

Приложение 1
к [приказу](#) Министра здравоохранения
и социального развития
Республики Казахстан
от 27 апреля 2015 года № 272

Стандарт государственной услуги
«Вызов врача на дом»
(с [изменениями](#) от 27.06.2017 г.)

Заголовок главы 1 изложен в редакции [приказа](#) Министра здравоохранения РК от 27.06.17 г. № 464 (см. [стар. ред.](#))

Глава 1. Общие положения

1. Государственная услуга «Вызов врача на дом» (далее - государственная услуга).
2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством здравоохранения и социального развития Республики Казахстан (далее - Министерство).
3. Государственная услуга оказывается медицинскими организациями, оказывающими первичную медико-санитарную помощь (далее - услугодатель).
Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется через:
 - 1) услугодателя (при непосредственном обращении или по телефонной связи услугополучателя);
 - 2) веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz (далее - портал).

Заголовок главы 2 изложен в редакции [приказа](#) Министра здравоохранения РК от 27.06.17 г. № 464 (см. [стар. ред.](#))

Глава 2. Порядок оказания государственной услуги

4. Срок оказания государственной услуги:
при обращении к услугодателю (непосредственно или по телефонной связи):
 - 1) с момента сдачи услугополучателем документов услугодателю - не более 10 (десяти) минут;
 - 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов - 10 (десять) минут;
 - 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя - 10 (десять) минут;при обращении через портал:
с момента сдачи услугополучателем документов услугодателю - 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 и устный ответ с указанием даты, времени посещения врача;

2) в электронном формате при обращении на портал - уведомление в виде статуса электронной заявки в личном кабинете.

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

7. Государственная услуга оказывается бесплатно.

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 кодексу](#) Республики Казахстан;

2) портала - круглосуточно, за исключением технических перерывов, связанных с проведением ремонтных работ (при обращении услугополучателя после окончания рабочего времени, в выходные и праздничные дни согласно [Трудовому кодексу](#) Республики Казахстан прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется следующим рабочим днем).

Пункт 9 изложен в редакции [приказа Министра здравоохранения РК от 27.06.17 г. № 464](#) (см. стар. ред.)

9. Документы, необходимые для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя (либо его представителя по доверенности):

1) к услугодателю:

документ, удостоверяющий личность, для идентификации при непосредственном обращении;

2) на портал:

запрос в электронном виде.

Сведения о документах, удостоверяющих личность, услугодатель получает из соответствующих государственных информационных систем через шлюз «электронного правительства».

Глава дополнена пунктом 9-1 в соответствии с [приказом Министра здравоохранения РК от 27.06.17 г. № 464](#)

9-1. Основанием для отказа в оказании государственной услуги является установление недостоверности документов, представленных услугополучателем для получения государственной услуги, и (или) данных (сведений), содержащихся в них.

Заголовок главы 3 изложен в редакции [приказа Министра здравоохранения РК от 27.06.17 г. № 464](#) (см. стар. ред.)

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

10. Решения, действия (бездействие) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг обжалуются путем подачи жалобы 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.

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 услугополучатель получает 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 жалобы).

В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель обращается 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 обращается в суд в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

Заголовок главы 4 изложен в редакции приказа Министра здравоохранения РК от 27.06.17 г. № 464 (см. стар. ред.)

Глава 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.mzsr.gov.kz, раздел «Государственные услуги».

Пункт 13 изложен в редакции приказа Министра здравоохранения РК от 27.06.17 г. № 464 (см. стар. ред.)

13. Услугополучатель имеет возможность получения государственной услуги в электронной форме через портал.

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.mzsr.gov.kz. Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг: 8-800-080-7777, 1414.