Утвержден

**постановлением** Правительства

Республики Казахстан

от 20 марта 2014 года № 253

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

**1. Общие положения**

1. Государственная услуга «Вызов врача на дом» (далее - государственная услуга).

2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством здравоохранения Республики Казахстан (далее - Министерство).

3. Государственная услуга оказывается медицинскими организациями, оказывающими первичную медико-санитарную помощь (участковый терапевт/участковый педиатр/врач общей практики) (далее - услугодатель) при непосредственном обращении или по телефонной связи услугополучателя или его представителя к услугодателю, а также в рамках единой информационной системы здравоохранения Республики Казахстан через веб-портал «электронного правительства»: [**www.egov.kz**](http://www.egov.kz/) (далее - портал).

**2. Порядок оказания государственной услуги**

4. Срок оказания государственной услуги:

при непосредственном обращении или по телефонной связи к услугодателю:

1) с момента сдачи услугополучателем пакета документов услугодателю - не более 10 (десять) минут;

2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов - не более 10 (десять) минут;

3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя - не более 10 (десять) минут;

при обращении через портал:

1) с момента сдачи услугополучателем пакета документов услугодателю - не более 30 (тридцати) минут;

2) максимально допустимое время ожидания для сдачи пакета документов - не более 30 (тридцати) минут;

3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя - не более 30 (тридцати) минут.

Государственная услуга при непосредственном обращении или по телефону к услугодателю оказывается в день обращения. При этом запрос на получение государственной услуги принимается за 2 часа до окончания работы услугодателя (до 18.00 часов в рабочие дни, до 12-00 в субботу).

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

5. Форма оказания государственной услуги электронная (частично автоматизированная) и (или) бумажная.

6. Результат оказания государственной услуги:

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

2) в электронном формате при обращении на портал - выдача справки о вызове врача на дом (в электронном виде) по форме, согласно **приложению 1** к настоящему стандарту государственных услуг, подписанной электронной цифровой подписью (далее - ЭЦП) услугодателя.

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

7. Государственная услуга оказывается бесплатно физическим лицам.

8. График работы:

1) услугодателя - с понедельника по субботу (понедельник - пятница с 8-00 до 20-00 часов без перерыва, в субботу с 9-00 до 14-00 часов), кроме выходных (воскресенье) и праздничных дней, согласно **трудовому законодательству** Республики Казахстан;

2) портала - круглосуточно (за исключением технических перерывов в связи с проведением ремонтных работ).

9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя (либо его представителя по доверенности):

1) к услугодателю:

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

наличие прикрепления к данному услугодателю согласно регистру прикрепленного населения;

2) на портал:

запрос в форме электронного документа, удостоверенного ЭЦП услугополучателя, согласно **приложению 2** к настоящему стандарту государственной услуги.

При обращении к услугодателю или на портал сведения о документах, удостоверяющих личность, наличие прикрепления к данному услугодателю услугополучатель получает в государственных информационных системах посредством портала в форме электронных документов, удостоверенных ЭЦП уполномоченных должностных лиц.

**3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия)
услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственной услуги**

10. Обжалование решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг: жалоба подается на имя руководителя услугодателя, или Министерства, по адресу, указанному в **пункте 12** настоящего стандарта государственной услуги либо по адресу: 010000, г. Астана, улица Орынбор, 8, Дом Министерств, подъезд № 5.

Жалоба подается в письменной форме по почте или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярию услугодателя, или Министерства.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии услугодателя, или Министерства, с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу. После регистрации жалоба направляется руководителю услугодателя, или Министерства, для определения ответственного исполнителя и принятия соответствующих мер.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес услугодателя, подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется услугополучателю по почте либо выдается нарочно в канцелярии услугодателя.

При обращении через портал информацию о порядке обжалования можно получить посредством единого контакт-центра по вопросам оказания государственной услуги по телефону: 8-800-080-7777, 1414.

При отправке электронного обращения через портал услугополучателю из «личного кабинета» доступна информация об обращении, которая обновляется в ходе обработки обращения услугодателем (отметки о доставке, регистрации, исполнении, ответ о рассмотрении или отказе в рассмотрении жалобы).

В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель может обратиться с жалобой в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

11. В случаях несогласия с результатами оказанной государственной услуги, услугополучатель имеет право обратиться в суд в установленном **законодательством** Республики Казахстан порядке.

**4. Иные требования с учетом особенностей оказания
государственной услуги, в том числе оказываемой в электронной форме**

12. Адреса мест оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсе Министерства [**www.mz.gov.kz**](http://www.mz.gov.kz/), раздел «Государственные услуги».

13. Услугополучатель имеет возможность получения государственной услуги в электронной форме через портал при условии наличия ЭЦП.

14. Услугодатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством «личного кабинета» портала, а также единого контакт-центра по вопросам оказания государственной услуги.

15. Контактные телефоны справочных служб по вопросам оказания государственной услуги указаны на интернет-ресурсе Министерства [**www.mz.gov.kz**](http://www.mz.gov.kz/). Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг: 8-800-080-7777, 1414.

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 услугодателя».

2. В случае отказа:

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

Вам отказано в оказании государственной услуги «Вызов врача на дом».

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

Электронно-цифровая подпись руководителя услугодателя».

Приложение 2

к **стандарту государственной услуги**

«Вызов врача на дом»

**Форма
запроса в «личном кабинете» на портале**

Название государственной услуги: «Вызов врача на дом».

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

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

Адресные сведения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Профиль прикрепления:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Причина вызова:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Дополнительная информация:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.