

Приложение 1
к приказу министерства
здравоохранения Амурской области
от _____ г. № _____

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению государственной услуги по приему заявок (записи)
на прием к врачу

I. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу (далее - государственная услуга), создания комфортных условий для получателей государственной услуги (далее - заявители), и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

1.2. Круг заявителей

При предоставлении государственной услуги заявителями являются физические лица и их законные представители.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.3.1. Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость и вежливость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- удобство и доступность.

1.3.2. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 30 минут.

1.3.3. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить:

- по телефонам медицинских организаций подведомственным министерству здравоохранения Амурской области, предоставляющих государственную услугу (далее - медицинские организации);
- в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства здравоохранения Амурской области;
- при личном приеме врача-специалиста медицинской организации в часы приема пациентов;
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Портал);
- на веб-портале региональной электронной регистратуры (далее - электронная регистратура);
- на официальных сайтах медицинских организаций;
- на информационных стендах, размещенных в помещениях медицинских организаций.

1.3.4. На информационных стендах содержится следующая обязательная информация:

1.3.4.1 перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

1.3.4.2 основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

1.3.4.3 схемы расположения специалистов и режим приема ими граждан;

1.3.4.4 таблица сроков предоставления государственной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди ожидания, времени приема документов и т.д.;

1.3.4.5 порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;

1.3.4.6 порядок получения консультаций;

1.3.4.7 порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов, предоставляющих государственную услугу.

1.3.5. Сведения о местонахождении, контактных телефонах медицинских организаций и иная справочная информация приведены на официальном сайте министерства здравоохранения Амурской области в сети «Интернет», в региональной государственной информационной системе «Региональный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», на региональном сервисе «Электронная регистратура» и на официальных сайтах медицинских организаций области.

1.4. Перечень нормативно правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу.

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации ("Российская газета", 25 декабря 1993 года, N 237);

- Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", ("Российская газета", 5 мая 2006 года, N 95);

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", (Собрание законодательства Российской Федерации, 31 июля 2006 года, N 31 (1 ч.), статья 3451);

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 30 июля 2010 года, N 168);

- Федеральный закон от 29 ноября 2010 года N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" ("Российская газета", 3 декабря 2010 года, N 274);

- Федеральный закон от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", ("Российская газета", 23 ноября 2011 года, N 263);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 года N 1492 "О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде" ("Российская газета", 23 декабря 2009 года, N 247);
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22 ноября 2004 года N 255 "О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг", ("Российская газета", 21 декабря 2004 года, N 282);
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 года N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином муниципального образования при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи";
- Постановление Правительства Амурской области от 28 декабря 2018 года N 656 «Об утверждении территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Амурской области медицинской помощи на 2019 год и на плановый период 2020и 2021 годов».
- Приказ министерства здравоохранения Амурской области от 27.10.2017 № 843 «О функционировании и развитии услуги «Запись на прием к врачу в электронном виде» в медицинских организациях Амурской области с использованием сервиса «Личный кабинет пациента»

II. Требования к порядку исполнения государственной функции

Административная процедура «Запись на прием к врачу» (далее – запись на прием к врачу) представляет собой процедуру резервирования рабочего времени врача для приема получателя Услуги в медицинской организации.

2.1. Наименование государственной услуги

Наименование государственной услуги - государственная услуга по приему заявок (записи) на прием к врачу.

2.2 Наименование подведомственных органу государственной власти области учреждениях, предоставляющих государственную услугу

Предоставление государственной услуги осуществляется учреждениями здравоохранения Амурской области, указанными в Приложении №1 к настоящему Административному регламенту (далее учреждения здравоохранения).

2.4. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственной услуги

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе

согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услугах».

2.5. Результат предоставления государственной услуги

Результатом выполнения административной процедуры является зарегистрированная запись получателя Услуги на прием к врачу. Подтверждением результата выполнения административной процедуры «Запись на прием к врачу» является:

- в случае самостоятельной записи получателя Услуги в регистратуре медицинской организации – уведомление (талон) о записи получателя Услуги на прием к врачу, выдаваемое работником регистратуры медицинской организации получателю Услуги или его законному представителю;
- в случае записи на прием к врачу с использованием сервисов информационных киосков – уведомление (талон) о записи получателя Услуги на прием к врачу, распечатываемое информационным киоском;
- в случае записи на прием к врачу с использованием сервисов портала государственных услуг – электронная форма уведомления (талон), доступная для печати;
- в случае записи на прием к врачу с использованием сервисов регионального портала электронной регистратуры – электронная форма уведомления (талон), доступная для печати;
- в случае записи на прием к врачу по телефону в медицинскую организацию – номер уведомления о записи получателя Услуги на прием к врачу;
- отказ в предоставлении государственной услуги;

2.6. Срок предоставления государственной услуги

2.6.1. Срок предоставления государственной услуги составляет не более 30 минут (при личном обращении заявителя в регистратуру учреждения здравоохранения), не более 7 (Семи) дней (в случае обращения заявителя в регистратуру учреждения здравоохранения по телефону или в электронной форме), не более 5 минут (при обращении заявителя за предоставлением государственной услуги в электронной форме).

2.6.2. В срок предоставления государственной услуги не входят периоды времени, затраченные заявителем на исправление и доработку одного из документов, предусмотренных пунктом 2.7.2 настоящего Административного регламента.

2.6.3. Начало срока предоставления государственной услуги исчисляется с даты представления заявителем одного из документов, предусмотренных пунктом 2.7.2 настоящего Административного регламента, не требующих исправления и доработки.

2.7. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется на основании:

- Конституции Российской Федерации, 25.12.1993 (Собрание законодательства РФ, 1996, № 3, 2009, № 4);
 - Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в российской федерации»;
 - Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
 - приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29 июля 2005 года № 487 «Об утверждении порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи»;
 - территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, утверждаемой постановлением Правительства Амурской области ежегодно.
- иных федеральных законов, соглашений федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти Амурской области, других областных законов, а также иных нормативных правовых актов Российской Федерации и органов государственной власти Амурской области.

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

2.8.1. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении государственной услуги является обращение в учреждение здравоохранения лица, указанного в пункте 1.2 настоящего Административного регламента.

2.8.2. Для принятия решения о предоставлении государственной услуги в случае обращения заявителя в регистратуру медицинской организации лично, заявителем предоставляется один из следующих документов:

- паспорт гражданина РФ получателя Услуги либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность получателя Услуги;
- действующий полис обязательного медицинского страхования получателя Услуги;
- СНИЛС;
- в случае записи на прием в электронном виде, условием предоставления государственной услуги является наличие в медицинской информационной системе одного из следующих наборов данных заявителя:

– а) серии и номера паспорта, б) номера СНИЛС в) номера полиса обязательного медицинского страхования. При записи с использованием единого портала государственных услуг (далее ЕПГУ) или регионального портала государственных услуг (далее РПГУ) необходимые данные могут быть получены медицинской информационной системой автоматически, в момент записи, если перед этим заявитель выполнил вход (авторизацию) на этих сайтах. Считается, что в этом случае данные заявителя были проверены при его регистрации на сайте ГосУслуг (esia.gosuslugi.ru).

По желанию заявителя им может быть предоставлена контактная информация (номер телефона и(или) адрес электронной почты).

2.8.3. В соответствии с пунктами 1 и 2 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещено требовать от заявителя:

представление документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной или муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной или муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя

органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.8.4. Прием документов по предоставлению государственной услуги осуществляется в соответствии с графиком работы учреждений здравоохранения согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту.

2.8.5. Заявителем предоставляются оригиналы документов либо их надлежащим способом заверенные копии. В случае предоставления копий документов должностное лицо учреждения здравоохранения, ответственное за прием документов, самостоятельно заверяет представленные копии при наличии оригиналов документов.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги являются:

- непредставление одного из документов, указанных в пункте 2.8.2. настоящего Административного регламента;
- предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения или видимые признаки подделки.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- отсутствие приема врача необходимого профиля в учреждении здравоохранения;
- отсутствие свободных талонов на прием к врачу необходимого профиля;
- отсутствие лицензии у учреждения здравоохранения на необходимый вид медицинской деятельности;
- несогласие заявителя с предлагаемыми датой и временем приема врача.

2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги

Предоставление государственной услуги и информирование заинтересованных лиц о предоставлении государственной услуги

осуществляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги составляет 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

Срок регистрации заявления не должен превышать 15 минут.

Порядок регистрации заявления осуществляется в соответствии с подразделом 3.1 раздела 3 настоящего Административного регламента.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственных услуг, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.14.1. Требования к территории, прилегающей к зданию.

– На каждой стоянке автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

– Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства.

– Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

– На прилегающей к зданию, в котором предоставляется государственная услуга, территории должна быть обеспечена возможность самостоятельного передвижения инвалидов, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

– При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

– Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.14.2. Требования к оформлению входа в здание:

– центральный вход в здание медицинской организации должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о медицинской организации, осуществляющем предоставление услуги: наименование; режим работы;

– здание (строение), в котором оказывается государственная услуга, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение;

2.14.3. Требования к размещению и оформлению помещений.

– Входы в здания медицинской организации для предоставления государственной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ граждан с ограниченными возможностями, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;

– сотрудники медицинской организации должны при необходимости оказывать инвалидам помощь в посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом у помещения уполномоченного органа, в том числе с использованием кресла-коляски; сопровождать инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, оказывать им помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

– помещения медицинской организации должны предусматривать возможность самостоятельного передвижения инвалидов по его территории, беспрепятственного доступа инвалидов в помещение и к услугам, с учетом ограничения их жизнедеятельности;

– помещения медицинской организации должны быть оборудованы средствами дублирования необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией, выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля. Должен быть обеспечен допуск в помещение уполномоченного органа сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

– медицинской организации должны обеспечить допуск в помещение собаки-поводыря при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выданного по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

– кабинеты специалистов оборудуются информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании структурного подразделения медицинской организации;

– соответствие санитарным правилам и нормам;

– соответствие требованиям пожарной безопасности;

– соответствие требованиям по защите информации при обработке персональных данных;

– наличие автоматизированного рабочего места специалиста;

– наличие доступа к сети Интернет;

– наличие оргтехники для печати, копирования, сканирования документов;

– наличие средств связи;

– наличие канцелярских принадлежностей;

- обеспечение комфортных условий для граждан;
- наличие офисной мебели.

2.14.4. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации.

На информационных стендах в учреждениях здравоохранения размещаются следующие информационные материалы:

- режим работы учреждения здравоохранения;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления государственной услуги;
- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты учреждения здравоохранения и специалистов, предоставляющих государственную услугу;
- административный регламент;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги;
- необходимая оперативная информация о предоставлении государственной услуги;
- информация о предоставлении государственной услуги должна быть доступна для инвалидов.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

2.14.5. Требования к местам приема заявителей:

- рабочее место медицинского регистратора учреждения здравоохранения оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством, а также офисным креслом для персонала;
- в помещениях для ожидания – заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями, в местах ожидания должны иметься средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования;

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителей с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность

Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

- расположенность в зоне доступности к основным автомобильным дорогам;
- наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления государственной услуги в общедоступных местах в здании медицинской организации, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети "Интернет"), средствах массовой информации, информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);

- наличие необходимого и достаточного количества сотрудников, а также помещений, в которых осуществляется прием заявителей, в целях соблюдения установленных Административным регламентом сроков предоставления государственной услуги;

- доступность государственной услуги, которая определяется количеством оказанных учреждением государственных услуг в соответствии с настоящим Административным регламентом; количество жалоб на неисполнение государственной услуги;

- своевременность оказания государственной услуги, которая определяется количеством своевременно оказанных учреждением государственных услуг в соответствии с настоящим Административным регламентом.

Качество предоставления государственной услуги характеризуется отсутствием:

- очередей при приеме заявителей;
- обоснованных жалоб на действия (бездействие) сотрудников медицинской организации;
- обоснованных жалоб на некорректное, невнимательное отношение сотрудников медицинской организации.

Взаимодействие с сотрудниками медицинской организации осуществляется при обращении заявителя за предоставлением государственной услуги, при получении результата услуги.

Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

Информацию о ходе предоставления государственной услуги можно получить при личном или письменном обращении в учреждение.

Заявитель при предоставлении государственной услуги однократно взаимодействует с должностными лицами, продолжительностью 15 минут.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставлении государственной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

Государственная услуга не предоставляется в многофункциональных центрах. Предоставление государственной услуги в электронном виде должно отвечать вышеуказанным требованиям.

Возможности предоставления государственной услуги в многофункциональном центре отсутствуют.

Заявление о предоставлении государственной услуги может быть подано заявителем в электронной форме посредством портала государственных услуг, портала государственных услуг (далее - Портал).

Доступ к форме заявления в электронной форме осуществляется после регистрации заявителя на Портале. Авторизация заявителя на Портале

государственных услуг может производиться посредством ввода необходимых ключей доступа.

Данные, указанные заявителем при регистрации на Портале, автоматически заполняются соответствующие поля заявления. Заявителю необходимо только внести недостающую информацию.

Сведения о стадиях прохождения заявления в электронной форме публикуются на Портале в разделе «Личный кабинет» заявителя в подразделе «Мои заявки» во вкладке «Поданные заявления».

Для авторизации используется номер полиса обязательного медицинского страхования или учетная запись на Портале государственных услуг. После авторизации заявителю необходимо выбрать медицинскую организацию, врача и время приема. Далее следует распечатать талон амбулаторного пациента.

При обращении заявителя за предоставлением государственной услуги в электронной форме посредством веб-портала региональной электронной регистратуры, заявление подписывается простой электронной подписью в виде авторизации.

Для авторизации используется номер полиса обязательного медицинского страхования или учетная запись на портале государственных услуг. После авторизации заявителю необходимо выбрать медицинскую организацию, врача и время приема. Далее следует распечатать талон амбулаторного пациента.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

3.1.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- личное обращение получателя Услуги или его законного представителя в регистратуру медицинской организации;
- обращение получателя Услуги или его законного представителя по телефону в медицинскую организацию;
- запись на прием к врачу с использованием сервисов портала государственных услуг;
- запись на прием к врачу с использованием регионального портала государственных и муниципальных услуг Амурской области;
- запись на прием к врачу с использованием регионального портала электронной регистратуры «регистратура28.рф»;
- запись на прием к врачу с использованием сервисов информационных киосков, размещенных в медицинской организации;

- выдача медицинским регистратором уведомления (талона) на прием к врачу;
- распечатываемое информационным киоском уведомление (талона) о записи получателя Услуги на прием к врачу;
- электронная форма уведомления (талона) доступная для печати;
- отказ в предоставлении государственной услуги;

3.1.2. Врач формирует график приёма и передает его медицинской сестре либо медицинскому регистратору. При формировании графика приёма врач распределяет количество талонов на приём по различным каналам записи путем квотирования.

Медицинская сестра передает в регистратуру график приёма врача, информацию о повторных приёмах пациентов (фамилия, имя, отчество), дате и времени, персональные данные о пациенте, которые необходимо внести или изменить в ЭМК.

Медицинский регистратор, на основе графика приёма, предоставленного врачом, сохраняет его в медицинской информационной системе.

В случае изменений в графике приёма вследствие каких-либо обстоятельств (административный, очередной отпуск, исполнение государственных обязанностей, временная нетрудоспособность, вызов на проведение специализированных медицинских осмотров и т.д.) врач сообщает об этом медицинскому регистратору. Извещение медицинского регистратора об изменениях происходит в кратчайшие сроки для оперативной корректировки графика приёма, организации отмены, оповещения и перезаписи пациентов.

3.1.3. Последовательность административных действий (процедур) по предоставлению государственной услуги отражена в блок - схемах, представленных в Приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Обращение заявителя в регистратуру учреждения здравоохранения лично, по телефону или в электронной форме

Основанием для начала предоставления государственной услуги является:

- предоставление заявителем одного из документов, предусмотренных пунктом 2.8.2 настоящего Административного регламента, в регистратуру учреждения здравоохранения;
- личное обращение получателя Услуги или его законного представителя в регистратуру медицинской организации;
- обращение получателя Услуги или его законного представителя по телефону в медицинскую организацию;
- запись на прием к врачу с использованием сервисов портала государственных услуг;
- запись на прием к врачу с использованием регионального портала электронная регистратура [www/регистратура 28.pф/](http://www/регистратура28.pф/) ;
- запись на прием к врачу с использованием сервисов информационных киосков, размещенных в медицинской организации.

3.2.1. Личное обращение получателя Услуги или его законного представителя в регистратуру медицинской организации

Запись получателя Услуги на прием к врачу при личном обращении получателя Услуги или его законного представителя в медицинскую организацию осуществляется работником регистратуры в установленные часы работы медицинской организации.

В случае обращения заявителя в регистратуру учреждения лично медицинский регистратор устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность.

При личном обращении в регистратуру медицинской организации получателю Услуги или его законному представителю необходимо один из документов п.2.8.2. настоящего регламента.

Получатель Услуги или его законный представитель должен предъявить оригиналы определенных выше документов либо их копии, надлежащим образом заверенные в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

Документы должны быть предъявлены на русском языке либо иметь перевод на русский язык, надлежащим образом заверенный в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации. Исправления в документах не допускаются, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью уполномоченного должностного лица органа, выдавшего документ.

При личном обращении в медицинскую организацию получатель Услуги или его законный представитель сообщает работнику регистратуры специальность и/или ФИО врача, к которому необходимо записаться на прием, желаемую дату и время приема врача.

При установлении фактов, указанных в пункте 2.9 настоящего Административного регламента, медицинский регистратор объясняет заявителю содержание выявленных недостатков и предлагает принять меры по их устранению.

При согласии заявителя устранить недостатки медицинский регистратор возвращает заявителю представленные документы, а при несогласии объясняет заявителю последствия такого отказа.

После принятия одного из документов, предусмотренных пунктом 2.8.2. настоящего Административного регламента, медицинский регистратор осуществляет запись заявителя на прием в соответствии с расписанием врача.

Срок исполнения данной административной процедуры не должен превышать 20 минут.

3.2.2 Обращение в медицинскую организацию по телефону

При обращении в медицинскую организацию по телефону предоставляется следующая обязательная информация о получателе Услуги:

- фамилия, имя, отчество;
- дата рождения;
- место жительства в соответствии с данными, указанными в страховом полисе;

– специальность и/или ФИО врача, к которому необходимо записаться на прием, желаемую дату и время приема врача.

При обращении заявителя в регистратуру учреждения здравоохранения по телефону медицинский регистратор осуществляет предварительную запись на прием, заполняет талон на прием к врачу по форме, указанной в Приложении № 4 к настоящему Административному регламенту.

При обращении заявителя в регистратуру учреждения здравоохранения по телефону медицинский регистратор сообщает заявителю дату и время приема врача, осуществляющего прием.

Срок исполнения данной административной процедуры не должен превышать 20 минут.

3.2.3. Запись на прием к врачу с использованием сервисов Портала государственных услуг.

В целях предоставления государственной услуги, осуществляющей предварительную запись на прием к врачу.

Запись на прием к врачу производится посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

Получателю Услуги предоставляется возможность записи на прием к врачам следующих специальностей: терапевт участковый, педиатр участковый, врач общей практики, стоматолог, хирург, акушер-гинеколог, окулист, отоларинголог, уролог, онколог, дерматовенеролог, офтальмолог, инфекционист в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в медицинской организации графика приема пациентов. Запись на прием к врачам следующих специальностей: кардиолог, пульмонолог, ревматолог, эндокринолог, нефролог, невропатолог, гастроэнтеролог осуществляется по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), фельдшера, врача-специалиста.

Пациенты, состоящие на диспансерном учете у профильного специалиста и внесенные в регистр диспансерных больных, могут записаться на прием к данному специалисту при личном обращении в регистратуру медицинской организации или по телефону call-центра без предварительного посещения участкового врача.

Представитель медицинской организации не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема

При осуществлении записи на прием к врачу с использованием сервисов портала государственных услуг получатель Услуги проходит установленную процедуру электронной аутентификации и авторизации, предусматривающую, в том числе, предоставление полиса обязательного медицинского страхования граждан.

При осуществлении записи на прием к врачу с использованием сервисов портала государственных услуг получатель Услуги или его законный представитель самостоятельно выбирает:

- медицинскую организацию, из числа доступных получателю Услуги медицинских организаций в соответствии с его текущим прикреплением и/или территорией обслуживания (диспансеры, женская консультация);
- специальность и/или ФИО врача, к которому необходимо записаться на прием;
- дату и время приема врача соответствии с представленным на портале расписанием.

В случае наличия возможности приема врача в соответствии с заполненной получателем Услуги электронной заявкой, получатель Услуги получает уведомление о записи на прием к врачу в электронном виде.

В случае если расписание приема врача не позволяет записаться к нему на прием в желаемую дату и время, получатель Услуги или его законный представитель может обратиться лично или по телефону в регистратуру медицинской организации для согласования даты и времени записи на прием к врачу.

Срок исполнения данной административной процедуры за предоставлением государственной услуги в электронной форме не должен превышать 5 минут со времени заполнения электронной заявки.

3.2.5. Запись на прием к врачу с использованием регионального портала государственных и муниципальных услуг Амурской области.

В целях предоставления государственной услуги осуществляющей предварительную запись на прием к врачу посредством регионального портала государственных и муниципальных услуг Амурской области получатель Услуги или его законный представитель проходит установленную процедуру электронной аутентификации и авторизации, посредством сервиса «Личный кабинет пациента» предусматривающую, в том числе, предоставление полиса обязательного медицинского страхования граждан.

Получателю Услуги предоставляется возможность записи на прием к врачам следующих специальностей: терапевт участковый, педиатр участковый, врач общей практики, стоматолог, хирург, акушер-гинеколог, окулист, отоларинголог, уролог, онколог, дерматовенеролог, офтальмолог, инфекционист в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в медицинской организации графика приема пациентов. Запись на прием к врачам следующих специальностей: кардиолог, пульмонолог, ревматолог, эндокринолог, нефролог, невропатолог, гастроэнтеролог осуществляется по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), фельдшера, врача-специалиста.

Пациенты, состоящие на диспансерном учете у профильного специалиста и внесенные в регистр диспансерных больных, могут записаться на прием к данному специалисту при личном обращении в регистратуру медицинской

организации или по телефону call-центра без предварительного посещения участкового врача.

Представитель медицинской организации не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

При осуществлении записи на прием к врачу с использованием регионального портала государственных и муниципальных услуг Амурской области получатель Услуги проходит установленную процедуру электронной аутентификации и авторизации, предусматривающую, в том числе, предоставление полиса обязательного медицинского страхования граждан.

При осуществлении записи на прием к врачу с использованием регионального портала государственных и муниципальных услуг Амурской области получатель Услуги или его законный представитель самостоятельно выбирает:

- медицинскую организацию, из числа доступных получателю Услуги медицинских организаций в соответствии с его текущим прикреплением и/или территорией обслуживания (диспансеры, женская консультация);
- специальность и/или ФИО врача, к которому необходимо записаться на прием;
- дату и время приема врача соответствии с представленным на портале расписанием.

В случае наличия возможности приема врача в соответствии с заполненной получателем Услуги электронной заявкой, получатель Услуги получает уведомление о записи на прием к врачу в электронном виде.

В случае если расписание приема врача не позволяет записаться к нему на прием в желаемую дату и время, получатель Услуги или его законный представитель может обратиться лично или по телефону в регистратуру медицинской организации для согласования даты и времени записи на прием к врачу.

Срок исполнения данной административной процедуры за предоставлением государственной услуги в электронной форме не должен превышать 5 минут со времени заполнения электронной заявки.

3.2.5. Запись на прием к врачу с использованием регионального портала электронной регистратуры «регистратура28.рф».

В целях предоставления государственной услуги осуществляющей предварительную запись на прием к врачу посредством регионального портала электронной регистратуры «регистратура28.рф» получатель Услуги или его законный представитель проходит установленную процедуру электронной аутентификации и авторизации, посредством сервиса «Личный кабинет пациента» предусматривающую, в том числе, предоставление полиса обязательного медицинского страхования граждан.

Получателю Услуги предоставляется возможность записи на прием к врачам следующих специальностей: терапевт участковый, педиатр участковый, врач общей практики, стоматолог, хирург, акушер-гинеколог, окулист, отоларинголог, уролог, онколог, дерматовенеролог, офтальмолог, инфекционист в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в медицинской организации графика приема пациентов. Запись на прием к врачам следующих специальностей: кардиолог, пульмонолог, ревматолог, эндокринолог, нефролог, невропатолог, гастроэнтеролог осуществляется по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), фельдшера, врача-специалиста.

Пациенты, состоящие на диспансерном учете у профильного специалиста и внесенные в регистр диспансерных больных, могут записаться на прием к данному специалисту при личном обращении в регистратуру медицинской организации или по телефону call-центра без предварительного посещения участкового врача.

Представитель медицинской организации не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

При осуществлении записи на прием к врачу с использованием регионального портала электронной регистратуры «регистратура28.рф» получатель Услуги проходит установленную процедуру электронной аутентификации и авторизации, предусматривающую, в том числе, предоставление полиса обязательного медицинского страхования граждан.

При осуществлении записи на прием к врачу с использованием регионального портала электронной регистратуры «регистратура28.рф» получатель Услуги или его законный представитель самостоятельно выбирает:

- медицинскую организацию, из числа доступных получателю Услуги медицинских организаций в соответствии с его текущим прикреплением и/или территорией обслуживания (диспансеры, женская консультация);
- специальность и/или ФИО врача, к которому необходимо записаться на прием;
- дату и время приема врача соответствии с представленным на портале расписанием.

В случае наличия возможности приема врача в соответствии с заполненной получателем Услуги электронной заявкой, получатель Услуги получает уведомление о записи на прием к врачу в электронном виде.

В случае если расписание приема врача не позволяет записаться к нему на прием в желаемую дату и время, получатель Услуги или его законный представитель может обратиться лично или по телефону в регистратуру медицинской организации для согласования даты и времени записи на прием к врачу.

Срок исполнения данной административной процедуры за предоставлением государственной услуги в электронной форме не должен превышать 5 минут со времени заполнения электронной заявки.

3.2.6. Запись на прием к врачу с использованием сервисов информационного киоска

Для записи на прием к врачу с использованием сервисов информационного киоска получатель Услуги или его законный представитель должен пройти установленную процедуру электронной аутентификации и авторизации с использованием действующего полиса обязательного медицинского страхования. При осуществлении записи на прием к врачу с использованием сервисов информационного киоска получатель Услуги или его законный представитель самостоятельно выбирает медицинскую организацию, из числа доступных получателю Услуги медицинских организаций в соответствии с его текущим прикреплением и/или территорией обслуживания, специальность и/или ФИО врача, к которому необходимо записаться на прием, дату и время приема врача в соответствии с представленным расписанием. В случае если расписание приема врача не позволяет записаться к нему на прием в желаемую дату и время, получатель Услуги или его законный представитель может обратиться лично или по телефону в регистратуру медицинской организации для согласования даты и времени записи на прием к врачу.

Срок исполнения данной административной процедуры за предоставлением государственной услуги в электронной форме не должен превышать 5 минут со времени заполнения электронной заявки.

3.3. Формирование запроса о предоставлении государственной услуги в электронном виде.

3.3.1. Формирование запроса получателем Услуги или его законным представителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на региональном портале электронной регистратуры «регистратура28.рф» без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

3.3.2. Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения получателем Услуги или его законным представителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса получатель Услуги или его законный представитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

3.3.3. При формировании запроса получателю Услуги или его законному представителю обеспечивается:

- возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, указанных в п.2.8.2 настоящего Административного регламента, необходимых для предоставления государственной услуги;

- возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;
- сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;
- заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений получателем Услуги или его законным представителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме (далее - ЕСИА) и сведений, опубликованных на Едином портале государственных муниципальных услуг (функций), на региональном портале электронной регистратуры «регистратура28.рф», в части касающейся сведений отсутствующих в ЕСИА;
- возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;
- возможность доступа получателя Услуги или его законного представителя на едином портале или региональном портале к ранее поданным им запросам в течении не менее 1 года, а также частично сформированных запросов – в течении не менее 3 месяцев.
- возможность печати результата по предоставлению государственной услуги.

3.3.4. Сформированный запрос необходим для получения государственной услуги направляется в медицинскую организацию посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также регионального портала электронной регистратуры «регистратура28.рф».

3.4. Выдача медицинским регистратором талона на прием к врачу, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие медицинским регистратором комплекта документов, предусмотренных п. 2.8.2 настоящего Административного регламента, и осуществления записи на прием к врачу (при личном обращении заявителя в регистратуру учреждения здравоохранения) либо предварительная запись на прием к врачу по телефону.

3.4.2. В случае обращения заявителя в регистратуру учреждения здравоохранения лично медицинский регистратор заполняет талон на прием к врачу по форме, указанной в Приложении №3 к настоящему Административному регламенту, и выдает его заявителю с разъяснением времени приема и номера кабинета врача, осуществляющего прием.

3.4.3. Заявитель, обратившийся за получением государственной услуги по телефону обязан не позднее 30 минут до назначенного времени приема, обратиться в регистратуру учреждения здравоохранения и представить документы, указанные в пункте 2.8.2 настоящего Административного регламента.

3.4.4. После принятия медицинским регистратором документов, указанных в пункте 2.8.2 настоящего Административного регламента, заявителю выдается талон на прием к врачу, заполненный при обращении заявителя в регистратуру учреждения здравоохранения по телефону.

3.4.5. Срок исполнения данной административной процедуры не должен превышать 10 минут.

При получении запроса в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса, проверяется наличие оснований для отказа в приеме запроса, указанных в п 2.9 настоящего Административного регламента, а также осуществляются следующие действия:

- при наличии хотя бы одного из указанных оснований получатель Услуги или его законный представитель уведомляется об основании отказа в получении государственной услуги посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

- при отсутствии указанных оснований заявителю сообщается присвоенный запросу в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также регионального портала электронной регистратуры «регистратура28.рф» получателю Услуги или его законному представителю будет представлена информация о ходе выполнения данного запроса.

- после принятия запроса получателя Услуги или его законного представителя статус запроса заявителя в личном кабинете на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), а также региональном портале электронной регистратуры «регистратура28.рф» обновляется до статуса «принято».

3.5. Оплата государственной пошлины за предоставление государственной услуги «Запись на прием к врачу»

Государственная пошлина за предоставление услуги не взимается.

3.6. Получение сведений о ходе получения государственной услуги в электронном виде.

Получатель Услуги или его законный представитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

- уведомление, в виде СМС-сообщения на номер получателя услуги, указанный при регистрации на портале Госуслуг, о записи на прием к врачу в выбранную медицинскую организацию;

- уведомление о мотивированном отказе, в виде СМС-сообщения на

номер получателя услуги, указанный при регистрации на портале Госуслуг, в предоставлении государственной услуги.

3.7. Осуществление оценки качества предоставления услуги.

Получателю Услуги или его законному представителю обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется заместителем руководителя учреждения здравоохранения по лечебной/поликлинической работе путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами учреждения здравоохранения, участвующими в предоставлении государственной услуги, положений настоящего Административного регламента.

4.2. Специалисты учреждений здравоохранения, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте.

Персональная ответственность специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется руководителем учреждения здравоохранения и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) специалистов учреждения здравоохранения.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте и через порталы государственных и муниципальных услуг.

Основные положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением настоящего Административного регламента, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, устанавливаются и определяются в соответствии с федеральными законами, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги. Заявитель вправе обратиться с жалобой (претензией) в случае необоснованного отказа в предоставлении государственной услуги или ее результата, нарушения установленного порядка предоставления государственной услуги, нарушения стандарта предоставления государственной услуги, нарушения иных прав заявителя при предоставлении государственной услуги, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Действия (бездействие) и решения специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы заинтересованными лицами в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3. Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов заявителя, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников учреждения при предоставлении государственной услуги, нарушение положений настоящего Административного регламента, некорректное поведение или нарушение служебной этики в ходе предоставления государственной услуги.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

5.4.1. гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

5.4.2. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

5.4.3. нарушение срока предоставления государственной услуги;

5.4.4. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации и настоящим Административным регламентом для предоставления государственной услуги;

5.4.5. отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации и настоящим Административным регламентом для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5.4.6. отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации,

муниципальными правовыми актами и настоящим Административным регламентом;

5.4.7. требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим Административным регламентом;

5.4.8. отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

5.4.9. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

5.4.10. приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

5.4.11. требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

5.5. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается на имя главного врача в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде и должна содержать:

- фамилию, имя, отчество сотрудника учреждения, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5.1. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое

физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.5.2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в учреждении.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5.3. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направлена на E-mail медицинского учреждения;
- официального сайта министерства здравоохранения Амурской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг (функций) Амурской области».

5.5.4. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5.1 настоящих настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5.5. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

5.5.6. Заявитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5.7. Жалоба рассматривается главным врачом либо сотрудником учреждения по его поручению.

В случае если обжалуется решение главного врача, жалоба подается в министерство здравоохранения Амурской области и рассматривается в порядке предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.5.8. В случае если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию учреждения, жалоба в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявитель информируется в письменной форме.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.6. Письменное обращение (жалоба) рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня его регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и

ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие), решение принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

При удовлетворении жалобы не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главным врачом.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.10. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудника учреждения, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.12. Руководитель учреждения здравоохранения, заместитель руководителя учреждения здравоохранения по лечебной/поликлинической работе проводят личный прием заявителей по жалобам в соответствии с режимом работы учреждения здравоохранения.

5.13. Личный прием проводится по предварительной записи с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, указанных в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием с жалобой, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве лица, осуществляющего прием.

5.14. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимается решение об устранении нарушений и

применении мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушение в ходе предоставления государственной услуги.

5.15. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные с согласия заявителя ответы.

5.16. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.17. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.18. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.19. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.20. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.22. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие.

5.23. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления государственной услуги могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**Приложение № 1
к Административному регламенту**

№ п/п	Наименование учреждения здравоохранения	Место нахождения учреждения здравоохранения (почтовый адрес)	Регистратура	Телефон приемной руководителя учреждения здравоохранения	Адрес электронной почты	График работы поликлиники
1.	ГАУЗ АО «Амурская областная клиническая больница»	Амурская область г. Благовещенск, ул.Воронкова, 26	БЦРП - 8(4162)238-200 Чигири - 8(4162)470-534 Волково - 8(4162)390-468 Сергеевка - 8(4162)394-830 Новопетровка - 8(4162)391-858	8(4162)238524	aokb@amurzdrav.ru	пн.-пт. 8.00-14.30
2.	ГБУЗ АО «Амурский областной кожно-венерологический, диспансер»	Амурская область г. Благовещенск, ул. Новая, д. 41	8-416-2-53-81-28; 8-416-2-52-84-36	8(4162)538089	aokvd@amurzdrav.ru	пн.-пт. 8:00- 19:00; суб.8.00-16.00
3.	ГАУЗ АО «Белогорская больница»	Амурская область г. Белогорск, Набережная 116,	Поликлиника: 8(41641)2-28-63 Дет. пол-ка: 8(41641)2-26-81 Стоматология: 8(41641)2-33-95 КВК: 8(41641)2-32-01 Женская кон-ция: 8(41641) 2-24-30 Травм.каб.: 8(41641)2-31-14	8(41641)23353	belbol@amurzdrav.ru	пн.-пт. 8:00- 19:00; суб.8.00-15.00
4.	ГАУЗ АО «Благовещенская городская клиническая больница»	Амурская область г. Благовещенск, ул. Больничная 32	Жен. к. №1: 8(4162)523909, 8(4162)772404 Жен. к. №2: 8(4162)344175, 8(4162)520903	8(4162)522379	bgkb@amurzdrav.ru	пн.-пт. 8:00- 19:00; суб.8.00-14.00

5.	ГАУЗ АО «Городская поликлиника №1»	Амурская область, г. Благовещенск ул. Калинина д. 82	8(4162)330470 8(4162)333870 8(4162)476627	8(4162)330831	gp1@amurzdrav.ru	пн.-пт. 7:30- 19:00; суб.8.00-19.00
6.	ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 2»	Амурская область, г. Благовещенск, ул. 50 лет Октября 195/1	8(4162)424548 8(4162)773417 8(4162)424139	8(4162)424409	gp2@amurzdrav.ru	пн.-пт. 7:30- 19:00; суб.8.00-14.00
7.	ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3»	Амурская область, г. Благовещенск, ул. Театральная, 28	8(4162)772424, 8(4162)770003, 8(4162)772425	8(4162)772413	gp3@amurzdrav.ru	пн.-пт. 8:00- 18:00; суб.8.00-14.00
8.	ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4»	Амурская область, г. Благовещенск, ул. Амурская, 213	8 (4162)526202 8(4162)330580	8(4162)526202	gp4@amurzdrav.ru	пн.-пт. 8:00- 19:00; суб.8.00-14.00
9.	ГАУЗ АО «Детская городская клиническая больница»	Амурская область, г. Благовещенск, ул.Больничная,45	8(4162)362011 8(4162)362665 8(4162)772939 8(4162)426683 8(4162)772929	8(4162)517506	dgkb@amurzdrav.ru	Дет.П №1 пн.-пт. 8:00- 18:00; суб.9.00-14.00 Дет.П №2 пн.-пт. 7:30- 18:00; суб.9.00-14.00 Дет.П №3 пн.-пт. 8:00- 18:00; Дет.П №4 пн.-пт. 8:00- 18:00; суб.9.00-14.00 Стом.П пн.-пт. 8:00- 19:00; суб.8.00-14.00
10.	ГАУЗ АО «Стоматологическая поликлиника г. Благовещенска»	Амурская область, г. Благовещенск, ул.Дьяченко, 3	8(4162)445143 8(4162)990124	8(4162)478239	blagstom@amurzdrav.ru	пн.-пт. 8:00- 20:00

11.	ГБУЗ АО «Зейская больница им. Б.Е. Смирнова»	Амурская обл., г. Зeya, ул. Гоголя 5	8(41658)24005 8(41658)24003 8(41658)30361 8(41658)22303	8(41658)24113	zeyabol@amurzdrazv.ru	Вз.П пн.-пт. 8:00- 19:00; суб.8.00-13.00 Дет.П пн.-пт. 8:00- 17:00; суб.9.00-12.00 Жен.К пн.-пт. 8:00- 18:00; суб.8.00-14.00
12.	ГБУЗ АО «Зейская стоматологическая поликлиника»	Амурская область, г. Зeya, мкр. Светлый, 69А	8(41658)30788	8(41658)31255	zeyastom@amurzdrazv.ru	пн.-пт. 7:30- 19:00; суб.8.00-13.00
13.	ГБУЗ АО «Райчихинская ГБ»	Амурская область, г. Райчихинск, ул. Центральная 7	Взрослая: 8(41647)22374 Детская: 8(41647)25272 Жен.к.: 8(41647)25577	8(41647)25661	raybol@amurzdrazv.ru	Вз.П пн.-пт. 7:30- 18:00; Дет.П пн.-пт. 8:00- 17:00; Жен.К пн.-пт. 8:00- 17:00; Стом.П пн.-пт. 8:00- 17:00
14.	ГБУЗ АО "Свободненская ГБ»	Амурская область, г. Свободный, ул. Луговая,5	Детская: 8(41643)43558 Жен.к.: 8(41643)43559 8(41643)50203	8(4164)359726	svobbol@amurzdrazv.ru	Дет.П пн.-пт. 8:00- 17:00; Жен.К пн.-пт. 8:00- 17:00

15.	ГБУЗ АО «Свободненская ГП»	Амурская область, г. Свободный, ул. Карла Маркса 17	84164359586 (К.Маркса,17); 84164330223 (Ленина,69); 84164357306 (Орджоникидзе,78); 84164354351 (Мухина, 49)	8(4164)350987	svobpol@amurzdav.ru	пн.-пт. 7:30- 18:30; суб.8.00-14.00
16.	ГАУЗ АО «Тындинская больница»	Амурская область, г. Тында, ул. Зеленая, 1	Для жителей города: 8(41656)53406 Для жителей района: 8(914)6029007	8(41656)53101	tyndbol@amurzdav.ru	Вз.П пн.-пт. 7:30- 19:00; суб.8.00-14.00 Дет.П пн.-пт. 7:30- 19:00; суб.8.00-14.00 Жен.К пн.-пт. 7:30- 19:00; суб.8.00-14.00
17.	ГБУЗ АО «Тындинская СП»	Амурская область, г Тында, ул. Красная Пресня, д 7	8(41656)47953	8(41656)47835	tyndstom@amurzdav.ru	пн.-пт. 7:30- 17:00
18.	ГБУЗ АО «Шимановская больница»	Амурская область, г. Шимановск, ул. Больничная, 1	8 (41651)22636	8 (41651)20630	shimbol@amurzdav.ru	пн.-пт. 7:30- 18:30
19.	ГАУЗ АО «Больница рабочего поселка (пгт)Прогресс»	Амурская область, пгт.Прогресс, ул.Ленинградская д.30	Взрослая: 8(41647)44350 Детская: 8(41647)44082	8 (41647)45621	progbol@amurzdav.ru	Вз.П пн.-пт. 7:30 - 17:00; Дет.П пн.-пт. 7:30 - 17:00; Жен.К пн.-пт. 7:30 - 18:00; Стом.П пн.-пт. 7:30 - 17:00

20.	ГБУЗ АО «Архаринская больница»	Амурская область, Архаринский район, пгт. Архара, ул. Восточная, д.8	8(41648)21131 8(41648)21689	8(41648)21359	arhbol@amurzdrav.ru	пн.-пт. 8:00 - 16:00
21.	ГБУЗ АО «Бурейская больница»	Амурская область, Бурейский район, п.Новобурейский, ул.Комсомольская дом 15	Взрослая: 8(41634)21644 Детская: 8(41634)21645	8(41634)22451	burbol@amurzdrav.ru	пн.-пт. 8:00 - 17:00
22.	ГБУЗ АО «Завитинская больница»	Амурская область, г.Завитинск, ул.Советская 81	Взрослая: 8(41636)21369 Детская: 8(41636)21497	8(41636)21367	zavbol@amurzdrav.ru	Вз.П пн.-пт. 8:00 - 17:00; Дет.П пн.-пт. 8:00- 17:00;
23.	ГАУЗ АО «Ивановская больница»	Амурская область Ивановский район с. Ивановка, пер. Больничный,3	Взрослая: 8(41649)51955 Детская: 8(41649)51953	8(41649)51963	ivanbol@amurzdrav.ru	пн.-пт. 8.00 - 15.42 (жен.) пн.-пт. 8.00 - 16.42 (муж.)
24.	ГАУЗ АО «Константиновская больница»	Амурская область с. Константиновка ул Советская 15	8(929)4753365	8(41639)91198	konstbol@amurzdrav.ru	Вз.П пн.-пт. 8:00 - 15:12; Дет.П пн.-пт. 8:00 - 15:12; Стом.П пн.-пт. 8:00 - 14:33
25.	ГБУЗ АО «Магдагачинская больница»	Амурская область Поселок Магдагачи Улица Лесная дом 17	8 (41653)97153	8(41653)97465	magdbol@amurzdrav.ru	пн.-пт. 7:30 - 16:00
26.	ГБУЗ АО «Мазановская больница»	Амурская область, , Мазановский р-он, с. Новокиевский Увал ул. Советская, д4,	8(41644)21175	8(41644)21170	mazbol@amurzdrav.ru	пн.-пт. 8:00 - 16:12

27.	ГАУЗ АО «Михайловская больница»	Амурская область, Михайловский р-он, с. Поярково, ул. Амурская 79	8(41637)41416	8(41637)41233	mihbol@amurzdrav.ru	пн.-пт. 7:00 - 15:00
28.	ГБУЗ АО «Октябрьская больница»	Амурская область, Октябрьский р-он, с. Екатеринославка, ул. Ленина, 66	841652)22324	8(41652)22327	oktbol@amurzdrav.ru	Вз.П пн.-пт. 8:00 - 18:00; Дет.каб. пн.-пт. 8:00 - 16:12; Стом.каб. пн.-пт. 8:00 - 15:00
29.	ГБУЗ АО «Ромненская больница»	Амурская область, Ромненский район с. Ромны, ул. Комсомольская, 54	8(41645)91-4-35	8(41645)91432	romnbol@amurzdrav.ru	пн.-пт. 8:00 - 16:12
30.	ГБУЗ АО «Сковородинская центральная районная больница»	Амурская область, Сковородинский р-он, г. Сковородино, ул. Подеды, 10	Взрослая: 8(41654)22696 Детская: 8(41654)20398	8(41652)22327	skovbol@amurzdrav.ru	пн.-пт. 8:00- 18:00; суб.9.00-14.00
31.	ГБУЗ АО «Селемджинская больница»	Амурская область, Селемджинский р-он, пгт. Экимчан, ул. Линейная, 15	8(41646)21333	8(41646)21333	selbol@amurzdrav.ru	пн.-пт. 8:00 - 16:12
32.	ГБУЗ АО «Серышевская больница»	Амурская область, Серышевский р-он, пгт Серышево, ул. Ленина 10	Взрослая: 8(41642)21-6-55 Детская: 8(41642) 21-6-84	8(41642)21144	serbol@amurzdrav.ru	Вз.П пн.-пт. 7:30 - 17:00; Дет.П пн.-пт. 8:00 - 15:00;
33.	ГБУЗ АО «Тамбовская больница»	Амурская область, Тамбовский р-он, с. Тамбовка, ул. Ленинская 145.	Взрослая: 8(41638)21-4-23; Детская: 8(41638)21-7-41	8(41638)21362	tambbol@amurzdrav.ru	пн.-пт. 8:00 - 15:42;

Приложение № 2
к Административному регламенту

**Блок — схема предоставления государственной услуги по приему
заявок (записи) на прием к врачу**

**1. Административная процедура «Обращение заявителя в регистратуру
учреждения здравоохранения лично, по телефону или в электронной форме»**



Приложение № 3
к Административному регламенту

2. Административная процедура «Выдача медицинским регистратором талона на прием к врачу»



Приложение № 4 к Административному регламенту

Наименование учреждения здравоохранения _____

ТАЛОН
на прием к врачу

Код формы по ОКУД 1-1-1-1-1-1-1

1. Фамилия, имя, отчество больного _____
 2. Адрес или N карты амбулаторного больного _____
 3. Кабинет N _____
 4. Явит ься _____ числа, в _____ час., _____ мин.
 5. К врачу _____
(ФИО врача)
 6. Ребенок (0-14 лет включительно), взрослый (от 15 лет и ст.) (нужное подчеркнуть)
 7. Повод обращения: заболевание, проф. осмотр, прививка, за справкой, другие причины (нужное подчеркнуть, недостающее вписать) _____
- ФИО и подпись врача (медицинского регистратора) _____

Приложение № 5
к Административному регламенту

ОБРАЗЕЦ
ЖАЛОБЫ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)
_____ (наименование учреждения здравоохранения)

ИЛИ ЕГО ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА

Исх. от _____ N _____

Жалоба

* Ф.И.О. физического лица _____

* Адрес места проживания физического лица _____

*Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Код учета: ИНН _____

* на действия (бездействие):

(наименование учреждения здравоохранения или должность, ФИО должностного лица
учреждения здравоохранения)

* существо жалобы:

(краткое изложение обжалуемых действий (бездействия), указать основания, по
которым лицо, подающее жалобу, не согласна с действием (бездействием) со
ссылками на пункты регламента)

поля, отмеченные звездочкой (*), обязательны для заполнения.

Перечень прилагаемой документации (подпись физического лица)