|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 9 к приказу Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 27 апреля 2015 года № 272 |

**Стандарт государственной услуги**  
**«Выдача справки с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»**

**Глава 1. Общие положения**

1. Государственная услуга «Выдача справки с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» (далее – государственная услуга).

2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством здравоохранения Республики Казахстан (далее – Министерство).

3. Государственная услуга оказывается медицинскими организациями, оказывающими первичную медико-санитарную помощь (далее – услугодатель).

Прием заявлений и выдача результата оказания государственной услуги осуществляется через:

1) услугодателя;

2) веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz (далее – портал).

**Глава 2. Порядок оказания государственной услуги**

4. Срок оказания государственной услуги:

1) с момента обращения услугополучателя – при обращении на прием к врачу, а также при обращении на портал в течении не более 30 (тридцати) минут, при вызове на дом в течение рабочего дня;

2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов – 30 (тридцать) минут.

Государственная услуга при непосредственном обращении 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).

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

6. Результат оказания государственной услуги:

1) при непосредственном обращении к услугодателю — справка с медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, выданная по форме согласно приложению к настоящему стандарту государственной услуги и по формам № 035-2/у, утвержденной приказом исполняющего обязанности Министра здравоохранения Республики Казахстан от 23 ноября 2010 года № 907 «Об утверждении форм первичной медицинской документации организаций здравоохранения» (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 6697), подписанными участковым врачом или врачом общей практики (далее — ВОП), заверенными личной врачебной печатью и печатью услугодателя;

2) в электронном формате при обращении на портал — в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью (далее-ЭЦП) услугодателя.

7. Государственная услуга оказывается бесплатно.

8. График работы:

1) услугодателя – с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00 часов без перерыва, кроме выходных и праздничных дней согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан.

Прием услугополучателей осуществляется в порядке очереди. Предварительная запись и ускоренное обслуживание не предусмотрены;

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 законодательству Республики Казахстан прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляется следующим рабочим днем).

9. Документы, необходимые для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя:

1) к услугодателю:

документ, удостоверяющий личность, для идентификации личности;

2) на портал:

запрос в электронном виде.

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

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.

**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. Нур-Султан, проспект Мәңгілік Ел, 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 или Министерства, 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.

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.

**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.dsm.gov.kz, раздел «Государственные услуги.

13. Контактные телефоны справочных служб по вопросам оказания государственной услуги указаны на интернет-ресурсе Министерства www.dsm.gov.kz. Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг: 8-800-080-7777, 1414.

14. Услугополучатель 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.