

**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-
ниеСФЕ | Услугополу-
чатель | ПЭП | Услугополу-
чатель | ПЭП | ПЭП | ЕИСЗ | ЕИСЗ | ЕИСЗ |
| 3 | Наименова-
ниедействия (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 – еслинарушений нет | - | 6 | 7 - если естьнаруше-
ния;8 – еслинаруше-
нийнет |
 | - |

 **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 | Наименованиедействия (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 | Срокиисполнения | 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-
нийнет | - | - |

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 | Наименованиедействия (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 | Наименованиедействия (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