

**Об утверждении регламентов электронных государственных услуг, оказываемых Государственным учреждением "Управление здравоохранения города Астаны"**

*Утративший силу*

Постановление акимата города Астаны от 29 декабря 2012 года № 106-1923. Зарегистрировано Департаментом юстиции города Астаны 8 февраля 2013 года № 769. Утратило силу постановлением акимата города Астаны от 29 августа 2014 года № 06-1451

**Сноска. Утратило силу постановлением акимата города Астаны от 29.08.2014 № 06-1451.**

В соответствии с законами Республики Казахстан от 23 января 2001 года «О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан», от 27 ноября 2000 года «Об административных процедурах», постановлениями Правительства Республики Казахстан от 20 июля 2010 года № 745 «Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам», от 12 октября 2012 года № 1294 «Об утверждении стандартов государственных услуг в области здравоохранения» и в целях повышения качества предоставления государственных услуг акимат города А с т а н ы

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить регламенты электронных государственных услуг:
  - 1) «Вызов врача на дом» согласно приложению 1;
  - 2) «Запись на прием к врачу» согласно приложению 2;
  - 3) «Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» согласно приложению 3.

2. Начальнику Государственного учреждения «Управление здравоохранения города Астаны» обеспечить государственную регистрацию настоящего постановления в органах юстиции и его последующее официальное опубликование в средствах массовой информации и размещение на интернет-ресурсе акимата города Астаны.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя акима города Астаны Балаеву А.Г.

4. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования.

*Аким*

*И. Тасмагамбетов*

*С о г л а с о в а н о  
М и н и с т р                    т р а н с п о р т а*

29 декабря 2012

А. Жумагалиев

П р и л о ж е н и е 1  
к п о с т а н о в л е н и ю а к и м а т а  
г о р о д а А с т а н ы  
от 29 декабря 2012 года № 106-1923

## **Регламент электронной государственной услуги «Вызов врача на дом»**

### **1. Общие положения**

1. Электронная государственная услуга «Вызов врача на дом» (далее – ЭГУ) оказывается медицинскими организациями города Астаны, оказывающими первичную медико-санитарную помощь (далее – Услугодатель), а также через веб-портал «электронного правительства» [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz) (далее – ПЭП).

2. График работы портала - круглосуточно.

3. Степень автоматизации ЭГУ: полностью автоматизированная.

4. ЭГУ предоставляется на основании Кодекса Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года «О здоровье народа и системе здравоохранения», постановления Правительства Республики Казахстан от 1 ноября 2011 года № 1263 «Об утверждении Правил оказания первичной медико-санитарной помощи и Правил прикрепления граждан к организациям первичной медико-санитарной помощи» и на основании стандарта государственной услуги «Вызов врача на дом», утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 12 октября 2012 года № 1294.

5. Вид оказания ЭГУ: транзакционная.

6. ЭГУ предоставляется бесплатно.

7. ЭГУ оказывается потребителю на ПЭП в личном кабинете.

8. Результатом оказываемой ЭГУ являются:

1) выдача справки о вызове врача на дом (в электронном виде), подписанной электронной цифровой подписью уполномоченной организации;

2) мотивированный ответ об отказе в предоставлении ЭГУ.

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

9. ЭГУ оказывается в день обращения на ПЭП. При этом запрос на получение государственной услуги принимается за 2 часа до окончания работы

У с л у г о д а т е л я .

10. Необходимую информацию и консультацию по оказанию ЭГУ можно получить по телефону call-центра: 1414.

11. Понятия и сокращения, используемые в настоящем Регламенте:

1) АРМ – автоматизированное рабочее место;  
2) информационная система – система, предназначенная для хранения, обработки, поиска, распространения, передачи и предоставления информации с применением аппаратно-программного комплекса (далее – ИС);

3) веб – портал «электронного правительства» – информационная система, представляющая собой единое окно доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к электронным государственным услугам;

4) индивидуальный идентификационный номер – уникальный номер, формируемый для физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в виде личного предпринимательства (далее – ИИН);

5) государственная база данных «Физические лица» – информационная система, предназначенная для автоматизированного сбора, хранения и обработки информации, создания Национального реестра индивидуальных идентификационных номеров с целью внедрения единой идентификации физических лиц в Республике Казахстан и предоставления о них актуальных и достоверных сведений органам государственного управления и прочим субъектам в рамках их полномочий в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – ГБД ФЛ);

6) структурно – функциональные единицы (далее – СФЕ) перечень структурных подразделений государственных органов, учреждений или иных организаций, информационные системы, которые участвуют в процессе оказания у с л у г и ;

7) пользователь – субъект (получатель, услугодатель), обращающийся к информационной системе за получением необходимых ему электронных информационных ресурсов и пользующийся ими;

8) транзакционная услуга – услуга по предоставлению пользователям электронных информационных ресурсов, требующая взаимного обмена информацией с применением электронной цифровой подписи;

9) получатель – физическое или юридическое лицо, которому оказывается электронная государственная услуга;

10) электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи;

11) электронная государственная услуга – государственная услуга,

оказываемая в электронной форме с применением информационных технологий;

12) электронная цифровая подпись — набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания (далее — ЭЦП);

13) шлюз «электронного правительства» – информационная система, предназначенная для интеграции информационных систем «электронного правительства» в рамках реализации электронных услуг (далее – ШЭП).

## 2. Порядок оказания ЭГУ

1. Пошаговые действия и решения Услугодателя через ПЭП (диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании ЭГУ) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:

1) получатель осуществляет регистрацию на ПЭП с помощью ИИН и пароля (осуществляется для незарегистрированных получателей на ПЭП);

2) процесс 1 – ввод получателем ИИН и пароля (процесс авторизации) на ПЭП для получения ЭГУ;

3) условие 1 – проверка на ПЭП подлинности данных о зарегистрированном получателе через ИИН и пароль;

4) процесс 2 – формирование ПЭПом сообщения об отказе в авторизации в связи с имеющимися нарушениями в данных получателя;

5) процесс 3 – выбор получателем ЭГУ, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания ЭГУ и заполнение получателем формы (ввод данных) с учетом ее структуры и форматных требований, а также выбор получателем регистрационного свидетельства ЭЦП для удостоверения (подписания) запроса;

6) условие 2 – проверка на ПЭП срока действия регистрационного свидетельства ЭЦП и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств, а также соответствия идентификационных данных (между ИИН/БИН указанным в запросе, и ИИН/БИН указанным в регистрационном свидетельстве ЭЦП);

7) процесс 4 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой ЭГУ в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП получателя;

8) процесс 5 – удостоверение запроса для оказания ЭГУ посредством ЭЦП получателя и направление электронного документа (запроса) через ШЭП в АРМ Услугодателя для обработки;

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

10) условие 3 – проверка (обработка) Услугодателем соответствия

электронного документа (запроса) основаниям для оказания ЭГУ;

11) процесс 7 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой ЭГУ в связи с имеющимися нарушениями;

12) процесс 8 – получение получателем результата ЭГУ (выдача справки о вызове врача на дом (в электронном виде), сформированный АРМ Услугодателя.

2. Пошаговые действия и решения Услугодателя (диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании ЭГУ) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:

1) процесс 1 – ввод сотрудником Услугодателя в АРМ Услугодателя ИИН и пароля (процесс авторизации) для оказания ЭГУ;

2) процесс 2 – выбор сотрудником Услугодателя ЭГУ, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания ЭГУ и ввод сотрудником Услугодателя данных получателя;

3) процесс 3 – направление запроса через ШЭП в ГБД ФЛ о данных получателя;

4) условие 1 – проверка наличия данных получателя в ГБД ФЛ;

5) процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных получателя в ГБД ФЛ;

6) процесс 5 – заполнение сотрудником Услугодателя формы запроса и удостоверения посредством ЭЦП заполненной формы (введенных данных) запроса для оказания ЭГУ;

7) процесс 6 – регистрация электронного документа в АРМ Услугодателя;

8) условие 2 – проверка (обработка) Услугодателем соответствия электронного документа (запроса) основаниям для оказания ЭГУ;

9) процесс 7 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой ЭГУ в связи с имеющимися нарушениями в документах получателя;

10) процесс 8 – получение получателем результата ЭГУ (запись в журнале регистрации вызовов уполномоченной организации, затем устный ответ с указанием даты, времени посещения врача).

3. Описание действий по заполнению форм запроса для оказания ЭГУ:

1) ввод пользователем ИИН, логина и пароля для входа в ПЭП;

2) выбор ЭГУ, указанной в настоящем Регламенте;

3) заказ ЭГУ, с помощью кнопки «Заказать услугу online»;

4) заполнение запроса и прикрепление необходимых документов в электронном виде:

ИИН выбирается автоматически, по результатам регистрации пользователя в ПЭП;

пользователь с помощью кнопки «отправить запрос» осуществляет переход на удостоверение (подписание) запроса;

5) выбор регистрационного свидетельства ЭЦП пользователем;  
6) удостоверение (подписание) запроса – пользователь с помощью кнопки «подписать» осуществляет удостоверение (подписание) запроса ЭЦП, после чего запрос передается на обработку в АРМ Услугодателя;

7) обработка запроса в АРМ Услугодателя;  
8) у пользователя на экране дисплея выводится следующая информация: ИИН, номер запроса, тип услуги, статус запроса, срок оказания услуги; с помощью кнопки «обновить статус» пользователю предоставляется возможность просмотреть результаты обработки запроса; при получении ответа на ПЭП появляется кнопка «просмотр результата».

4. После обработки запроса получателю предоставляется возможность просмотреть результаты обработки запроса следующим образом: после нажатия кнопки «открыть» – результат запроса выводится на экран дисплея.

5. Необходимую информацию и консультацию по оказанию ЭГУ можно получить по телефону call-центра: 1414.

### **3. Описание порядка взаимодействия в процессе оказания ЭГУ**

6. СФЕ, которые участвуют в процессе оказания ЭГУ:  
У с л у г о д а т е л ь ;  
П Э П ;  
Ш Э П ;  
А Р М У с л у г о д а т е л я ;  
Г Б Д Ф Л .

7. Текстовое табличное описание последовательности действий (процедур, функций, операций) с указанием срока выполнения каждого действия приведены в приложении 1 к настоящему Регламенту.

8. Диаграмма, отражающая взаимосвязь между логической последовательностью действий (в процессе оказания ЭГУ) в соответствии с их описаниями, приведена в приложении 2 к настоящему Регламенту.

9. Результаты оказания ЭГУ получателям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему Регламенту.

10. Требования, предъявляемые к процессу оказания ЭГУ получателями:

- 1) конфиденциальность (защита от несанкционированного получения информации);
- 2) целостность (защита от несанкционированного изменения информации);
- 3) доступность (защита от несанкционированного удержания информации и ресурсов).

11. Технические условия оказания ЭГУ:
- 1) выход в Интернет;
  - 2) наличие ИИН у лица, которому оказывается ЭГУ;
  - 3) авторизация с ПЭП;
  - 4) наличие у пользователя ЭЦП.

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

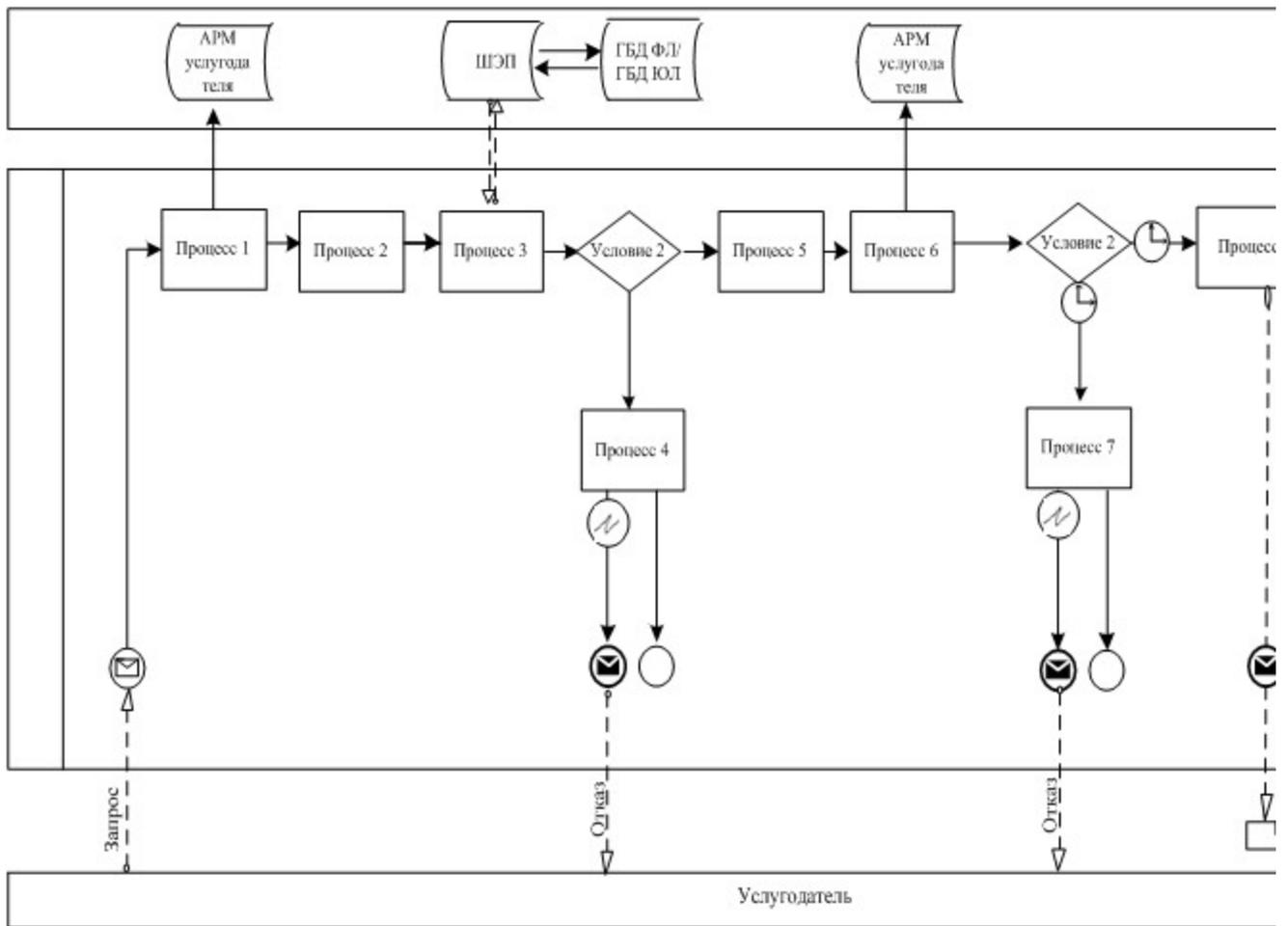
**Таблица 1. Описание действий СФЕ через ПЭП**

1 № действия (хода, потока работ)	1	2	3	4	5
2 Наименование СФЕ	Получатель	ПЭП	Получатель	ПЭП	Получатель
3 Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание	Авторизуется на ПЭП по ИИН и пароля	Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных получателя	Выбирает услугу и формирует данные запроса, выбором получателя ЭЦП	Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных получателя ЭЦП	Удостоверение (подписано) посредством ЭЦП получателя направлено в запроса в / услугодате.
4 Форма завершения (данные, документ организационно-распорядительное решение)	Отображение уведомления об успешном формировании запроса	Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой ЭГУ	Маршрутизация запроса	Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой ЭГУ	Маршрутизация запроса
5 Сроки исполнения	30 сек. – 1 мин.	30 сек.	1,5 мин.	1,5 мин.	30 сек. – 1 мин.
6 Номер следующего действия	2– если есть нарушения в данных получателя, 3 – если авторизация прошла успешно	–	4 - если есть нарушения в данных получателя, 5 – если нарушений нет	–	–

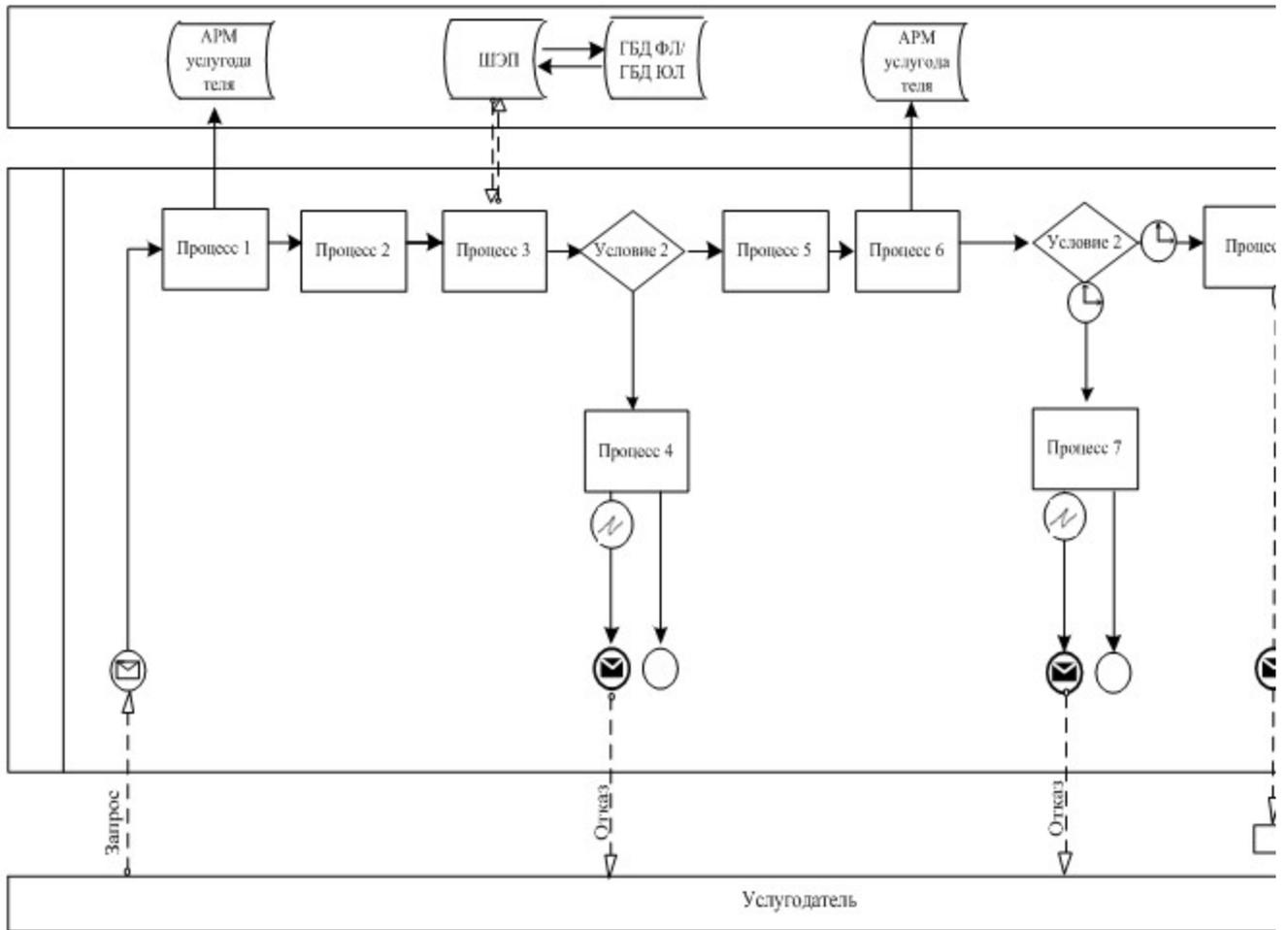
**Таблица 2. Описание действий СФЕ через услугодателя**

--	--	--	--	--	--





**Диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через услугодателя**



**Условные обозначения:**



**П р и л о ж е н и е                    3**  
**к                    Р е г л а м е н т у                    э л е к т р о н н о й**  
**г о с у д а р с т в е н н о й                    у с л у г и**  
**«Вызов врача на дом»**

**Форма анкеты для определения показателей**  
**электронной государственной услуги: «качество» и «доступность»**

---

(наименование электронной государственной услуги)

1. Удовлетворены ли Вы качеством процесса и результатом оказания электронной государственной услуги?

1)        не        удовлетворен ;  
 2)        частично        удовлетворен ;  
 3)        удовлетворен .

2. Удовлетворены ли Вы качеством информации о порядке оказания электронной государственной услуги?

- 1) не удовлетворен;
- 2) частично удовлетворен;
- 3) удовлетворен.

---

П р и л о ж е н и е     2  
к     п о с т а н о в л е н и ю     а к и м а т а  
г о р о д а     А с т а н ы  
от 29 декабря 2012 года № 106-1923

## **Регламент электронной государственной услуги «Запись на прием к врачу»**

### **1. Общие положения**

1. Электронная государственная услуга «Запись на прием к врачу» (далее – ЭГУ) оказывается медицинскими организациями города Астаны, оказывающими первичную медико-санитарную помощь (далее – Услугодатель), а также через веб-портал «электронного правительства» [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz) (далее – ПЭП).

2. График работы портала - круглосуточно.

3. Степень автоматизации ЭГУ: полностью автоматизированная.

4. ЭГУ предоставляется на основании Кодекса Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года «О здоровье народа и системе здравоохранения», постановления Правительства Республики Казахстан от 1 ноября 2011 года № 1263 «Об утверждении Правил оказания первичной медико-санитарной помощи и Правил прикрепления граждан к организациям первичной медико-санитарной помощи» и на основании стандарта государственной услуги «Запись на прием к врачу», утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 12 октября 2012 года № 1294.

5. Вид оказания ЭГУ: транзакционная.

6. ЭГУ предоставляется бесплатно.

7. ЭГУ оказывается потребителю на ПЭП в личном кабинете.

8. Результатом оказываемой ЭГУ являются:

1) выдача справки о записи на прием к врачу (в электронном виде), подписанной электронной цифровой подписью уполномоченной организации;

2) мотивированный ответ об отказе в предоставлении ЭГУ.

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

9. В электронном формате на ПЭП получателю при выборе ЭГУ предоставляется возможность выбрать свободное время врача в соответствии с



11. электронная государственная услуга – государственная услуга, оказываемая в электронной форме с применением информационных технологий;

12. электронная цифровая подпись — набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания (далее – ЭЦП);

13. шлюз «электронного правительства» – информационная система, предназначенная для интеграции информационных систем «электронного правительства» в рамках реализации электронных услуг (далее – ШЭП).

## 2. Порядок оказания ЭГУ

12. Пошаговые действия и решения Услугодателя через ПЭП (диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании ЭГУ) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:

1. получатель осуществляет регистрацию на ПЭП с помощью ИИН и пароля (осуществляется для незарегистрированных получателей на ПЭП);

2. процесс 1 – ввод получателем ИИН и пароля (процесс авторизации) на ПЭП для получения ЭГУ;

3. условие 1 – проверка на ПЭП подлинности данных о зарегистрированном получателе через ИИН и пароль;

4. процесс 2 – формирование ПЭПом сообщения об отказе в авторизации в связи с имеющимися нарушениями в данных получателя;

5. процесс 3 – выбор получателем ЭГУ, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания ЭГУ и заполнение получателем формы (ввод данных) с учетом ее структуры и форматных требований, а также выбор получателем регистрационного свидетельства ЭЦП для удостоверения (подписания) запроса;

6. условие 2 – проверка на ПЭП срока действия регистрационного свидетельства ЭЦП и отсутствия в списке отозванных (анулированных) регистрационных свидетельств, а также соответствия идентификационных данных (между ИИН/БИН указанным в запросе, и ИИН/БИН указанным в регистрационном свидетельстве ЭЦП);

7. процесс 4 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой ЭГУ в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП получателя;

8. процесс 5 – удостоверение запроса для оказания ЭГУ посредством ЭЦП получателя и направление электронного документа (запроса) через ШЭП в АРМ Услугодателя для обработки;

9. процесс 6 – регистрация электронного документа в АРМ Услугодателя;

10. условие 3 – проверка (обработка) Услугодателем соответствия электронного документа (запроса) основаниям для оказания ЭГУ;
11. процесс 7 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой ЭГУ в связи с имеющимися нарушениями;
12. процесс 8 – получение получателем результата ЭГУ (выдача справки о записи на прием к врачу в электронном виде), сформированный АРМ Услугодателя. Электронный документ формируется с использованием ЭЦП уполномоченного лица Услугодателя.
13. Пошаговые действия и решения Услугодателя (диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании ЭГУ) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:
- 1) процесс 1 – ввод сотрудником Услугодателя в АРМ Услугодателя ИИН и пароля (процесс авторизации) для оказания ЭГУ;
  - 2) процесс 2 – выбор сотрудником Услугодателя ЭГУ, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания ЭГУ и ввод сотрудником Услугодателя данных получателя;
  - 3) процесс 3 – направление запроса через ШЭП в ГБД ФЛ о данных получателя;
  - 4) условие 1 – проверка наличия данных получателя в ГБД ФЛ;
  - 5) процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных получателя в ГБД ФЛ;
  - 6) процесс 5 – заполнение сотрудником Услугодателя формы запроса и удостоверения посредством ЭЦП заполненной формы (введенных данных) запроса для оказания ЭГУ;
  - 7) процесс 6 – регистрация электронного документа в АРМ Услугодателя;
  - 8) условие 2 – проверка (обработка) Услугодателем соответствия электронного документа (запроса) основаниям для оказания ЭГУ;
  - 9) процесс 7 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой ЭГУ в связи с имеющимися нарушениями в документах получателя;
  - 10) процесс 8 – получение получателем результата ЭГУ (запись в журнале предварительной записи на прием к врачу уполномоченной организации, затем устный ответ с указанием даты, времени приема врача в соответствии с графиком приема врача).

### **3. Описание порядка взаимодействия в процессе оказания ЭГУ**

8. Описание действий по заполнению форм запроса для оказания ЭГУ:
- 1) ввод пользователем ИИН, логина и пароля для входа в ПЭП;
  - 2) выбор ЭГУ, указанной в настоящем Регламенте;

3) заказ ЭГУ и с помощью кнопки «Заказать услугу online»;  
4) заполнение запроса и прикрепление необходимых документов в электронном виде:

ИИН выбирается автоматически, по результатам регистрации пользователя в ПЭП;

пользователь с помощью кнопки «отправить запрос» осуществляет переход на удостоверение (подписание) запроса.

5) выбор регистрационного свидетельства ЭЦП пользователем;

6) удостоверение (подписание) запроса – пользователь с помощью кнопки «подписать» осуществляет удостоверение (подписание) запроса ЭЦП, после чего запрос передается на обработку в АРМ Услугодателя;

7) обработка запроса в АРМ Услугодателя;

8) у пользователя на экране дисплея выводится следующая информация:

ИИН, номер запроса, тип услуги, статус запроса, срок оказания услуги;

с помощью кнопки «обновить статус» пользователю предоставляется возможность просмотреть результаты обработки запроса; при получении ответа на ПЭП появляется кнопка «просмотр результата».

9. После обработки запроса получателю предоставляется возможность просмотреть результаты обработки запроса следующим образом: после нажатия кнопки «открыть» – результат запроса выводится на экран дисплея.

10. Необходимую информацию и консультацию по оказанию ЭГУ можно получить по телефону call-центра: 1414.

11. СФЕ, которые участвуют в процессе оказания ЭГУ:

У с л у г о д а т е л ь ;

П Э П ;

Ш Э П ;

А Р М У с л у г о д а т е л я ;

Г Б Д Ф Л .

12. Текстовое табличное описание последовательности действий (процедур, функций, операций) с указанием срока выполнения каждого действия приведены в приложении 1 к настоящему Регламенту.

13. Диаграмма, отражающая взаимосвязь между логической последовательностью действий (в процессе оказания ЭГУ) в соответствии с их описаниями, приведена в приложении 2 к настоящему Регламенту.

14. Результаты оказания ЭГУ получателям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему Регламенту.

15. Требования, предъявляемые к процессу оказания ЭГУ получателями:

- 1) конфиденциальность (защита от несанкционированного получения информации);
- 2) целостность (защита от несанкционированного изменения информации);
- 3) доступность (защита от несанкционированного удержания информации и ресурсов).

16. Технические условия оказания ЭГУ:

- 1) выход в Интернет;
- 2) наличие ИИН у лица, которому оказывается ЭГУ;
- 3) авторизация с ПЭП;
- 4) наличие у пользователя ЭЦП.

Приложение 1  
к Регламенту электронной  
государственной услуги  
«Запись на прием к врачу»

**Таблица 1. Описание действий СФЕ через ПЭП**

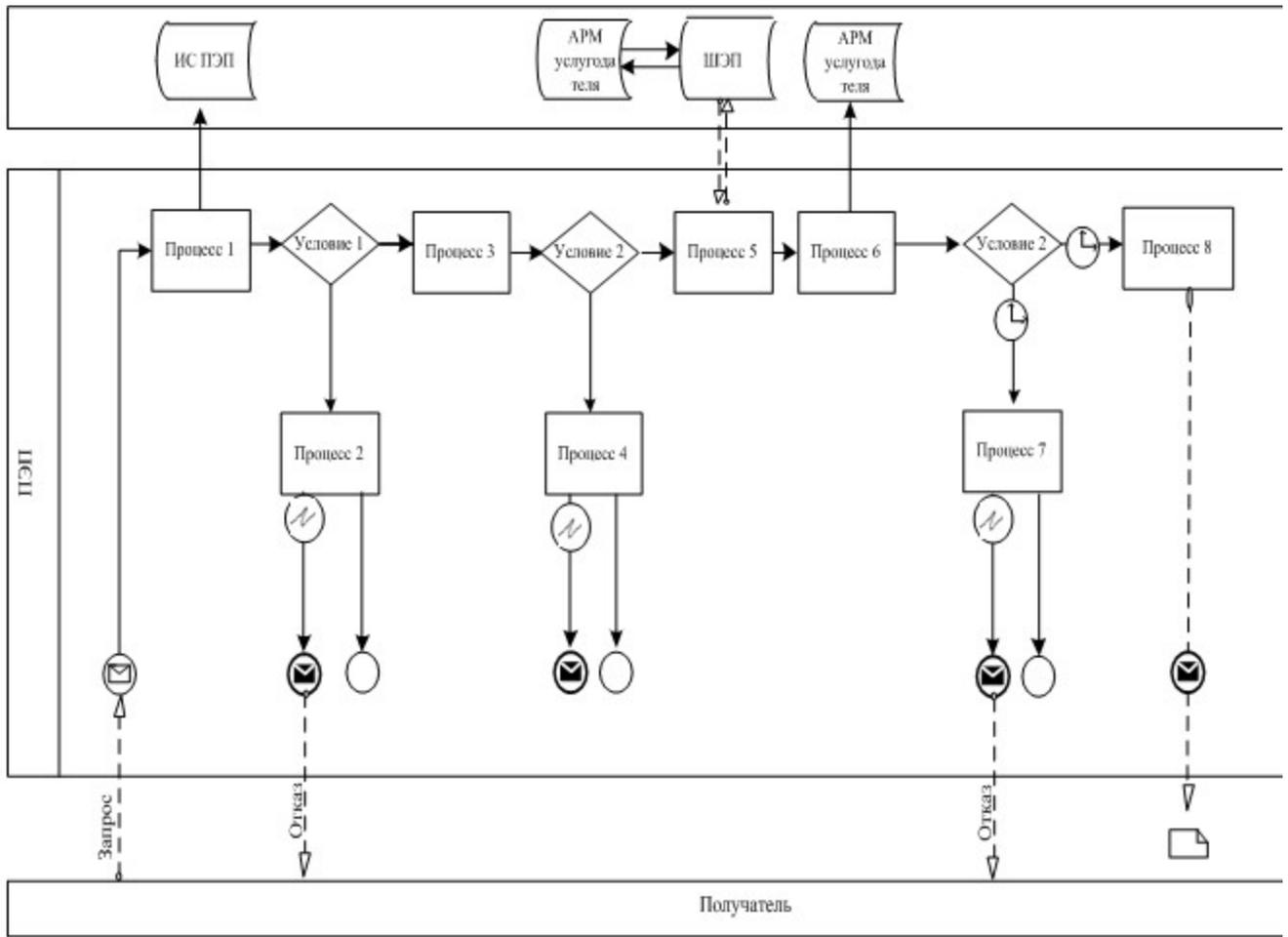
1	№ действия (хода, потока работ)	1	2	3	4	5
2	Наименование СФЕ	Получатель	ПЭП	Получатель	ПЭП	Получатель
3	Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание	Авторизуется на ПЭП по ИИН и пароля	Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных получателя	Выбирает услугу и формирует данные запроса, выбором получателя ЭЦП	Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных получателя ЭЦП	Удостоверение (подписано) посредством ЭЦП получателя направлено в /услугодате.
4	Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение)	Отображение уведомления об успешном формировании запроса	Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой ЭГУ	Маршрутизация запроса	Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой ЭГУ	Маршрутизация запроса
5	Сроки исполнения	30 сек. – 1 мин.	30 сек.	1,5 мин.	1,5 мин.	30 сек. – 1 мин.
6	Номер следующего действия	2 – если есть нарушения в данных получателя, 3 – если авторизация прошла успешно	–	4 - если есть нарушения в данных получателя, 5 – если нарушений нет	–	–

**Таблица 2. Описание действий СФЕ через услугодателя**

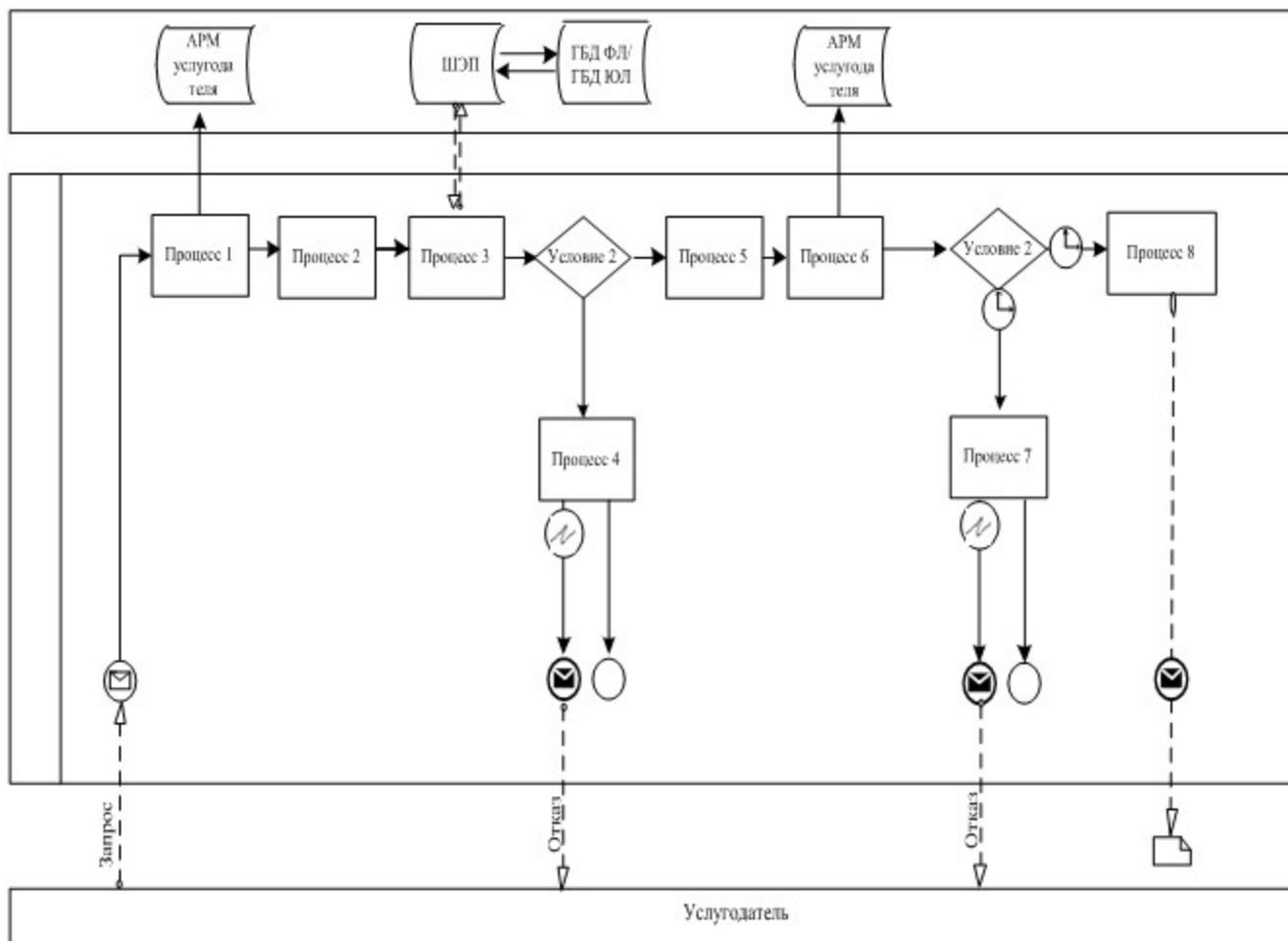
1	№ действия (хода, потока работ)	1	2	3	4	5
2	Наименование СФЕ	Услугодатель	Услугодатель	Услугодатель	ГБД ФЛ/ГБД ЮЛ	Услугодате
3	Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание	Авторизуется на АРМ услугодателя через ИИН и пароля	Выбор сотрудником услугодателя услуги	Направление запроса о данных получателя в ГБД ФЛ/ГБД ЮЛ	Формирование сообщения об отсутствии данных ГБД ФЛ/ГБД ЮЛ	Заполнение формы запроса с прикреплением сканированного документа удостоверения ЭЦП
4	Форма завершения (данные, документ организационно-распорядительное решение)	Регистрация запроса в системе с присвоением номера заявлению	Отображение уведомления об успешном формировании запроса	Маршрутизация запроса	Формирование мотивированного отказа	Маршрутизация запроса
5	Сроки исполнения	10–15 сек.	10 сек.	1,5 мин.	10-15 сек.	10-15 сек.
6	Номер следующего действия	-	-	4 – если есть нарушения, 5 – если нарушений нет	-	6

Приложение 2  
к Регламенту электронной государственной услуги  
«Запись на прием к врачу»

**Диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через ПЭП**



**Диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через услугодателя**



**Условные обозначения:**



П р и л о ж е н и е 3  
к Регламенту электронной  
государственной услуги  
«Запись на прием к врачу»

**Форма анкеты для определения показателей  
электронной государственной услуги: «качество» и «доступность»**

---

(наименование электронной государственной услуги)

1. Удовлетворены ли Вы качеством процесса и результатом оказания  
электронной государственной услуги?  
1) не удовлетворен;  
2) частично удовлетворен;  
3) удовлетворен.

2. Удовлетворены ли Вы качеством информации о порядке оказания  
электронной государственной услуги?

- 1) не удовлетворен;
- 2) частично удовлетворен;
- 3) удовлетворен.

---

П р и л о ж е н и е            3  
к            постановлению            акимата  
г о р о д а            А с т а н а  
от 29 декабря 2012 года № 106-1923

## **Регламент электронной государственной услуги «Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»**

### **1. Общие положения**

1. Электронная государственная услуга «Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» (далее – ЭГУ) оказывается медицинскими организациями города Астана, оказывающими первичную медико-санитарную помощь (далее – Услугодатель), а также через веб-портал «электронного правительства» [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz) (далее – ПЭП).

2. График работы портала - круглосуточно.

3. Степень автоматизации ЭГУ: полностью автоматизированная.

4. ЭГУ предоставляется на основании Кодекса Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года «О здоровье народа и системе здравоохранения», постановления Правительства Республики Казахстан от 1 ноября 2011 года № 1263 «Об утверждении Правил оказания первичной медико-санитарной помощи и Правил прикрепления граждан к организациям первичной медико-санитарной помощи» и на основании стандарта государственной услуги «Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь», утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 12 октября 2012 года № 1294.

5. Вид оказания ЭГУ: транзакционная.

6. ЭГУ предоставляется бесплатно.

7. ЭГУ оказывается потребителю на ПЭП в личном кабинете.

8. Результатом оказываемой ЭГУ являются:

3) выдача справки (талона) о прикреплении в форме электронного документа, подписанной электронной цифровой подписью уполномоченной организации;

4) мотивированный ответ об отказе в предоставлении ЭГУ.

9. ЭГУ оказывается в день обращения на ПЭП.

10. Необходимую информацию и консультацию по оказанию ЭГУ можно получить по телефону call-центра: 1414.

11. Понятия и сокращения, используемые в настоящем Регламенте:

1. АРМ – автоматизированное рабочее место;  
2. информационная система – система, предназначенная для хранения, обработки, поиска, распространения, передачи и предоставления информации с применением аппаратно-программного комплекса (далее – ИС);

3. веб-портал «электронного правительства» – информационная система, представляющая собой единое окно доступа ко всей консолидированной правительственной информации, включая нормативную правовую базу, и к электронным государственным услугам;

4. индивидуальный идентификационный номер – уникальный номер, формируемый для физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в виде личного предпринимательства (далее – ИИН);

5. государственная база данных «Физические лица» – информационная система, предназначенная для автоматизированного сбора, хранения и обработки информации, создания Национального реестра индивидуальных идентификационных номеров с целью внедрения единой идентификации физических лиц в Республике Казахстан и предоставления о них актуальных и достоверных сведений органам государственного управления и прочим субъектам в рамках их полномочий в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – ГБД ФЛ);

6. структурно – функциональные единицы (далее - СФЕ) перечень структурных подразделений государственных органов, учреждений или иных организаций, информационные системы, которые участвуют в процессе оказания у с л у г и ;

7. пользователь – субъект (получатель, услугодатель), обращающийся к информационной системе за получением необходимых ему электронных информационных ресурсов и пользующийся ими;

8. получатель – физическое или юридическое лицо, которому оказывается электронная государственная услуга;

9. транзакционная услуга – услуга по предоставлению пользователям электронных информационных ресурсов, требующая взаимного обмена информацией с применением электронной цифровой подписи;

10. электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой п о д п и с ь ;

11. электронная государственная услуга – государственная услуга,

оказываемая в электронной форме с применением информационных технологий;

12. электронная цифровая подпись — набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания (далее — ЭЦП);

13. шлюз «электронного правительства» – информационная система, предназначенная для интеграции информационных систем «электронного правительства» в рамках реализации электронных услуг (далее – ШЭП).

## 2. Порядок оказания ЭГУ

12. Пошаговые действия и решения Услугодателя через ПЭП (диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании ЭГУ) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:

1. получатель осуществляет регистрацию на ПЭП с помощью ИИН и пароля (осуществляется для незарегистрированных получателей на ПЭП);

2. процесс 1 – ввод получателем ИИН и пароля (процесс авторизации) на ПЭП для получения ЭГУ;

3. условие 1 – проверка на ПЭП подлинности данных о зарегистрированном получателе через ИИН и пароль;

4. процесс 2 – формирование ПЭПом сообщения об отказе в авторизации в связи с имеющимися нарушениями в данных получателя;

5. процесс 3 – выбор получателем ЭГУ, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания ЭГУ и заполнение получателем формы (ввод данных) с учетом ее структуры и форматных требований, а также выбор получателем регистрационного свидетельства ЭЦП для удостоверения (подписания) запроса;

6. условие 2 – проверка на ПЭП срока действия регистрационного свидетельства ЭЦП и отсутствия в списке отозванных (аннулированных) регистрационных свидетельств, а также соответствия идентификационных данных (между ИИН/БИН указанным в запросе, и ИИН/БИН указанным в регистрационном свидетельстве ЭЦП);

7. процесс 4 – формирование сообщения об отказе в запрашиваемой ЭГУ в связи с не подтверждением подлинности ЭЦП получателя;

8. процесс 5 – удостоверение запроса для оказания ЭГУ посредством ЭЦП получателя и направление электронного документа (запроса) через ШЭП в АРМ Услугодателя для обработки;

9. процесс 6 – регистрация электронного документа в АРМ Услугодателя;

10. условие 3 – проверка (обработка) Услугодателем соответствия

электронного документа (запроса) основаниям для оказания ЭГУ;

11. процесс 7 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой ЭГУ в связи с имеющимися нарушениями;

12. процесс 8 – получение получателем результата ЭГУ (выдача справки (талона) о прикреплении в форме электронного документа), сформированный АРМ Услугодателя. Электронный документ формируется с использованием ЭЦП уполномоченного лица Услугодателя.

13. Пошаговые действия и решения Услугодателя (диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании услуги) приведены в приложении 2 к настоящему Регламенту:

1. процесс 1 – ввод сотрудником Услугодателя в АРМ Услугодателя ИИН и пароля (процесс авторизации) для оказания ЭГУ;

2. процесс 2 – выбор сотрудником Услугодателя ЭГУ, указанной в настоящем Регламенте, вывод на экран формы запроса для оказания ЭГУ и ввод сотрудником Услугодателя данных получателя;

3. процесс 3 – направление запроса через ШЭП в ГБД ФЛ о данных получателя ;

4. условие 1 – проверка наличия данных получателя в ГБД ФЛ;

5. процесс 4 – формирование сообщения о невозможности получения данных в связи с отсутствием данных получателя в ГБД ФЛ;

6. процесс 5 – заполнение сотрудником Услугодателя формы запроса и удостоверения посредством ЭЦП заполненной формы (введенных данных) запроса для оказания ЭГУ ;

7. процесс 6 – регистрация электронного документа в АРМ Услугодателя;

8. условие 2 – проверка (обработка) Услугодателем соответствия электронного документа (запроса) основаниям для оказания ЭГУ;

9. процесс 7 - формирование сообщения об отказе в запрашиваемой ЭГУ в связи с имеющимися нарушениями в документах получателя;

10. процесс 8 – получение получателем результата ЭГУ (выдача справки (талона) о прикреплении в бумажном виде (в произвольной форме).

14. Описание действий по заполнению форм запроса для оказания ЭГУ:

1) ввод пользователем ИИН, логина и пароля для входа в ПЭП;

2) выбор ЭГУ, указанной в настоящем Регламенте;

3) заказ ЭГУ с помощью кнопки «Заказать услугу online»;

4) заполнение запроса и прикрепление необходимых документов в электронном виде :

ИИН выбирается автоматически, по результатам регистрации пользователя в П Э П ;

пользователь с помощью кнопки «отправить запрос» осуществляет переход

на удостоверение (подписание) запроса;

5) выбор регистрационного свидетельства ЭЦП пользователем;

6) удостоверение (подписание) запроса – пользователь с помощью кнопки «подписать» осуществляет удостоверение (подписание) запроса ЭЦП, после чего запрос передается на обработку в АРМ Услугодателя;

7) обработка запроса в АРМ Услугодателя;

8) у пользователя на экране дисплея выводится следующая информация: ИИН, номер запроса, тип услуги, статус запроса, срок оказания услуги; с помощью кнопки «обновить статус» пользователю предоставляется возможность просмотреть результаты обработки запроса; при получении ответа на ПЭП появляется кнопка «просмотр результата».

15. После обработки запроса получателю предоставляется возможность просмотреть результаты обработки запроса следующим образом: после нажатия кнопки «открыть» – результат запроса выводится на экран дисплея.

16. Необходимую информацию и консультацию по оказанию ЭГУ можно получить по телефону call-центра: 1414.

### **3. Описание порядка взаимодействия в процессе оказания ЭГУ**

17. СФЕ, которые участвуют в процессе оказания ЭГУ:

У с л у г о д а т е л ь ;

П Э П ;

Ш Э П ;

А Р М У с л у г о д а т е л я ;

Г Б Д Ф Л .

18. Текстовое табличное описание последовательности действий (процедур, функций, операций) с указанием срока выполнения каждого действия приведены в приложении 1 к настоящему Регламенту.

19. Диаграмма, отражающая взаимосвязь между логической последовательностью действий (в процессе оказания ЭГУ) в соответствии с их описаниями, приведена в приложении 2 к настоящему Регламенту.

20. Результаты оказания ЭГУ получателям измеряются показателями качества и доступности в соответствии с приложением 3 к настоящему Регламенту.

21. Требования, предъявляемые к процессу оказания ЭГУ получателями:

1. конфиденциальность (защита от несанкционированного получения информации);

2. целостность (защита от несанкционированного изменения информации);

3. доступность (защита от несанкционированного удержания информации и ресурсов) .

22. Технические условия оказания ЭГУ:

1. выход в Интернет;

2. наличие ИИН у лица, которому оказывается ЭГУ;

3. авторизация с ПЭП;

4. наличие у пользователя ЭЦП.

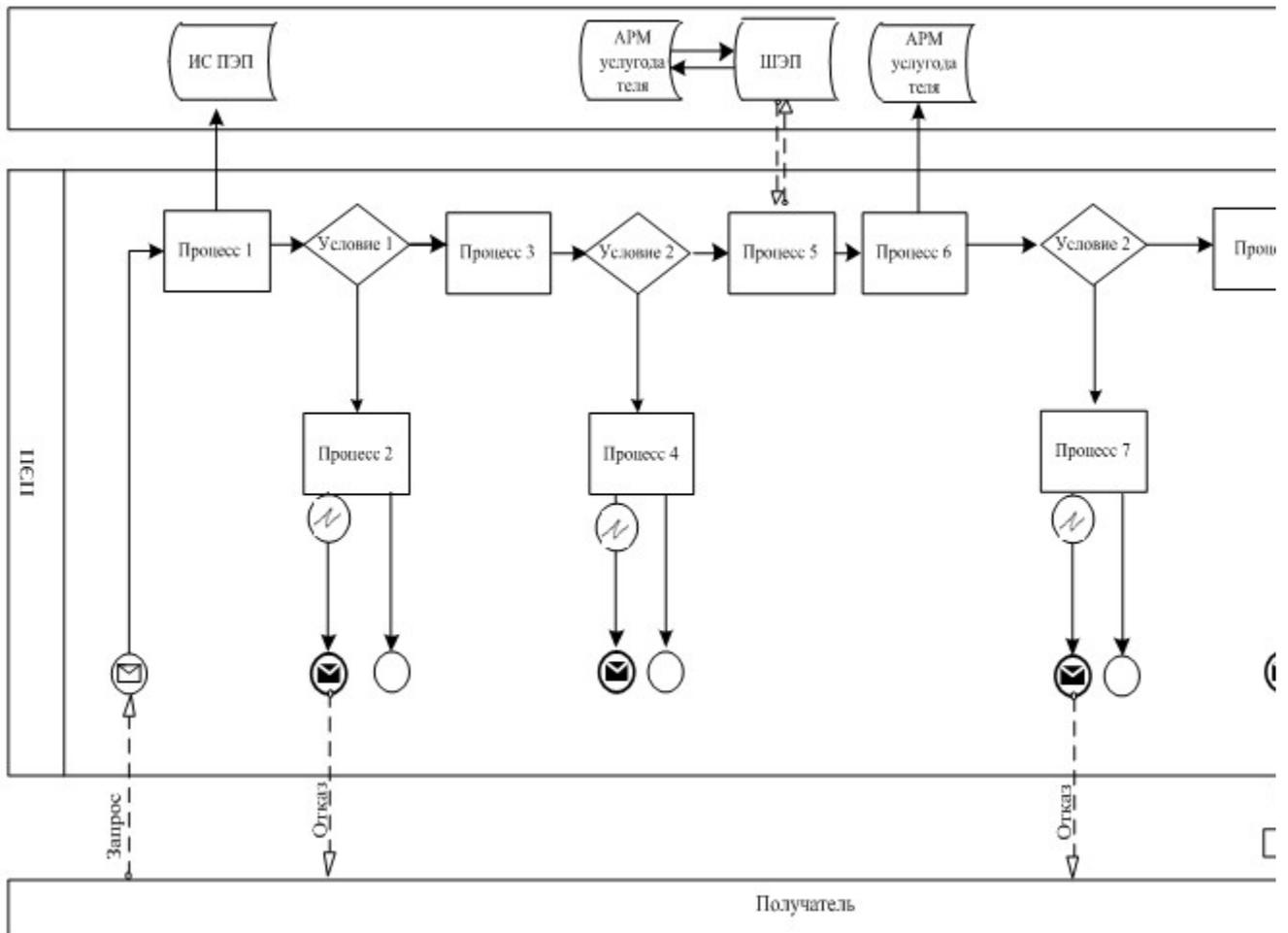
Приложение 1  
к Регламенту электронной государственной услуги  
«Прикрепление к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь»

**Таблица 1. Описание действий СФЕ через ПЭП**

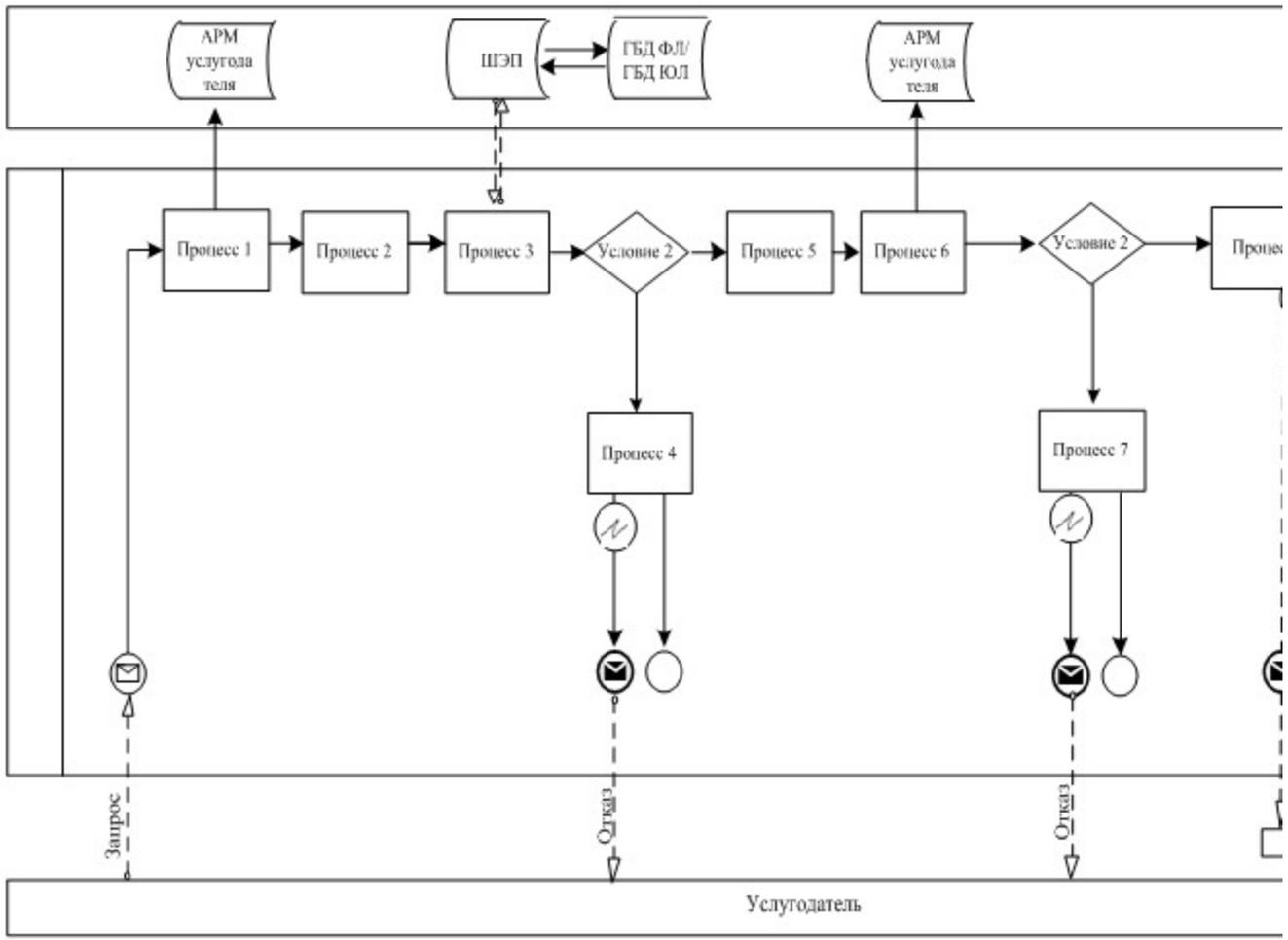
1 № действия (хода, потока работ)	1	2	3	4	5
2 Наименование СФЕ	Получатель	ПЭП	Получатель	ПЭП	Получатели
3 Наименование действия (процесса, процедуры, операции) и их описание	Авторизуется на ПЭП по ИИН и пароля	Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных получателя	Выбирает услугу и формирует данные запроса, выбором получателя ЭЦП	Формирует сообщение об отказе в связи с имеющимися нарушениями в данных получателя ЭЦП	Удостоверен (подписан) посредством Э Ц П получателя направлен запрос в /услугодате.
4 Форма завершения (данные, документ организационно–распорядительное решение)	Отображение уведомления об успешном формировании запроса	Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой ЭГУ	Маршрутизация запроса	Формирование сообщения об отказе в запрашиваемой ЭГУ	Маршрутизация запроса
5 Сроки исполнения	30 сек. – 1 мин .	30 сек.	1,5 мин.	1,5 мин.	30 сек – 1 м
6 Номер следующего действия	2– если есть нарушения в данных получателя, 3– е с л и	–	4 - если есть нарушения в данных	-	-



**Диаграмма № 1 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через ПЭП**



**Диаграмма № 2 функционального взаимодействия при оказании электронной государственной услуги через услугодателя**



Условные обозначения:



3) удовлетворен.

2. Удовлетворены ли Вы качеством информации о порядке оказания  
электронной государственной услуги?

1) не удовлетворен;

2) частично удовлетворен;

3) удовлетворен.

---