Утвержден

постановлением акимата

Жамбылской области

от «10» августа 2015 года

№193

**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 Жамбылской области, оказывающими первичную медико-санитарную помощь (далее – услугодатель) в соответствии со стандартом государственной услуги «Запись на прием к врачу» (далее - стандарт) утвержденным приказом Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 27 апреля 2015 года №272 «Об утверждении стандартов государственных услуг в области здравоохранения» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов от 11 июня 2015 года №11304).

2. 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).

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

3. Результат государственной услуги:

1) при непосредственном обращении или по телефонной связи к услугодателю – запись в журнале предварительной записи на прием к врачу услугодателя и устный ответ с указанием даты, времени приема врача в соответствии с графиком приема врачей;
 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 в установленное время услугополучателю оказывается медицинская помощь.

**2. Описание порядка действий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

4. Основанием для начала процедуры (действия) по оказанию государственной услуги является заявление и документы услугополучателя, необходимые для оказания государственной услуги (далее - документы), указанные в пункте 9 стандарта.

5. Содержание каждой процедуры (действия), входящей в состав процесса оказания государственной услуги, длительность его выполнения:

При непосредственном обращении или по телефонной связи к услугодателю:

1)ответственный работник услугодателя принимает документы и проверяет наличие прикрепления услугополучателя в портале «Регистр прикрепленного населения» у услугодателя - время исполнения 5 (пять) минут;

2)ответственный работник услугодателя производит запись данных услугополучателя в журнале предварительной записи на прием к врачу и сообщает дату и время приема врача в соответствии с графиком приема врачей - время исполнения 5 (пять) минут.

6. Результат процедуры (действия) по оказанию государственной услуги, который служит основанием для начала выполнения следующей процедуры (действия):

1) прием документов услугополучателя ответственным работником услугодателя;

2) запись в журнале предварительной записи на прием к врачу.

**3. Описание порядка взаимодействия структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги**

7. Перечень структурных подразделений (работников) услугодателя, которые участвуют в процессе оказания государственной услуги:

ответственный работник услугодателя.

8. Описание последовательности процедур (действий) между структурными подразделениями услугодателя:

1. ответственный работник услугодателя принимает документы и проверяет наличие прикрепления услугополучателя в портале «Регистр прикрепленного населения» у услугодателя - время исполнения 5 (пять) минут;
2. ответственный работник услугодателя производит запись данных услугополучателя в журнале предварительной записи на прием к врачу и сообщает дату и время приема врача в соответствии с графиком приема врачей - время исполнения 5 (пять) минут.

**4. Описание порядка взаимодействия информационных систем в процессе оказания государственной услуги**

9. Описание порядка обращения и последовательности процедур (действий) услугодателя и услугополучателя при оказании государственных услуг через портал:

1) авторизация услугополучателя на портале, выбор и запрос государственной услуги - (10 (десять) минут);

2) формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися
нарушениями в данных услугополучателя - (20 (двадцать) секунд);

3) на портале обрабатывается запрос и направляется в информационную систему услугодателя. Производится проверка (обработка) услугодателем соответствия электронного документа (запроса) основаниям для оказания государственной услуги, при имеющихся нарушениях выдается справка с мотивированным отказом - (10 (десять) минут);

4) уведомление в виде статуса электронной заявки в личном кабинете услугополучателя – (10 (десять) минут).

10. Описание порядка обращения и последовательности процедур (действий) услугодателя и услугополучателя при оказании государственной услуги через веб-портал "электронного правительства" с приложением диаграммы функционального взаимодействия информационных систем, задействованных в оказании государственной услуги, в графической форме согласно приложению 1 к настоящему регламенту:

1) услугополучатель осуществляет регистрацию на портале с помощью идентификационного номера налогоплательщика и пароля (осуществляется для незарегистрированных услугополучателей на портале);

2) процесс 1 – ввод услугополучателем идентификационного номера налогоплательщика и пароля (процесс авторизации) на портале для получения государственной услуги;

3) условие 1 – проверка на портале подлинности данных о зарегистрированном услугополучателе через логин (идентификационный номер налогоплательщика) и пароль;

4) процесс 2 – формирование порталом сообщения об отказе в авторизации в связи с имеющимися нарушениями в данных услугополучателя;
      5) процесс 3 – выбор услугополучателем государственной услуги, вывод на экран формы запроса для оказания государственной услуги и заполнение услугополучателем формы (ввод данных), с учетом ее структуры и форматных требований, а также выбор услугополучателем регистрационного свидетельства электронной цифровой подписи для удостоверения (подписания) запроса;
       6) условие 2 – проверка на портале срока действия регистрационного свидетельства электронной цифровой подписи и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств, а также соответствия идентификационных данных (между идентификационным номером налогоплательщика, указанным в запросе, и идентификационным номером налогоплательщика, указанным в регистрационном свидетельстве электронной цифровой подписи);

7) процесс 4 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой государственной услуге в связи с не подтверждением подлинности электронной цифровой подписи услугополучателя;

8) процесс 5 – удостоверение запроса для оказания государственной услуги посредством электронной цифровой подписи услугополучателя и направление электронного документа (запроса) через шлюз «электронного правительства» в информационную систему автоматизированного рабочего места услугодателя;

9) условие 3 – проверка (обработка) услугодателем соответствия электронного документа (запроса) для оказания государственной услуги;
      10) процесс 6 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой государственной услуге в связи с имеющимися нарушениями;
      11) процесс 7 – получение услугополучателем результата государственной услуги (выдача справки о регистрации записи на прием кврачу (в электронном виде) по форме, согласно приложению 3 к стандарту, подписанной электронной цифровой подписью услугодателя) – время исполнения 30 минут.

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

11. Подробное описание последовательности процедур (действий), взаимодействий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги и порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги отражается в справочнике бизнес-процессов оказания государственной услуги согласно приложению 2 к настоящему регламенту. Справочник бизнес-процессов оказания государственной услуги размещается на официальном сайте акимата Жамбылской области zhambyl.gov.kz и на интернет – ресурсе коммунального государственного учреждения «Управление здравоохранения акимата Жамбылской области» - <http://densaulyk.zhambyl.kz.>

Приложение 1
к регламенту государственной услуги

«Запись на прием к врачу»

Диаграмма функционального взаимодействия при оказании

государственной услуги через портал «электронного правительства»

****

**Условные обозначения:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Сообщение начальное |
|  | Сообщение завершающее |
|  | Сообщение промежуточное |
|  | Простое событие завершающее |
|  | Ошибка  |
|   | Информационная система |
|   | Процесс  |
|   | Условие  |
|    | Поток управления  |
|   | Поток сообщения |
|   | Электронный документ, предоставляемый конечному услугополучателю |

Приложение 2
к регламенту государственной услуги

«Запись на прием к врачу»

Справочник бизнес-процессов оказания государственной услуги

«Запись на прием к врачу»

А. При оказании государственной услуги через услугодателя

Ответственный работник услугодателя

Услугополучатель

принимает документы и проверяет наличие прикрепления услугополучателя в портале «Регистр прикрепленного населения» у услугодателя

(5 (пять) минут)

производит запись данных услугополучателя в журнале предварительной записи на прием к врачу и сообщает дату и время приема врача в соответствии с графиком приема врачей

(5 (пять) минут)

Условные обозначения:

 - начало или завершение оказания государственной услуги;

- наименование процедуры (действия) услугополучателя;

- переход к следующей процедуре (действию).

Справочник бизнес-процессов оказания государственной услуги

«Запись на прием к врачу»

Б. При оказании государственной услуги через портал

Услугополучатель

Портал электронного правительства

выбор и запрос государственной услуги

(10 (десять) минут)

обработка запроса

(10 (десять) минут)

ДА

авторизация

на портале электронного правительства

НЕТ

НЕТ

формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися
нарушениями в
данных услугополучателя

(20 (двадцать) секунд)

ДА

выдача мотивированного отказа

уведомление в виде статуса электронной заявки в личном кабинете

 (10 (десять) минут)

Условные обозначения:

 - начало или завершение оказания государственной услуги;

- наименование процедуры (действия) услугополучателя;

 - вариант выбора;

- переход к следующей процедуре (действию).