удовлетворен;  
      3) удовлетворен.  
      2. Удовлетворены ли Вы качеством информации о порядке оказания государственной услуги?  
      1) не удовлетворен;  
      2) частично удовлетворен;  
      3) удовлетворен.

Утвержден постановлением  
Мангистауской области  
от 28 июня 2013 года № 186-1

**Регламент государственной услуги**  
**«Запись на прием к врачу» 1. Общие положения**

      1. Государственная услуга «Запись на прием к врачу» (далее – государственная услуга) оказывается медицинскими организациями Мангистауской области, оказывающими первичную медико - санитарную помощь в рамках Единой информационной системы здравоохранения Республики Казахстан (далее – услугодатель), а также через веб-портал «электронного правительства» www e.gov.kz.  
      2. Государственная услуга оказывается на основании стандарта государственной услуги «Запись на прием к врачу», утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 12 октября 2012 года № 1294 (далее – Стандарт).  
      3. Степень автоматизации государственной услуги: частично автоматизированная.  
      4. Вид оказания государственной услуги: транзакционная.  
      5. Понятия и сокращения, используемые в настоящем Регламенте электронной государственной услуги (далее - Регламент):  
      1) индивидуальный идентификационный номер – уникальный номер, формируемый для физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в виде личного предпринимательства (далее – ИИН);  
      2) услугополучатель – физические и юридические лица, за исключением центральных государственных органов, загранучреждений Республики Казахстан, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов;  
      3) транзакционная услуга – услуга по предоставлению пользователям электронных информационных ресурсов, требующая взаимного обмена информацией с применением электронной цифровой подписи;  
      4) веб – портал «электронного правительства» – информационная система, представляющая собой единое окно доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к государственным услугам, оказываемым в электронной форме (далее-ПЭП);  
      5) шлюз «электронного правительства» – информационная система, предназначенная для интеграции информационных систем «электронного правительства» в рамках реализации электронных услуг (далее – ШЭП);  
      6) электронная цифровая подпись — набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания (далее – ЭЦП);  
      7) электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно – цифровой форме и удостоверена посредством ЭЦП;  
      8) государственная услуга – государственная услуга, оказываемая в электронной форме с применением информационных технологий;  
      9) информационная система – система, предназначенная для хранения, обработки, поиска, распространения, передачи и предоставления информации с применением аппаратно-программного комплекса (далее – ИС);  
      10) государственная база данных «Физические лица» - информационная система, предназначенная для автоматизированного сбора, хранения и обработки информации, создания Национального реестра индивидуальных идентификационных номеров с целью внедрения единой идентификации физических лиц в Республике Казахстан и предоставления о них актуальных и достоверных сведений органам государственного управления и прочим субъектам в рамках их полномочий в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – ГБД ФЛ)  
      11) ЕИСЗ – Единая информационная система здравоохранения   
      12) пользователь – субъект (услугополучатель, услугодатель), обращающийся к информационной системе за получением необходимых ему электронных информационных ресурсов и пользующийся ими;  
      13) структурно – функциональные единицы - перечень структурных подразделений государственных органов, учреждений или иных организаций, информационные системы, которые участвуют в процессе оказания услуги (далее-СФЕ).

**2. Порядок деятельности услугодателя по оказанию**   
**государственной услуги**

      6. Пошаговые действия и решения услугодателя через ПЭП (диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании государственной услуги через ПЭП ) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) услугополучатель осуществляет регистрацию на ПЭП с помощью ИИН и пароля (осуществляется для незарегистрированных услугополучателей на ПЭП);  
      2) процесс 1 – ввод услугополучателем ИИН и пароля (процесс авторизации) на ПЭП для получения государственной услуги;  
      3) условие 1 – проверка на ПЭП подлинности данных о зарегистрированном услугополучателе через ИИН и пароль;  
      4) процесс 2 – формирование ПЭПом сообщения об отказе в авторизации в связи с имеющимися нарушениями в данных услугополучателя;  
      5) процесс 3 – выбор услугополучателем государственной услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания государственной услуги и заполнение услугополучателем формы (ввод данных) с учетом ее структуры и форматных требований, а также запрос о данных услугополучателя в ГБД ФЛ;  
      6) условие 2 – проверка данных услугополучателя на ГБД ФЛ;  
      7) процесс 4 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой услуге, в связи с не подтверждением данных услугополучателя в ГБД ФЛ;  
      8) процесс 5 – направление электронного документа (запроса) в ЕИСЗ для обработки услугодателем;  
      9) процесс 6 – регистрация электронного документа в ЕИСЗ;  
      10) условие 3 – проверка (обработка) услугодателем соответствия электронного документа (запроса) основаниям для оказания государственной услуги;  
      11) процесс 7 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой государственной услуге в связи с имеющимися нарушениями, согласно пункта 14 Стандарта;  
      12) процесс 8 – получение услугополучателем результата государственной услуги (выдача справки о записи на прием к врачу в электронном виде), сформированный ЕИСЗ. Электронный документ формируется с использованием ЭЦП уполномоченного лица услугодателя.  
      7. Пошаговые действия и решения услугодателя (диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании государственной услуги через услугодателя) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:  
      1) процесс 1 – ввод сотрудником услугодателя в ЕИСЗ логина и пароля (процесс авторизации) для оказания государственной услуги;  
      2) процесс 2 – выбор сотрудником услугодателя государственной услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания государственной услуги и ввод сотрудником услугодателя данных услугополучателя;  
      3) процесс 3 – направление запроса через ШЭП в ГБД ФЛ о данных услугополучателя;  
      4) условие 1 – проверка наличия данных услугополучателя в ГБД ФЛ;  
      5) процесс 4 – формирование сообщения об отсутствий данных услугополучателя в ГБД ФЛ;  
      6) процесс 5 – заполнение сотрудником услугодателя формы запроса;  
      7) процесс 6 – регистрация электронного документа в ЕИСЗ;  
      8) условие 2 – проверка (обработка) услугодателем соответствия запроса основаниям для оказания услуги;  
      9) процесс 7 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой государственной услуге в связи с имеющимися нарушениями в документах услугополучателя, согласно пункту 14 Стандарта;  
      10) процесс 8 – получение услугополучателем результата государственной услуги (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).  
      8. Описание действий по заполнению форм запроса для оказания государственной услуги:  
      1) ввод пользователем ИИН, логина и пароля для входа в ПЭП;  
      2) выбор государственной услуги, указанной в настоящем Регламенте;  
      3) заказ государственной услуги с помощью кнопки «Заказать услугу online»;  
      4) заполнение запроса и прикрепление необходимых документов в электронном виде:  
      ИИН выбирается автоматически, по результатам регистрации пользователя в ПЭП;  
      пользователь с помощью кнопки «отправить запрос» осуществляет направление запроса;  
      5) обработка запроса в ЕИСЗ;  
      6) у пользователя на экране дисплея выводится следующая информация: ИИН; номер запроса; тип услуги; статус запроса; срок оказания государственной услуги;  
      с помощью кнопки «обновить статус» пользователю предоставляется возможность просмотреть результаты обработки запроса;  
      при получении ответа на ПЭП появляется кнопка «просмотр результата».  
      9. После обработки запроса услугополучателю предоставляется возможность просмотреть результаты обработки запроса следующим образом:  
      после нажатия кнопки «открыть» – результат запроса выводится на экран дисплея.  
      10. Необходимую информацию и консультацию по оказанию услуги можно получить по телефону саll–центра: (1414).

**3. Описание порядка взаимодействия в процессе оказания государственной услуги**

      11. СФЕ, которые участвуют в процессе оказания государственной услуги:  
      услугодатель;  
      ПЭП;  
      ЕИСЗ;  
      ГБД ФЛ.  
      12. Текстовое табличное описание последовательности действий (процедур, функций, операций) с указанием срока выполнения каждого действия приведены в приложении 1 к настоящему Регламенту.  
      13. Диаграмма, отражающая взаимосвязь между логической последовательностью действий (в процессе оказания государственной услуги) в соответствии с их описаниями, приведена в приложении 2 к настоящему Регламенту.  
      14. Результаты оказания государственной услуги услугополучателям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему Регламенту.  
      15. Требования, предъявляемые к процессу оказания государственной услуги услугополучателям:  
      1) конфиденциальность (защита от несанкционированного получения информации);  
      2)целостность (защита от несанкционированного изменения информации);  
      3) доступность (защита от несанкционированного удержания информации и ресурсов).  
      16. Техническое условие оказания государственной услуги:  
      1) выход в Интернет;  
      2) наличие ИИН у лица, которому оказывается государственная услуга;  
      3) авторизация с ПЭП;  
      4) наличие у пользователя ЭЦП.

Приложение 1  
к Регламенту государственной  
услуги «Запись на прием к врачу»

**Таблица 1. Описание действий СФЕ через ПЭП**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия  (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 2 | Наименование СФЕ | Услугопо-  лучатель | ПЭП | Услугопо-  лучатель | ПЭП | ПЭП | ЕИСЗ | ЕИСЗ | ЕИСЗ |
| 3 | Наименование  действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Автори-  зуется на ПЭП по ИИН и пароля. | Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных услугопо-  лучателя | Выбирает услугу и формирует данные запроса, а также запрос в ГБД ФЛ о данных услугопо-  лучателя | Формирует сообщение об отказе в связи с неподтверж-  дением данных услугополу-  чателя | Направле-  ние запроса | Регис-  трация докумен-  та | Формирова-  ние сообщения об отказе в связи с имеющимися нарушениями, согласно пункта 14 Стандарта | Получение услугополу-  чателем результата государс-  твенной услуги (выдача справки о записи на прием к врачу в электронном виде) |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организа-  ционно–рас-  порядитель-  ное решение) | Отображе-  ние уведомле-  ния об успешном формиро-  вании запроса. | Формирова-  ние сообщения об отказе в запраши-  ваемой государст-  венной услуге. | Маршрути-  зация запроса. | Формирование сообщения об отказе в запрашивае-  мой государ-  ственной услуге | Маршрути-  зация запроса | Регис-  трация запроса с присвое-  нием номера заявле-  нию. | Формирова-  ние мотивиро-  ванного отказа. | Отображение выходного документа |
| 5 | Сроки исполнения | 30 сек – 1 минута | 30 сек | 1,5 мин | 1,5 мин | 1,5 мин | 1 минута | 30 мин | не более 30 мин |
| 6 | Номер следующего действия | 2– если есть нарушения в данных услугопо-  лучателя; 3–если авториза-  ция прошла успешно | – | 4 - если есть нарушения в данных услугопо-  лучателя; 5–если нарушений нет | - | 6 | 7 - если есть наруше-  ния; 8 –если наруше-  ний нет | - | - |

**Таблица 2. Описание действий СФЕ через услугодателя**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | № действия  (хода, потока работ) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 2 | Наименование СФЕ | Услуго-  датель | Услугода-  тель | Улугодатель | ГБД ФЛ | Услугода-  тель | ЕИСЗ | ЕИСЗ | ЕИСЗ |
| 3 | Наименование  действия (процесса, процедуры, операции) и их описание | Ввод сотруд-  ником услуго-  дателя логина и пароля (процесс автори-  зации) | Выбор сотрудником услугодате-  ля государ-  ственной услуги | Направление запроса о данных услугополу-  чателя в ГБД ФЛ | Формирова-  ние сообщения об отсутствий данных услугополу-  чателя ГБД ФЛ | Заполне-  ние сотрудни-  ком формы запроса | Регис-  трация докумен-  та | Формирова-  ние сообщения об отказе в связи с имеющимися нарушениями, согласно пункта 14 Стандарта | Получение услугополу-  чателем результата государ-  ственной услуги (запись в журнале предвари-  тельной записи на прием к врачу уполномочен-  ной организации и затем устный ответ с указанием даты, времени приема врача в соответствии с графиком приема врачей) |
| 4 | Форма завершения (данные, документ организа-  ционно–рас-  порядитель-  ное решение) | Отобра-  жение уведом-  ления об успешном формиро-  вании запроса. | Отображение уведомления об успешном формировании запроса. | Маршрутиза-  ция запроса. | Формирова-  ние мотивиро-  ванного отказа. | Маршрути-  зация запроса. | Регис-  трация запроса с присвое-  нием номера заявле-  нию. | Формирова-  ние мотивиро-  ванного отказа. | Формирование результата государ-  ственной услуги |
| 5 | Сроки исполнения | 10–15 сек | 10 сек | 1,5 мин | 10-15 сек | 10-15 сек | 1,5 мин | 10 мин | не более 10 мин |
| 6 | Номер следующего действия | - | – | 4 – если есть нарушения; 5 – если нарушений нет | - | 6 | 7– если есть наруше-  ния; 8–если наруше-  ний нет | - | - |

Приложение 2  
к Регламенту государственной  
услуги «Запись на прием к врачу»

**Диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании**  
**государственной услуги через ПЭП Диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании**  
**государственной услуги через услугодателя Условные обозначения:**

(диаграммы и условные обозначения смотрите в бумажном носителе)

Приложение 3  
к Регламенту государственной  
услуги «Запись на прием к врачу»

**Форма анкеты для определения показателей**  
**государственной услуги: «качество» и «доступность»**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(наименование услуги)

      1. Удовлетворены ли Вы качеством процесса и результатом оказания государственной услуги?  
      1) не удовлетворен;  
      2) частично удовлетворен;  
      3) удовлетворен.  
      2. Удовлетворены ли Вы качеством информации о порядке оказания государственной услуги?  
      1) не удовлетворен;  
      2) частично удовлетворен;  
      3) удовлетворен.

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