В соответствии с [пунктом 2](http://adilet.zan.kz/rus/docs/K080000095_#z276) статьи 34 Бюджетного кодекса Республики Казахстан от 4 декабря 2008 года, [статьями 9-1](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z000000107_#z123), [15-2](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z000000107_#z129) Закона Республики Казахстан от 27 ноября 2000 года «Об административных процедурах» Правительство Республики Казахстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**
      1. Утвердить прилагаемые:
      1) [стандарт](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z8) государственной услуги «Вызов врача на дом»;
      2) [стандарт](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z92) государственной услуги «Запись на прием к врачу»;
      3) [стандарт](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z175) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z010000267_#z12) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1300000433#z4) (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).
      4. Государственная услуга предоставляется на основании [Кодекса](http://adilet.zan.kz/rus/docs/K090000193_#z727) Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года «О здоровье народа и системе здравоохранения» и [постановления](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1100001263#z28) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z79) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1300000433#z5) (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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z81) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z79) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z38)настоящего стандарта.
      Запрос Потребителя на получение государственной услуги в электронном формате не принимается при:
      1) невыполнении требований, указанных в [пункте 11](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z38) настоящего Стандарта;
      2) несоответствии нормам, предусмотренным [статьей 40](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z070000217_#z210) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z83) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z85) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z85) к настоящему стандарту.
      Прием граждан руководителями управлений здравоохранения областей, городов Астана и Алматы (далее - управления) осуществляется по графику, согласно [приложению 5](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z87) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z89) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/K990000411_#z564) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z070000221_#z37) 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 качестваи доступности | Нормативноезначениепоказателя | Целевоезначениепоказателявпоследующемгоду | Текущеезначениепоказателяв отчетномгоду |
| 1. Своевременность |
| 1. % (доля) случаевпредоставления услуги вустановленный срок с моментазаполнения электронных данных | 100 |  |  |
| 2. Качество |
| 2. % (доля) потребителей,удовлетворенных качествомпроцесса предоставления услуги | 100 |  |  |
| 3. Доступность |
| 3. % (доля) потребителей,удовлетворенных качеством иинформацией о порядкепредоставления услуги | 100 |  |  |
| 4. % (доля) услуг, информация окоторых доступна в электронномформате | 0 |  |  |
| 4. Процесс обжалования |
| 5. % (доля) потребителей,удовлетворенных существующимпорядком обжалования | 100 |  |  |
| 5. Вежливость |
| 6. % (доля) потребителей,удовлетворенных вежливостьюперсонала | 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 | Наименованиеоргана пообжалованиюдействий(бездействия)уполномоченныхдолжностных лици оказаниюсодействия вподготовкежалобы | Адресэлектроннойпочты | Должностьлица, которыйразъясняетпорядокобжалованиядействий(бездействия)уполномоченныхдолжностныхлиц иоказываетсодействие вподготовкежалобы | Номер телефонадолжностноголица, которыйразъясняетпорядокобжалованиядействий(бездействия)уполномоченныхдолжностных лици оказываетсодействие вподготовкежалобы |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 6 |
| 1 | Управлениездравоохранениягорода Астаны | db@uz.astana.kzs.kurmanova@uz.astana.kz | Заместительначальника | 8(7172)556825 |
| 2 | Управлениездравоохранениягорода Алматы | mail@dzalmaty.kzigisinova@dzalmaty.kz | Заместительначальника | 8(7272)274-98-55 |
| 3 | УправлениездравоохраненияАкмолинскойобласти | oblzdrav@kokshetau.online.kz | Заместительначальника | 8(7162)256877 |
| 4 | УправлениездравоохраненияАлматинскойобласти | lech.aoblzdrav@mail.ru | Заместительначальника | 8(7282) 273314 |
| 5 | УправлениездравоохраненияАктюбинскойобласти | e.tatimov@mail.ru | Заместительначальника | 8(7132) 540756 |
| 6 | УправлениездравоохраненияАтыраускойобласти | oblzdrav\_atyrau@mail.ru | Заместительначальника | 8(7122) 354581 |
| 7 | УправлениездравоохраненияВосточно-Казахстанскойобласти | uk\_oblzdrav@mail.ru | Заместительначальника | 8(7232) 241878 |
| 8 | УправлениездравоохраненияЖамбылскойобласти | uzo\_zhambyl@mail.ru | Заместительначальника | 8(7262) 430930 |
| 9 | УправлениездравоохраненияЗападно-Казахстанскойобласти | dzzko@mail.ru | Заместительначальника | 8(7112) 505592 |
| 10 | УправлениездравоохраненияКарагандинскойобласти | info@zdravkrg.kz | Заместительначальника | 8(7212) 411413,411461 |
| 11 | УправлениездравоохраненияКостанайскойобласти | odzkost@yandex.ru | Заместительначальника | 8(7142) 390503 |
| 12 | УправлениездравоохраненияКызылординскойобласти | info@uzdr.orda.gov.kz | Заместительначальника | 8(7242) 235333 |
| 13 | УправлениездравоохраненияМангистаускойобласти | oblzdrav\_kanz@mail.ru | Заместительначальника | 8(7292) 302050,302034 |
| 14 | УправлениездравоохраненияПавлодарскойобласти | gimadieva.dz@pavlodar.gov.kz | Заместительначальника | 8(7182) 510207,559652 |
| 15 | УправлениездравоохраненияСеверо-Казахстанскойобласти | zdrav@sko.kz | Заместительначальника | 8(7152) 463739 |
| 16 | УправлениездравоохраненияЮжно-Казахстанскойобласти | arnur-2003@mail.ru | Заместительначальника | 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 управленийздравоохраненияобластей, городов Алматыи Астана | Должность лица,принимающегограждан | Время приемаграждан |
| 1 | Управление здравоохранениягорода Астаны | Заместительначальника | Четверг с 14-00 до16-00 часов |
| 2 | Управление здравоохранениягорода Алматы | Заместительначальника | Пятница с 15-00 до18-00 |
| 3 | Управление здравоохраненияАкмолинской области | Заместительначальника | Пятницас 16-00 до 18-00часов |
| 4 | Управление здравоохраненияАлматинской области | Заместительначальника | Среда с 16-00 до18-00 часов |
| 5 | Управление здравоохраненияАктюбинской области | Заместительначальника | Все рабочие дни с10-00 до 17-00часов |
| 6 | Управление здравоохраненияАтырауской области | Заместительначальника | 2,4 понедельник с11-00 до 12-30часов |
| 7 | Управление здравоохраненияВосточно-Казахстанскойобласти | Заместительначальника | Четверг с 14-00 до16-00 часов |
| 8 | Управление здравоохраненияЖамбылской области | Заместительначальника | Вторник, четвергс 15-00 до 17-00часов |
| 9 | Управление здравоохраненияЗападно-Казахстанскойобласти | Заместительначальника | Вторник, четверг с15-00 до 16-00часов |
| 10 | Управление здравоохраненияКарагандинской области | Заместительначальника | Пятница с 16-00 до18-00 часов |
| 11 | Управление здравоохраненияКостанайской области | Заместительначальника | Четвертый вторник с15-00 до 18-00часов |
| 12 | Управление здравоохраненияКызылординской области | Заместительначальника | Ежедневно с 15-00до 17-00 часов |
| 13 | Управление здравоохраненияМангистауской области | Заместительначальника | Среда с 17-00 до18-00 часов |
| 14 | Управление здравоохраненияПавлодарской области | Заместительначальника | Пятница с 11-00 до13-00 часов |
| 15 | Управление здравоохраненияСеверо-Казахстанскойобласти | Заместительначальника | Четверг с 15-00 до17-00 часов |
| 16 | Управление здравоохраненияЮжно-Казахстанской области | Заместительначальника | Вторник с 17-00 до19-00 часов |

Приложение 6
к стандарту государственной услуги
«Вызов врача на дом»

Телефоны доверия управлений здравоохранения областей, городов
Алматы и Астаны

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование управлений здравоохраненияобластей, городов Алматы и Астана | Номер телефонадоверия |
| 1 | Управление здравоохранения города Астаны | 8(7172) 556823,556825 |
| 2 | Управление здравоохранения города Алматы | 8(7272) 2755890,2755960 |
| 3 | Управление здравоохранения Акмолинскойобласти | 8(7162) 255187,251655 |
| 4 | Управление здравоохранения Алматинскойобласти | 8(7282) 273314,210763 |
| 5 | Управление здравоохранения Актюбинскойобласти | 8(7132) 563055,540756 |
| 6 | Управление здравоохранения Атыраускойобласти | 8(7122) 354571,354581 |
| 7 | Управление здравоохраненияВосточно-Казахстанской области | 8(7232) 523202,241878 |
| 8 | Управление здравоохранения Жамбылскойобласти | 8(7262) 433636,430930 |
| 9 | Управление здравоохраненияЗападно-Казахстанской области | 8(7112) 512 888,513500 |
| 10 | Управление здравоохранения Карагандинскойобласти | 8(7212) 411 413,411461 |
| 11 | Управление здравоохранения Костанайскойобласти | 8(7142) 390 506,390503 |
| 12 | Управление здравоохранения Кызылординскойобласти | 8(7242) 235341,238090-3041 |
| 13 | Управление здравоохранения Мангистаускойобласти | 8(7292) 302050,302034 |
| 14 | Управление здравоохранения Павлодарскойобласти | 8(7182) 513021,559652 |
| 15 | Управление здравоохраненияСеверо-Казахстанской области | 8(7152) 469355,463739 |
| 16 | Управление здравоохраненияЮжно-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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z010000267_#z12) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1300000433#z7) (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).
      4. Государственная услуга предоставляется на основании [Кодекса](http://adilet.zan.kz/rus/docs/K090000193_#z727) Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года «О здоровье народа и системе здравоохранения» и [постановления](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1100001263#z12) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z164) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1300000433#z8) (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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z164) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z123)настоящего стандарта.
      Запрос Потребителя на получение государственной услуги в электронном формате не принимается при:
      1) невыполнении требований, указанных в [пункте 11](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z123) настоящего стандарта;
      2) несоответствии нормам, предусмотренным [статьей 40](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z070000217_#z210) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z166) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z168) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z168) к настоящему стандарту.
      Прием граждан руководителями управлений здравоохранения областей, городов Астана и Алматы (далее - управления) осуществляется по графику, согласно [приложению 4](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z170) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z172) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/K990000411_#z564) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z070000221_#z37) 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 качестваи доступности | Нормативноезначениепоказателя | Целевоезначениепоказателявпоследующемгоду | Текущеезначениепоказателяв отчетномгоду |
| 1. Своевременность |
| 1. % (доля) случаевпредоставления услуги вустановленный срок с моментазаполнения электронных данных | 100 |  |  |
| 2. Качество |
| 2. % (доля) потребителей,удовлетворенных качествомпроцесса предоставления услуги | 100 |  |  |
| 3. Доступность |
| 3. % (доля) потребителей,удовлетворенных качеством иинформацией о порядкепредоставления услуги | 100 |  |  |
| 4. % (доля) услуг, информация окоторых доступна в электронномформате | 0 |  |  |
| 4. Процесс обжалования |
| 5. % (доля) потребителей,удовлетворенных существующимпорядком обжалования | 100 |  |  |
| 5. Вежливость |
| 6. % (доля) потребителей,удовлетворенных вежливостьюперсонала | 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 | Наименованиеоргана пообжалованиюдействий(бездействия)уполномоченныхдолжностных лици оказаниюсодействия вподготовкежалобы | Адресэлектроннойпочты | Должностьлица, которыйразъясняетпорядокобжалованиядействий(бездействия)уполномоченныхдолжностныхлиц иоказываетсодействие вподготовкежалобы | Номер телефонадолжностноголица, которыйразъясняетпорядокобжалованиядействий(бездействия)уполномоченныхдолжностных лици оказываетсодействие вподготовкежалобы |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 6 |
| 1 | Управлениездравоохранениягорода Астаны | db@uz.astana.kzs.kurmanova@uz.astana.kz | Заместительначальника | 8(7172)556825 |
| 2 | Управлениездравоохранениягорода Алматы | mail@dzalmaty.kzigisinova@dzalmaty.kz | Заместительначальника | 8(7272)274-98-55 |
| 3 | УправлениездравоохраненияАкмолинскойобласти | oblzdrav@kokshetau.online.kz | Заместительначальника | 8(7162)256877 |
| 4 | УправлениездравоохраненияАлматинскойобласти | lech.aoblzdrav@mail.ru | Заместительначальника | 8(7282) 273314 |
| 5 | УправлениездравоохраненияАктюбинскойобласти | e.tatimov@mail.ru | Заместительначальника | 8(7132) 540756 |
| 6 | УправлениездравоохраненияАтыраускойобласти | oblzdrav\_atyrau@mail.ru | Заместительначальника | 8(7122) 354581 |
| 7 | УправлениездравоохраненияВосточно-Казахстанскойобласти | uk\_oblzdrav@mail.ru | Заместительначальника | 8(7232) 241878 |
| 8 | УправлениездравоохраненияЖамбылскойобласти | uzo\_zhambyl@mail.ru | Заместительначальника | 8(7262) 430930 |
| 9 | УправлениездравоохраненияЗападно-Казахстанскойобласти | dzzko@mail.ru | Заместительначальника | 8(7112) 505592 |
| 10 | УправлениездравоохраненияКарагандинскойобласти | info@zdravkrg.kz | Заместительначальника | 8(7212) 411413,411461 |
| 11 | УправлениездравоохраненияКостанайскойобласти | odzkost@yandex.ru | Заместительначальника | 8(7142) 390503 |
| 12 | УправлениездравоохраненияКызылординскойобласти | info@uzdr.orda.gov.kz | Заместительначальника | 8(7242) 235333 |
| 13 | УправлениездравоохраненияМангистаускойобласти | oblzdrav\_kanz@mail.ru | Заместительначальника | 8(7292) 302050,302034 |
| 14 | УправлениездравоохраненияПавлодарскойобласти | gimadieva.dz@pavlodar.gov.kz | Заместительначальника | 8(7182) 510207,559652 |
| 15 | УправлениездравоохраненияСеверо-Казахстанскойобласти | zdrav@sko.kz | Заместительначальника | 8(7152) 463739 |
| 16 | УправлениездравоохраненияЮжно-Казахстанскойобласти | arnur-2003@mail.ru | Заместительначальника | 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 управленийздравоохраненияобластей, городов Алматыи Астана | Должность лица,принимающегограждан | Время приемаграждан |
| 1 | Управление здравоохранениягорода Астаны | Заместительначальника | Четверг с 14-00 до16-00 часов |
| 2 | Управление здравоохранениягорода Алматы | Заместительначальника | Пятница с 15-00 до18-00 |
| 3 | Управление здравоохраненияАкмолинской области | Заместительначальника | Пятницас 16-00 до 18-00часов |
| 4 | Управление здравоохраненияАлматинской области | Заместительначальника | Среда с 16-00 до18-00 часов |
| 5 | Управление здравоохраненияАктюбинской области | Заместительначальника | Все рабочие дни с10-00 до 17-00часов |
| 6 | Управление здравоохраненияАтырауской области | Заместительначальника | 2,4 понедельник с11-00 до 12-30часов |
| 7 | Управление здравоохраненияВосточно-Казахстанскойобласти | Заместительначальника | Четверг с 14-00 до16-00 часов |
| 8 | Управление здравоохраненияЖамбылской области | Заместительначальника | Вторник, четвергс 15-00 до 17-00часов |
| 9 | Управление здравоохраненияЗападно-Казахстанскойобласти | Заместительначальника | Вторник, четверг с15-00 до 16-00часов |
| 10 | Управление здравоохраненияКарагандинской области | Заместительначальника | Пятница с 16-00 до18-00 часов |
| 11 | Управление здравоохраненияКостанайской области | Заместительначальника | Четвертый вторник с15-00 до 18-00часов |
| 12 | Управление здравоохраненияКызылординской области | Заместительначальника | Ежедневно с 15-00до 17-00 часов |
| 13 | Управление здравоохраненияМангистауской области | Заместительначальника | Среда с 17-00 до18-00 часов |
| 14 | Управление здравоохраненияПавлодарской области | Заместительначальника | Пятница с 11-00 до13-00 часов |
| 15 | Управление здравоохраненияСеверо-Казахстанскойобласти | Заместительначальника | Четверг с 15-00 до17-00 часов |
| 16 | Управление здравоохраненияЮжно-Казахстанской области | Заместительначальника | Вторник с 17-00 до19-00 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 здравоохраненияобластей, городов Алматы и Астана | Номер телефонадоверия |
| 1 | Управление здравоохранения города Астаны | 8(7172) 556823,556825 |
| 2 | Управление здравоохранения города Алматы | 8(7272) 2755890,2755960 |
| 3 | Управление здравоохранения Акмолинскойобласти | 8(7162) 255187,251655 |
| 4 | Управление здравоохранения Алматинскойобласти | 8(7282) 273314,210763 |
| 5 | Управление здравоохранения Актюбинскойобласти | 8(7132) 563055,540756 |
| 6 | Управление здравоохранения Атыраускойобласти | 8(7122) 354571,354581 |
| 7 | Управление здравоохраненияВосточно-Казахстанской области | 8(7232) 523202,241878 |
| 8 | Управление здравоохранения Жамбылскойобласти | 8(7262) 433636,430930 |
| 9 | Управление здравоохраненияЗападно-Казахстанской области | 8(7112) 512 888,513500 |
| 10 | Управление здравоохранения Карагандинскойобласти | 8(7212) 411 413,411461 |
| 11 | Управление здравоохранения Костанайскойобласти | 8(7142) 390 506,390503 |
| 12 | Управление здравоохранения Кызылординскойобласти | 8(7242) 235341,238090-3041 |
| 13 | Управление здравоохранения Мангистаускойобласти | 8(7292) 302050,302034 |
| 14 | Управление здравоохранения Павлодарскойобласти | 8(7182) 513021,559652 |
| 15 | Управление здравоохраненияСеверо-Казахстанской области | 8(7152) 469355,463739 |
| 16 | Управление здравоохраненияЮжно-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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z010000267_#z12) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1300000433#z10) (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).
      4. Государственная услуга предоставляется на основании [Кодекса](http://adilet.zan.kz/rus/docs/K090000193_#z727) Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года «О здоровье народа и системе здравоохранения» и [постановления](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1100001263#z32) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z245) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1300000433#z11) (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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z247) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z245) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z202) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z202) настоящего стандарта;
      2) несоответствии нормам, предусмотренным [статьей 40](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z070000217_#z210) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z249) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z251) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z251) к настоящему стандарту.
      Прием граждан руководителями управлений здравоохранения областей, городов Астана и Алматы (далее - управления) осуществляется по графику согласно [приложению 5](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z253) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1200001294#z255) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/K990000411_#z564) 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](http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z070000221_#z37) 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 | Наименованиеоргана пообжалованиюдействий(бездействия)уполномоченныхдолжностных лици оказаниюсодействия вподготовкежалобы | Адресэлектроннойпочты | Должностьлица, которыйразъясняетпорядокобжалованиядействий(бездействия)уполномоченныхдолжностныхлиц иоказываетсодействие вподготовкежалобы | Номер телефонадолжностноголица, которыйразъясняетпорядокобжалованиядействий(бездействия)уполномоченныхдолжностных лици оказываетсодействие вподготовкежалобы |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 6 |
| 1 | Управлениездравоохранениягорода Астаны | db@uz.astana.kzs.kurmanova@uz.astana.kz | Заместительначальника | 8(7172)556825 |
| 2 | Управлениездравоохранениягорода Алматы | mail@dzalmaty.kzigisinova@dzalmaty.kz | Заместительначальника | 8(7272)274-98-55 |
| 3 | УправлениездравоохраненияАкмолинскойобласти | oblzdrav@kokshetau.online.kz | Заместительначальника | 8(7162)256877 |
| 4 | УправлениездравоохраненияАлматинскойобласти | lech.aoblzdrav@mail.ru | Заместительначальника | 8(7282) 273314 |
| 5 | УправлениездравоохраненияАктюбинскойобласти | e.tatimov@mail.ru | Заместительначальника | 8(7132) 540756 |
| 6 | УправлениездравоохраненияАтыраускойобласти | oblzdrav\_atyrau@mail.ru | Заместительначальника | 8(7122) 354581 |
| 7 | УправлениездравоохраненияВосточно-Казахстанскойобласти | uk\_oblzdrav@mail.ru | Заместительначальника | 8(7232) 241878 |
| 8 | УправлениездравоохраненияЖамбылскойобласти | uzo\_zhambyl@mail.ru | Заместительначальника | 8(7262) 430930 |
| 9 | УправлениездравоохраненияЗападно-Казахстанскойобласти | dzzko@mail.ru | Заместительначальника | 8(7112) 505592 |
| 10 | УправлениездравоохраненияКарагандинскойобласти | info@zdravkrg.kz | Заместительначальника | 8(7212) 411413,411461 |
| 11 | УправлениездравоохраненияКостанайскойобласти | odzkost@yandex.ru | Заместительначальника | 8(7142) 390503 |
| 12 | УправлениездравоохраненияКызылординскойобласти | info@uzdr.orda.gov.kz | Заместительначальника | 8(7242) 235333 |
| 13 | УправлениездравоохраненияМангистаускойобласти | oblzdrav\_kanz@mail.ru | Заместительначальника | 8(7292) 302050,302034 |
| 14 | УправлениездравоохраненияПавлодарскойобласти | gimadieva.dz@pavlodar.gov.kz | Заместительначальника | 8(7182) 510207,559652 |
| 15 | УправлениездравоохраненияСеверо-Казахстанскойобласти | zdrav@sko.kz | Заместительначальника | 8(7152) 463739 |
| 16 | УправлениездравоохраненияЮжно-Казахстанскойобласти | arnur-2003@mail.ru | Заместительначальника | 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 | Наименованиеоргана пообжалованиюдействий(бездействия)уполномоченныхдолжностных лици оказаниюсодействия вподготовкежалобы | Адресэлектроннойпочты | Должностьлица, которыйразъясняетпорядокобжалованиядействий(бездействия)уполномоченныхдолжностныхлиц иоказываетсодействие вподготовкежалобы | Номер телефонадолжностноголица, которыйразъясняетпорядокобжалованиядействий(бездействия)уполномоченныхдолжностных лици оказываетсодействие вподготовкежалобы |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 6 |
| 1 | Управлениездравоохранениягорода Астаны | db@uz.astana.kzs.kurmanova@uz.astana.kz | Заместительначальника | 8(7172)556825 |
| 2 | Управлениездравоохранениягорода Алматы | mail@dzalmaty.kzigisinova@dzalmaty.kz | Заместительначальника | 8(7272)274-98-55 |
| 3 | УправлениездравоохраненияАкмолинскойобласти | oblzdrav@kokshetau.online.kz | Заместительначальника | 8(7162)256877 |
| 4 | УправлениездравоохраненияАлматинскойобласти | lech.aoblzdrav@mail.ru | Заместительначальника | 8(7282) 273314 |
| 5 | УправлениездравоохраненияАктюбинскойобласти | e.tatimov@mail.ru | Заместительначальника | 8(7132) 540756 |
| 6 | УправлениездравоохраненияАтыраускойобласти | oblzdrav\_atyrau@mail.ru | Заместительначальника | 8(7122) 354581 |
| 7 | УправлениездравоохраненияВосточно-Казахстанскойобласти | uk\_oblzdrav@mail.ru | Заместительначальника | 8(7232) 241878 |
| 8 | УправлениездравоохраненияЖамбылскойобласти | uzo\_zhambyl@mail.ru | Заместительначальника | 8(7262) 430930 |
| 9 | УправлениездравоохраненияЗападно-Казахстанскойобласти | dzzko@mail.ru | Заместительначальника | 8(7112) 505592 |
| 10 | УправлениездравоохраненияКарагандинскойобласти | info@zdravkrg.kz | Заместительначальника | 8(7212) 411413,411461 |
| 11 | УправлениездравоохраненияКостанайскойобласти | odzkost@yandex.ru | Заместительначальника | 8(7142) 390503 |
| 12 | УправлениездравоохраненияКызылординскойобласти | info@uzdr.orda.gov.kz | Заместительначальника | 8(7242) 235333 |
| 13 | УправлениездравоохраненияМангистаускойобласти | oblzdrav\_kanz@mail.ru | Заместительначальника | 8(7292) 302050,302034 |
| 14 | УправлениездравоохраненияПавлодарскойобласти | gimadieva.dz@pavlodar.gov.kz | Заместительначальника | 8(7182) 510207,559652 |
| 15 | УправлениездравоохраненияСеверо-Казахстанскойобласти | zdrav@sko.kz | Заместительначальника | 8(7152) 463739 |
| 16 | УправлениездравоохраненияЮжно-Казахстанскойобласти | arnur-2003@mail.ru | Заместительначальника | 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 управленийздравоохраненияобластей, городов Алматыи Астана | Должность лица,принимающегограждан | Время приемаграждан |
| 1 | Управление здравоохранениягорода Астаны | Заместительначальника | Четверг с 14-00 до16-00 часов |
| 2 | Управление здравоохранениягорода Алматы | Заместительначальника | Пятница с 15-00 до18-00 |
| 3 | Управление здравоохраненияАкмолинской области | Заместительначальника | Пятницас 16-00 до 18-00часов |
| 4 | Управление здравоохраненияАлматинской области | Заместительначальника | Среда с 16-00 до18-00 часов |
| 5 | Управление здравоохраненияАктюбинской области | Заместительначальника | Все рабочие дни с10-00 до 17-00часов |
| 6 | Управление здравоохраненияАтырауской области | Заместительначальника | 2,4 понедельник с11-00 до 12-30часов |
| 7 | Управление здравоохраненияВосточно-Казахстанскойобласти | Заместительначальника | Четверг с 14-00 до16-00 часов |
| 8 | Управление здравоохраненияЖамбылской области | Заместительначальника | Вторник, четвергс 15-00 до 17-00часов |
| 9 | Управление здравоохраненияЗападно-Казахстанскойобласти | Заместительначальника | Вторник, четверг с15-00 до 16-00часов |
| 10 | Управление здравоохраненияКарагандинской области | Заместительначальника | Пятница с 16-00 до18-00 часов |
| 11 | Управление здравоохраненияКостанайской области | Заместительначальника | Четвертый вторник с15-00 до 18-00часов |
| 12 | Управление здравоохраненияКызылординской области | Заместительначальника | Ежедневно с 15-00до 17-00 часов |
| 13 | Управление здравоохраненияМангистауской области | Заместительначальника | Среда с 17-00 до18-00 часов |
| 14 | Управление здравоохраненияПавлодарской области | Заместительначальника | Пятница с 11-00 до13-00 часов |
| 15 | Управление здравоохраненияСеверо-Казахстанскойобласти | Заместительначальника | Четверг с 15-00 до17-00 часов |
| 16 | Управление здравоохраненияЮжно-Казахстанской области | Заместительначальника | Вторник с 17-00 до19-00 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 здравоохраненияобластей, городов Алматы и Астана | Номер телефонадоверия |
| 1 | Управление здравоохранения города Астаны | 8(7172) 556823,556825 |
| 2 | Управление здравоохранения города Алматы | 8(7272) 2755890,2755960 |
| 3 | Управление здравоохранения Акмолинскойобласти | 8(7162) 255187,251655 |
| 4 | Управление здравоохранения Алматинскойобласти | 8(7282) 273314,210763 |
| 5 | Управление здравоохранения Актюбинскойобласти | 8(7132) 563055,540756 |
| 6 | Управление здравоохранения Атыраускойобласти | 8(7122) 354571,354581 |
| 7 | Управление здравоохраненияВосточно-Казахстанской области | 8(7232) 523202,241878 |
| 8 | Управление здравоохранения Жамбылскойобласти | 8(7262) 433636,430930 |
| 9 | Управление здравоохраненияЗападно-Казахстанской области | 8(7112) 512 888,513500 |
| 10 | Управление здравоохранения Карагандинскойобласти | 8(7212) 411 413,411461 |
| 11 | Управление здравоохранения Костанайскойобласти | 8(7142) 390 506,390503 |
| 12 | Управление здравоохранения Кызылординскойобласти | 8(7242) 235341,238090-3041 |
| 13 | Управление здравоохранения Мангистаускойобласти | 8(7292) 302050,302034 |
| 14 | Управление здравоохранения Павлодарскойобласти | 8(7182) 513021,559652 |
| 15 | Управление здравоохраненияСеверо-Казахстанской области | 8(7152) 469355,463739 |
| 16 | Управление здравоохраненияЮжно-Казахстанской области | 8(7252) 560 047,565325 |