

Утвержден  
постановлением акимата  
Павлодарской области  
от 28 мая 2015 года № 160/5

## 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, 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](http://www.egov.kz) (далее – портал).

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

3. Результат оказания 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 (далее -график);

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 физическому лицу (далее - услугополучатель) в установленное время оказывается медицинская помощь.

При непосредственном обращении или по телефонной связи услугодателя к услугополучателю при выборе государственной услуги предоставляется возможность выбрать свободное время врача согласно графику.

В электронном формате на портале услугополучателю при выборе государственной услуги предоставляется возможность выбрать свободное время врача согласно графику.

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

4. Основанием для начала процедуры (действия) по оказанию государственной услуги является перечень документов, предусмотренных пунктом 9 Стандарта.

5. Содержание каждой процедуры (действия), входящей в состав процесса оказания государственной услуги через услугодателя:

с момента сдачи услугополучателем пакета документов услугодателю, принимается и регистрируется обращение (не более 2 минут);

рассмотрение обращения услугополучателя и проверка наличия прикрепления к данному услугодателю согласно регистру прикрепленного населения (далее – РПН) (не более 5 минут);

предоставление услугодателем услугополучателю устного ответа с указанием даты, времени посещения врача (не более 3 минут).

6. Результат оказания 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 (далее -график);

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.

При непосредственном обращении или по телефонной связи услугодателя к услугополучателю при выборе государственной услуги предоставляется возможность выбрать свободное время врача согласно графику.

### **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: медицинский регистратор.

8. Описание последовательности процедур (действий) при записи на прием к врачу с указанием срока выполнения каждого действия приведены в приложении 1 к настоящему регламенту.

### **4. Описание порядка взаимодействия с государственной корпорацией и (или) иными услугодателями, а также порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги**

9. Государственная услуга через Некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан» не оказывается.

10. Государственная услуга в электронном формате оказывается в день обращения на портал.

11. Описание порядка обращения и последовательности процедур (действий) услугодателя и услугополучателя при оказании государственной услуги через портал:

1) услугополучатель осуществляет регистрацию на портале «электронного правительства» (далее – ПЭП) с помощью индивидуального идентификационного номера (далее – ИИН) и пароля (осуществляется для незарегистрированных услугополучателей на ПЭП);

2) процесс 1 - процесс авторизации на ПЭП для получения государственной услуги;

3) условие 1 - проверка на ПЭП подлинности данных о зарегистрированном услугополучателе через логин (ИИН) и пароль;

4) процесс 2 - формирование сообщения об отказе в авторизации на ПЭП в связи с имеющимися нарушениями в данных услугополучателя;

5) процесс 3 - выбор услугополучателем услуги, указанной в настоящем регламенте;

6) процесс 4 - запрос статуса прикрепления к медицинской организации (далее – МО) из единой информационной системы здравоохранения (далее – ЕИСЗ);

7) условие 2 – проверка прикрепления услугополучателя к МО, оказывающей первичную медико-санитарную помощь;

8) процесс 5 – формирование сообщения об отказе в предоставлении услуги в связи с тем, что услугополучатель не прикреплен ни к одной МО, оказывающей первичную медико-санитарную помощь;

9) процесс 6 - вывод на экран формы запроса для оказания услуги и заполнение услугополучателем формы (ввод данных) с учетом ее структуры и форматных требований;

10) процесс 7 – запрос на государственную услугу из ЕИСЗ;

11) процесс 8 – отправка заявки услугополучателя в ЕИСЗ на узел МО;

12) процесс 9 - результатом оказания услуги является формирование ПЭП информации для получения услуги от МО (медицинская организация, ФИО врача, отделение, номер кабинета, время/дата приема).

Функциональные взаимодействия информационных систем, задействованных при оказании государственной услуги через портал отражена в диаграмме приложения 2 к настоящему регламенту.

12. Результат оказываемой государственной услуги:

в электронном формате при обращении на портал – выдача справки о записи на прием к врачу в электронном виде.

В электронном формате на портале услугополучателю при выборе государственной услуги предоставляется возможность выбрать свободное время врача согласно графику.

13. Подробное описание последовательности процедур (действий),

взаимодействия 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 3 к настоящему регламенту.

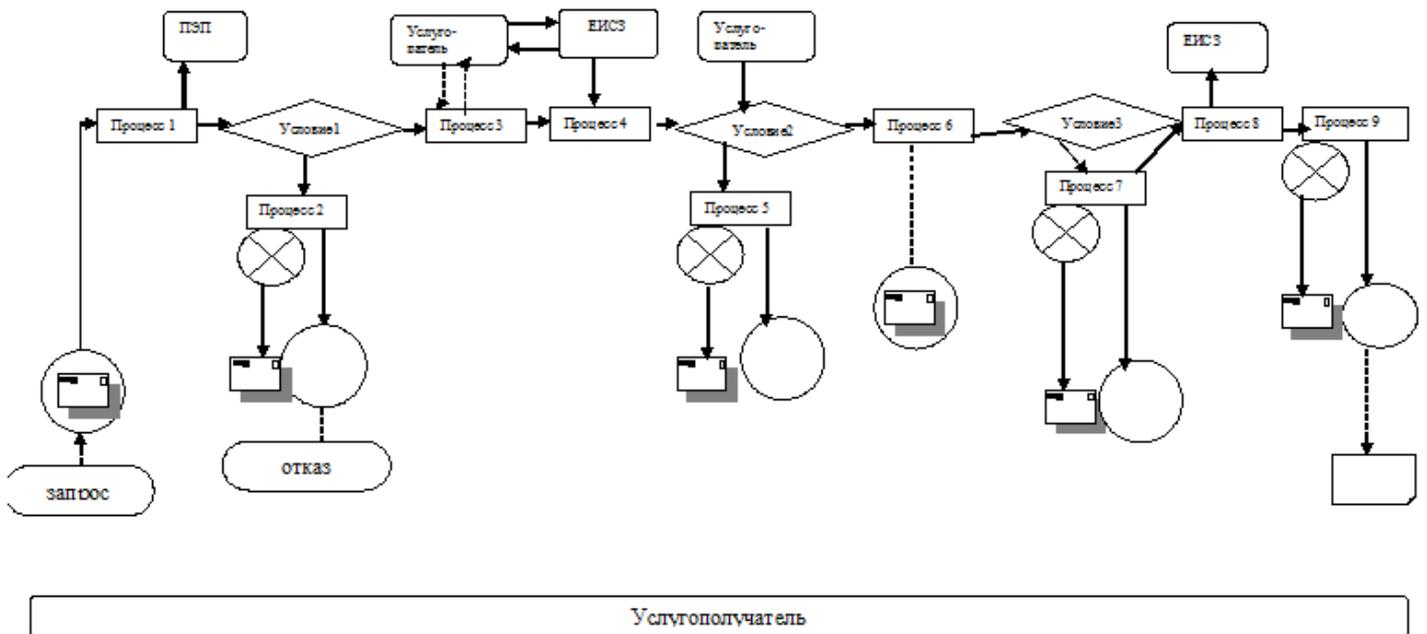
Приложение 1  
к регламенту  
государственной услуги  
«Запись на прием к врачу»

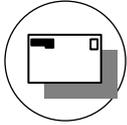
**Описание порядка взаимодействия структурных подразделений  
(работников) услугодателя в процессе оказания государственной  
услуги**

Действия основного процесса (хода работ)				
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	№ действия (хода работ)	1	2	3
2	Наименование структурного подразделения	Медицинский регистратор	Медицинский регистратор	Медицинский регистратор
3	Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание	Прием, регистрация обращения услугополучателя	Рассмотрение наличия прикрепления услугополучателя к услугодателю	Предоставление услугополучателю возможности выбора врача
4	Форма завершения (запись на прием к врачу)	Запись обращения в журнале предварительной записи на прием к врачу	Рассмотрение обращения услугополучателя	Мотивированный ответ с указанием даты, времени приема
5	Сроки исполнения	Не более 2 минут	Не более 5 минут	Не более 3 минут

Приложение 2  
к регламенту государственной услуги  
«Запись на прием к врачу»

**Описание порядка взаимодействия услугодателя, а также порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги (диаграмм)**

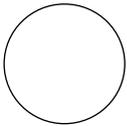


**Условные обозначения:**

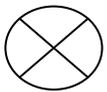
- сообщение начальное



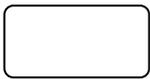
- сообщение завершающее



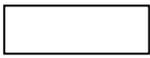
- простое событие завершающее



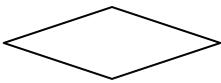
- ошибка



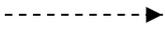
- информационная система



- процесс



- условие



- поток управления



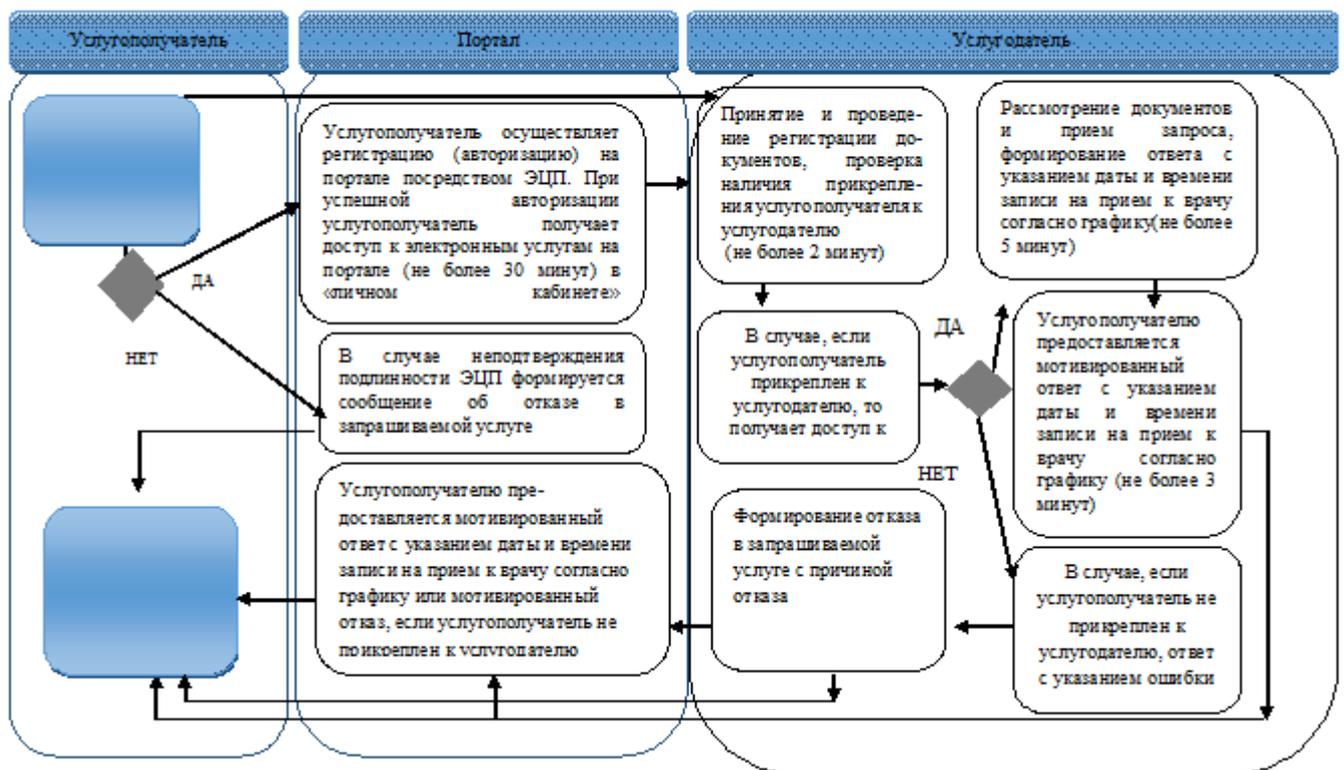
- поток сообщений



- электронный документ, предоставленный получателю

Приложение 3  
к регламенту оказания  
государственной услуги  
«Запись на прием к врачу»

Справочник  
бизнес-процессов оказания государственной услуги «Запись на прием к  
врачу»



**Условные обозначения:**



- начало или завершение оказания государственной услуги;



- наименование процедуры (действия) услугополучателя и (или) СФЕ;



- вариант выбора;



- переход к следующей процедуре (действию).