

ДӘРІГЕРДІ ҮЙГЕ ШАҚЫРУ

Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау
және әлеуметтік даму министрінің
2015 жылғы 27 сәуірдегі
№ 272 бұйрығына 1-қосымша

"Дәрігерді үйге шақыру" мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты

1. Жалпы ережелер

1. "Дәрігерді үйге шақыру" мемлекеттік көрсетілетін қызметі (бұдан әрі – мемлекеттік көрсетілетін қызмет). 2. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрлігі (бұдан әрі – Министрлік) әзірледі. 3. Мемлекеттік көрсетілетін қызметті медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымдар (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді. Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін беру: 1) көрсетілетін қызметті беруші (тікелей жүгінген кезде немесе көрсетілетін қызметті алушының телефоны бойынша); 2) "электрондық үкіметтің" веб-порталы арқылы жүзеге асырылады. www.egov.kz (бұдан әрі-портал) арқылы жүзеге асырылады.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

4. Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: көрсетілетін қызметті берушіге (тікелей немесе телефон байланысы арқылы) жүгінген кезде: 1) көрсетілетін қызметті алушы көрсетілетін қызметті берушіге құжаттарды тапсырған сәттен бастап-10 (он) минуттан аспайды; 2) құжаттарды тапсыру үшін күтудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты-10 (он) минут; 3) көрсетілетін қызметті алушыға қызмет көрсетудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 10 (он) минут; портал арқылы жүгінген кезде: көрсетілетін қызметті алушы көрсетілетін қызметті берушіге құжаттарды тапсырған сәттен бастап – 30 (отыз) минуттан аспайды. Көрсетілетін қызметті берушіге тікелей немесе телефон арқылы жүгінген кезде мемлекеттік көрсетілетін қызмет жүгінген күні көрсетіледі. Бұл ретте мемлекеттік көрсетілетін қызметті алуға сұрау салу көрсетілетін қызметті берушінің жұмысы аяқталғанға дейін 2 сағат бұрын қабылданады (жұмыс күндері 18.00-ге дейін, сенбі күні 12.00-ге дейін). Мемлекеттік қызмет электрондық форматта порталға жүгінген күні көрсетіледі. Бұл ретте мемлекеттік қызметті көрсетуге сұрау салу көрсетілетін қызметті берушінің жұмысы аяқталғанға дейін 2 сағат бұрын қабылданады (жұмыс күндері 18.00-ге дейін, сенбі күні 12.00-ге дейін). 5. Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде. 6. Мемлекеттік қызметті

көрсету нәтижесі: 1) тікелей немесе телефон байланысы арқылы жүгінген кезде – көрсетілетін қызметті берушінің шақыруларды тіркеу журналына жазу және дәрігердің келетін күнін, уақытын көрсете отырып, ауызша жауап беру; 2) порталға электрондық форматта жүгінген кезде – жеке кабинетте электрондық өтінім мәртебесі түріндегі хабарлама. Бұл ретте көрсетуге сұраныс қабылданғаннан кейін көрсетілетін қызметті алушыға белгіленген уақытта үйде медициналық көмек көрсетіледі. 7. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі. 8. Жұмыс кестесі: 1) көрсетілетін қызметті берушінің – Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне сәйкес демалыс (жексенбі) және мереке күндерін қоспағанда, дүйсенбі – сенбі аралығында (дүйсенбі-жұма үзіліссіз сағат 8.00-ден 20.00-ге дейін, сенбі күні сағат 9.00-ден 14.00-ге дейін); 2) порталда-жөндеу жұмыстарын жүргізуге байланысты техникалық үзілістерді қоспағанда, тәулік бойы (көрсетілетін қызметті алушы жұмыс уақыты аяқталғаннан кейін, Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне сәйкес демалыс және мереке күндері жүгінген кезде өтініштерді қабылдау және Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беру келесі жұмыс күні жүзеге асырылады). 9. Көрсетілетін қызметті алушы (не сенімхат бойынша оның өкілі) жүгінген кезде мемлекеттік қызметті көрсету үшін қажетті құжаттар: 1) көрсетілетін қызметті берушіге: тікелей жүгінген кезде сәйкестендіру үшін жеке басын куәландыратын құжат; 2) порталға: көрсетілетін қызметті алушының ЭЦҚ-мен куәландырылған электрондық құжат нысанындағы сұрау салу. Жеке басты куәландыратын құжаттар туралы мәліметтерді көрсетілетін қызметті беруші "электрондық үкімет" шлюзі арқылы тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден алады.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі

10. Көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағым осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының 12-тармағында көрсетілген мекенжай не 010000, Нұр-Сұлтан қаласы, Орынбор көшесі, 8-үй, Министрліктер Үйі, № 5 кіреберіс мекенжайы бойынша көрсетілетін қызметті беруші немесе Министрлік басшысының атына беріледі. Шағымды қабылдаған адамның тегі мен аты-жөні, берілген шағымға жауап алу мерзімі мен орны көрсетіле отырып, көрсетілетін қызметті берушінің немесе Министрліктің кеңсесінде оны тіркеу (мөртабан, кіріс нөмірі және күні) шағымның қабылданғанын растау болып табылады. Шағым тіркелгеннен кейін жауапты орындаушыны айқындау және тиісті шаралар қабылдау үшін

көрсетілетін қызметті берушінің немесе Министрліктің басшысына жіберіледі. Көрсетілетін қызметті берушінің атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап бес жұмыс күні ішінде қаралуға жатады. Шағымды қарау нәтижелері туралы дәлелді жауап көрсетілетін қызметті алушыға пошта арқылы жіберіледі не көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесінде қолма-қол беріледі. Портал арқылы жүгінген кезде шағымдану тәртібі туралы ақпаратты көрсетілетін қызметті алушы 8-800-080-7777, 1414 телефоны бойынша Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы арқылы алады. Электрондық өтінішті портал арқылы жіберген кезде көрсетілетін қызметті алушыға "жеке кабинетінен" өтініш туралы ақпарат қолжетімді болады, ол көрсетілетін қызметті беруші өтінішті өңдеу барысында жаңартылып отырады (жеткізілгені, тіркелгені, орындалғаны туралы белгілер, шағымды қарау туралы жауап). Көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға шағыммен жүгінеді. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап он бес жұмыс күні ішінде қаралады. 11. Көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сотқа жүгінеді.

4. Мемлекеттік қызмет көрсетудің, оның ішінде электрондық нысанда көрсетілетін қызметтің ерекшеліктері ескеріле отырып қойылатын өзге де талаптар

12. Мемлекеттік қызмет көрсету орындарының мекенжайлары Министрліктің интернет-ресурсында орналастырылған www.mzsr.gov.kz, "Мемлекеттік қызметтер" бөлімі. 13. Көрсетілетін қызметті алушының ЭЦҚ болған жағдайда Мемлекеттік көрсетілетін қызметті портал арқылы электрондық нысанда алуға мүмкіндігі бар. 14. Көрсетілетін қызметті берушінің Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі мен мәртебесі туралы ақпаратты қашықтықтан қол жеткізу режимінде порталдағы "жеке кабинеті", сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы арқылы алу мүмкіндігі бар. 15. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі анықтамалық қызметтердің байланыс телефондары Министрліктің интернет-ресурсында көрсетілген www.mzsr.gov.kz. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы: 8-800-080-7777, 1414.

Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің

2015 жылғы 27 сәуірдегі
№ 272 бұйрығына 1-қосымша

"Дәрігерді үйге шақыру" мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандарты

1. Жалпы ережелер

1. "Дәрігерді үйге шақыру" мемлекеттік көрсетілетін қызметі (бұдан әрі – мемлекеттік көрсетілетін қызмет). 2. Мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартын Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрлігі (бұдан әрі – Министрлік) әзірледі. 3. Мемлекеттік көрсетілетін қызметті медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін медициналық ұйымдар (бұдан әрі – көрсетілетін қызметті беруші) көрсетеді. Өтініштерді қабылдау және мемлекеттік қызметті көрсету нәтижелерін беру: 1) көрсетілетін қызметті беруші (тікелей жүгінген кезде немесе көрсетілетін қызметті алушының телефоны бойынша); 2) "электрондық үкіметтің" веб-порталы арқылы жүзеге асырылады. www.egov.kz (бұдан әрі-портал) арқылы жүзеге асырылады.

2. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі

4. Мемлекеттік қызметті көрсету мерзімі: Көрсетілетін қызметті берушіге (тікелей немесе телефон байланысы арқылы) жүгінген кезде: 1) көрсетілетін қызметті алушы көрсетілетін қызметті берушіге құжаттарды тапсырған сәттен бастап-10 (он) минуттан аспайды; 2) құжаттарды тапсыру үшін күтудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты-10 (он) минут; 3) көрсетілетін қызметті алушыға қызмет көрсетудің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – 10 (он) минут; портал арқылы жүгінген кезде: көрсетілетін қызметті алушы көрсетілетін қызметті берушіге құжаттарды тапсырған сәттен бастап – 30 (отыз) минуттан аспайды.

Көрсетілетін қызметті берушіге тікелей немесе телефон арқылы жүгінген кезде мемлекеттік көрсетілетін қызмет жүгінген күні көрсетіледі. Бұл ретте мемлекеттік көрсетілетін қызметті алуға сұрау салу көрсетілетін қызметті берушінің жұмысы аяқталғанға дейін 2 сағат бұрын қабылданады (жұмыс күндері 18.00-ге дейін, сенбі күні 12.00-ге дейін). Мемлекеттік қызмет электрондық форматта порталға жүгінген күні көрсетіледі. Бұл ретте мемлекеттік қызметті көрсетуге сұрау салу көрсетілетін қызметті берушінің жұмысы аяқталғанға дейін 2 сағат бұрын қабылданады (жұмыс күндері 18.00-ге дейін, сенбі күні 12.00-ге дейін). 5. Мемлекеттік қызметті көрсету нысаны: электрондық (ішінара автоматтандырылған) және (немесе) қағаз түрінде. 6. Мемлекеттік қызметті көрсету нәтижесі: 1) тікелей немесе телефон байланысы арқылы жүгінген кезде – көрсетілетін қызметті берушінің шақыруларды тіркеу журналына жазу және дәрігердің келетін күнін, уақытын көрсете отырып, ауызша жауап беру; 2) порталға электрондық форматта жүгінген кезде – жеке кабинетте электрондық

өтінім мәртебесі түріндегі хабарлама. Бұл ретте көрсетуге сұраныс қабылданғаннан кейін көрсетілетін қызметті алушыға белгіленген уақытта үйде медициналық көмек көрсетіледі. 7. Мемлекеттік қызмет тегін көрсетіледі. 8. Жұмыс кестесі: 1) көрсетілетін қызметті берушінің – Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне сәйкес демалыс (жексенбі) және мереке күндерін қоспағанда, дүйсенбі – сенбі аралығында (дүйсенбі-жұма үзіліссіз сағат 8.00-ден 20.00-ге дейін, сенбі күні сағат 9.00-ден 14.00-ге дейін); 2) порталда-жөндеу жұмыстарын жүргізуге байланысты техникалық үзілістерді қоспағанда, тәулік бойы (көрсетілетін қызметті алушы жұмыс уақыты аяқталғаннан кейін, Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне сәйкес демалыс және мереке күндері жүгінген кезде өтініштерді қабылдау және Мемлекеттік қызмет көрсету нәтижелерін беру келесі жұмыс күні жүзеге асырылады). 9. Көрсетілетін қызметті алушы (не сенімхат бойынша оның өкілі) жүгінген кезде мемлекеттік қызметті көрсету үшін қажетті құжаттар: 1) көрсетілетін қызметті берушіге: тікелей жүгінген кезде сәйкестендіру үшін жеке басын куәландыратын құжат; 2) порталға: көрсетілетін қызметті алушының ЭЦҚ-мен куәландырылған электрондық құжат нысанындағы сұрау салу. Жеке басты куәландыратын құжаттар туралы мәліметтерді көрсетілетін қызметті беруші "электрондық үкімет" шлюзі арқылы тиісті мемлекеттік ақпараттық жүйелерден алады.

3. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері бойынша көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының шешімдеріне, әрекетіне (әрекетсіздігіне) шағымдану тәртібі

10. Көрсетілетін қызметті берушінің және (немесе) оның лауазымды адамдарының мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері бойынша шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағым осы мемлекеттік көрсетілетін қызмет стандартының 12-тармағында көрсетілген мекенжай не 010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, 8-үй, Министрліктер Үйі, № 5 кіреберіс мекенжайы бойынша көрсетілетін қызметті беруші немесе Министрлік басшысының атына беріледі. Шағымды қабылдаған адамның тегі мен аты-жөні, берілген шағымға жауап алу мерзімі мен орны көрсетіле отырып, көрсетілетін қызметті берушінің немесе Министрліктің кеңсесінде оны тіркеу (мөртабан, кіріс нөмірі және күні) шағымның қабылданғанын растау болып табылады. Шағым тіркелгеннен кейін жауапты орындаушыны айқындау және тиісті шаралар қабылдау үшін көрсетілетін қызметті берушінің немесе Министрліктің басшысына жіберіледі. Көрсетілетін қызметті берушінің атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап бес жұмыс күні ішінде қаралуға

жатады. Шағымды қарау нәтижелері туралы дәлелді жауап көрсетілетін қызметті алушыға пошта арқылы жіберіледі не көрсетілетін қызметті берушінің кеңсесінде қолма-қол беріледі. Портал арқылы жүгінген кезде шағымдану тәртібі туралы ақпаратты көрсетілетін қызметті алушы 8-800-080-7777, 1414 телефоны бойынша Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы арқылы алады. Электрондық өтінішті портал арқылы жіберген кезде көрсетілетін қызметті алушыға "жеке кабинетінен" өтініш туралы ақпарат қолжетімді болады, ол көрсетілетін қызметті беруші өтінішті өңдеу барысында жаңартылып отырады (жеткізілгені, тіркелгені, орындалғаны туралы белгілер, шағымды қарау туралы жауап). Көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органға шағыммен жүгінеді. Мемлекеттік қызметтер көрсету сапасын бағалау және бақылау жөніндегі уәкілетті органның атына келіп түскен көрсетілетін қызметті алушының шағымы тіркелген күнінен бастап он бес жұмыс күні ішінде қаралады. 11. Көрсетілген мемлекеттік қызмет нәтижелерімен келіспеген жағдайда, көрсетілетін қызметті алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сотқа жүгінеді.

4. Мемлекеттік қызмет көрсетудің, оның ішінде электрондық нысанда көрсетілетін қызметтің ерекшеліктері ескеріле отырып қойылатын өзге де талаптар

12. Мемлекеттік қызмет көрсету орындарының мекенжайлары Министрліктің интернет-ресурсында орналастырылған www.mzsr.gov.kz, "Мемлекеттік қызметтер" бөлімі. 13. Көрсетілетін қызметті алушының ЭЦҚ болған жағдайда Мемлекеттік көрсетілетін қызметті портал арқылы электрондық нысанда алуға мүмкіндігі бар. 14. Көрсетілетін қызметті берушінің Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі мен мәртебесі туралы ақпаратты қашықтықтан қол жеткізу режимінде порталдағы "жеке кабинеті", сондай-ақ мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы арқылы алу мүмкіндігі бар. 15. Мемлекеттік қызмет көрсету мәселелері жөніндегі анықтамалық қызметтердің байланыс телефондары Министрліктің интернет-ресурсында көрсетілген www.mzsr.gov.kz. Мемлекеттік қызметтер көрсету мәселелері жөніндегі бірыңғай байланыс орталығы: 8-800-080-7777, 1414.