

Приложение 1  
к постановлению акимата  
города Астаны  
от «29» августа 2016 года  
№ 106-1551

Регламент государственной услуги  
«Вызов врача на дом»

1. Общие положения

1. Государственная услуга «Вызов врача на дом» (далее – государственная услуга) оказывается медицинскими организациями, оказывающими первичную медико-санитарную помощь (далее – услугодатель) на основании стандарта государственной услуги «Вызов врача на дом» (далее – Стандарт), утвержденного 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 за № 11304).

Прием заявления и выдача результата 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 – 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.

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

1. Основанием для начала процедуры (действия) по оказанию государственной услуги при непосредственном обращении, по телефонной связи либо через портал к услугодателю является принятие услугодателем заявления от услугополучателя.

Государственная услуга при непосредственном обращении или по телефону к услугодателю оказывается в день обращения. При этом запрос на получение государственной услуги принимается за 2 (два) часа до окончания работы услугодателя (до 18.00 часов в рабочие дни, до 12.00 часов в субботу).

2. Содержание каждой процедуры (действия), входящей в состав процесса оказания государственной услуги, длительность его выполнения при непосредственном обращении либо по телефонной связи:

1) прием заявления от услугополучателя, проверка данных об услугополучателе ответственным работником регистратуры услугодателя по portalу «Регистр прикрепленного населения» (далее – РПН), запись в журнале регистрации вызовов услугодателя – в течение 5 (пяти) минут;

2) сообщение даты и интервала времени прибытия врача на дом в соответствии с графиком вызова врачей – устный ответ – в течение 5 (пяти) минут;

3) принятие данных об услугополучателе из журнала регистрации вызовов услугодателя врачом (участковым терапевтом/участковым педиатром/врачом общей практики) – в течение рабочего дня;

4) врач (участковый терапевт/участковый педиатр/врач общей практики) принимает данные об услугополучателе из журнала регистрации вызовов и обслуживает услугополучателя на дому – в течение рабочего дня.

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

1) запись в журнале регистрации вызовов услугодателя;

2) ответ с указанием даты и интервала времени прибытия врача;

3) поступление данных об услугополучателе врачу (участковому терапевту/участковому педиатру/врачу общей практики);

4) оказание услугополучателю медицинской помощи на дому.

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

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

1) ответственный работник регистратуры услугодателя;

2) врач (участковый терапевт/участковый педиатр/врач общей практики) услугодателя.

2. При непосредственном обращении либо по телефонной связи ответственный работник регистратуры медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, осуществляет:

- 1) прием заявлений от услугополучателя;
- 2) проверку данных об услугополучателе по РПН;
- 3) запись в журнале регистрации вызовов, устный ответ с указанием даты, интервала времени посещения врача.

Врач (участковый терапевт/участковый педиатр/врач общей практики) осуществляет прием данных об услугополучателе из журнала регистрации вызовов и обслуживает услугополучателя на дому – в течение рабочего дня.

Подробное описание последовательности процедур (действий), взаимодействий структурных подразделений (работников) услугодателя в процессе оказания государственной услуги, а также описание порядка взаимодействия с иными услугодателями и порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги отражается в справочнике бизнес-процессов оказания государственной услуги согласно приложению 1 к настоящему Регламенту. Справочник бизнес-процессов оказания государственной услуги размещается на портале, интернет-ресурсе услугодателя.

#### 4. Описание порядка взаимодействия с Государственной корпорацией «Правительство для граждан» и (или) иными услугодателями, а также порядка использования информационных систем в процессе оказания государственной услуги

1. Государственная услуга не оказывается некоммерческим акционерным обществом «Государственная корпорация «Правительство для граждан».

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

1) услугополучатель (либо его представитель по доверенности) осуществляет регистрацию на портале с помощью индивидуального идентификационного номера (далее – ИИН) и пароля (осуществляется для незарегистрированных услугополучателей на портале);

2) процесс 1 – ввод услугополучателем (либо его представителем по доверенности) ИИН и пароля (процесс авторизации) на портале для получения государственной услуги;

3) условие 1 – проверка на портале подлинности данных о зарегистрированном услугополучателе через ИИН 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 (либо его представителем по доверенности) государственной услуги, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания государственной услуги и заполнение услугополучателем (либо его представителем по доверенности) формы (ввод данных) с учетом ее структуры и форматных требований, а также выбор услугополучателем регистрационного свидетельства ЭЦП для удостоверения (подписания) запроса;

6) условие 2 – проверка на портале срока действия регистрационного свидетельства ЭЦП и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств, а также соответствия идентификационных данных;

7) процесс 4 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой государственной услуге в связи с неподтверждением подлинности ЭЦП услугополучателя;

8) процесс 5 – удостоверение запроса для оказания государственной услуги посредством ЭЦП услугодателя и направление электронного документа (запроса) через шлюз «электронного правительства» (далее – ШЭП) в автоматизированное рабочее место (далее – АРМ) услугодателя для обработки;

9) процесс 6 – регистрация электронного документа в АРМ услугодателя;

10) условие 3 – проверка (обработка) услугодателем соответствия электронного документа основаниям для оказания государственной услуги;

11) процесс 7 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой государственной услуге в связи с имеющимися нарушениями;

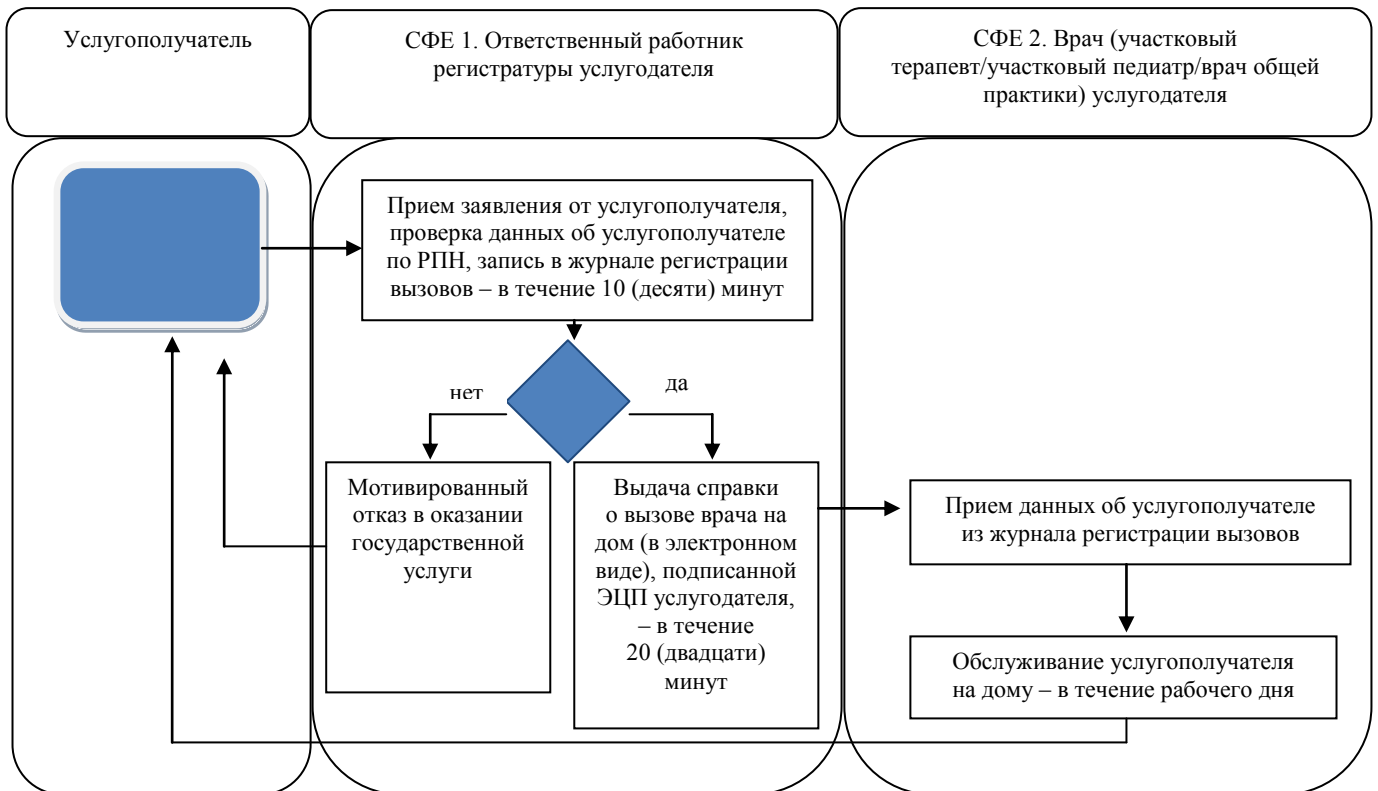
12) процесс 8 – выдача услугополучателю (либо его представителю по доверенности) уведомления в виде статуса электронной заявки в «личном кабинете».

Функциональные взаимодействия информационных систем, задействованных при оказании государственной услуги через портал, приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту.

---

Приложение 1  
к Регламенту государственной  
услуги «Вызов врача на дом»

Справочник бизнес-процессов оказания государственной услуги



СФЕ – структурно-функциональная единица: взаимодействие структурных подразделений (работников) услугодателя, портала

 – начало или завершение оказания государственной услуги

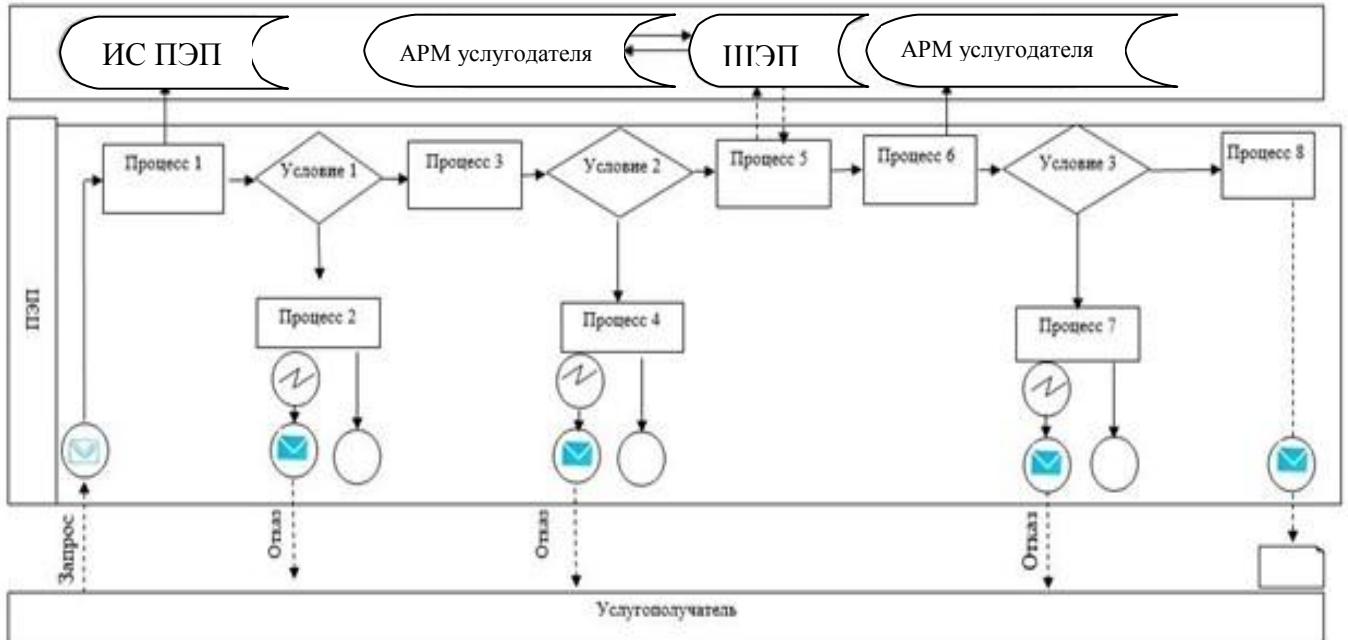
 – наименование процедуры (действия) услугополучателя

 – вариант выбора












 – переход к следующей процедуре (действию)

Приложение 2  
к Регламенту государственной  
услуги «Вызов врача на дом»

Диаграмма функционального взаимодействия информационных систем,  
задействованных в оказании государственной услуги через портал



Условные обозначения:

-  – сообщение начальное
-  – сообщение завершающее
-  – сообщение промежуточное
-  – простое событие
-  – ошибка
-  – информационная система
-  – процесс
-  – условие
-  – поток управления
-  – поток сообщений
-  – электронный документ, предоставляемый конечному пользователю

