



П Р И К А З

24.08.2020

№ 01-07/1163

Якутск

Об утверждении административного регламента по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг», Указом Президента РС(Я) от 16.03.2011 N 529 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административного регламента предоставления государственной услуги» в целях актуализации регламента последовательности административных процедур (действий) для формирования расписания приемов медицинских работников и осуществления предварительной записи на прием к врачу пациентом, порядка взаимодействия сотрудников медицинских организаций государственной системы здравоохранения Республики Саха (Якутия), оказывающих врачебную первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, при предоставлении услуги с пациентами, обращающимися за получением услуги,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» согласно приложения к настоящему Приказу.

2. Отменить приказ Министерства здравоохранения Республики Саха (Якутия) от 15 августа 2012 г. №01-8/4-1379 «Об утверждении типового Административного регламента Министерства здравоохранения Республики Саха (Якутия) по предоставлению государственной услуги по «Приему заявок (запись) на прием к врачу».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



Е.А. Борисова

Приложение к приказу
Министерства здравоохранения
Республики Саха (Якутия)
от 24.08.2020 № 01-07/1163

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «ПРИЕМ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ) НА ПРИЕМ К ВРАЧУ»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования

1. Регламент предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее - Регламент) устанавливает последовательность административных процедур (действий) для формирования расписания приемов медицинских работников и осуществления предварительной записи на прием к врачу пациентом, для получения первичной врачебной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, первого и второго уровней, в медицинских организациях государственной системы здравоохранения Республики Саха (Якутия), а также внесению изменений и отмены такой записи (далее - услуга).

Регламент устанавливает порядок взаимодействия сотрудников медицинских организаций государственной системы здравоохранения Республики Саха (Якутия), оказывающих врачебную первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, при предоставлении услуги с пациентами, обращающимися за получением услуги.

Регламент не распространяется на правоотношения, связанные с оказанием медицинской помощи в неотложной и экстренной формах.

Термины и определения

2. Для целей настоящего регламента используются следующие термины и определения:

2.1.1. **Расписание для записи** - период времени, на который разрешена запись через информационную систему, исчисляемый от даты обращения.

2.2.2. Медицинская информационная система - государственная информационная система, обеспечивающая автоматизацию процессов организации и оказания медицинской помощи населению в Республике Саха (Якутия), в том числе предоставление услуги «Предварительная запись на прием к врачу» в электронном виде.

2.2.3. Региональный портал пациента – информационная система, обеспечивающая автоматизацию процессов самозаписи пациентов на прием к врачу в государственные медицинские организации, медицинские организации Министерства здравоохранения Республики Саха (Якутия) и других медицинских организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) (www.er14.ru).

2.2.4. Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – РПГУ)- региональная информационная система, обеспечивающая, в том числе, предоставление услуг государственных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) (www.e-yakutia.ru).

2.2.5. Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ) - федеральная государственная информационная система, обеспечивающая, в том числе предоставление услуг государственных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) (www.gosuslugi.ru).

2.2.6. Медицинская организация (далее – учреждение) - медицинская организация государственной системы здравоохранения Республики Саха (Якутия), осуществляющая первичную врачебную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, выбранная пациентом для получения медицинской помощи самостоятельно.

Описание услуги

3. Наименование услуги - «прием заявок (запись) на прием к врачу».

Услуга предоставляется при предварительной записи пациента к врачу медицинской организации, к которому он прикреплен.

Талон на прием к врачу, как в печатном, так и в электронном виде, является достаточным подтверждением резервирования за Заявителем времени приема врача.

Круг заявителей

4. Получатель услуг – пациент, являющийся физическим лицом, прикрепленный к медицинской организации, и желающий получить в данной медицинской организации первичную врачебную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого или второго уровней.

От имени пациента с запросом о предоставлении услуги может обратиться законный представитель пациента (далее также именуемый пациент).

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

5. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах медицинских организаций, а также адреса официальных сайтов в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении услуги, адресах электронной почты медицинских организаций, обращение в которые необходимо для получения услуги, предоставляется по справочным телефонам, на официальном сайте Министерства здравоохранения РС (Я) (<https://minzdrav.sakha.gov.ru>), в Региональном портале пациента (www.er14.ru) либо медицинских организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет», непосредственно в официальных сайтах медицинских организаций, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Для получения информации по вопросам предоставления услуги, пациент обращается лично, письменно, по телефону, по электронной почте в медицинскую организацию, предоставляющую услугу, либо через форму обратной связи в **Региональном портале пациентов** или через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

Информирование (консультирование) по вопросам предоставления услуги осуществляется сотрудниками регистратуры медицинских организаций, операторами Call-центра, сотрудниками центров поддержки и сопровождения пациентов. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- порядок предоставления услуги;
- перечень документов (сведений), необходимых для предоставления услуги;
- время и способы предоставления услуги;

- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых сотрудниками медицинских организаций в ходе предоставления услуги.

Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.

5.1. Информация по вопросам предоставления услуги размещается:

- на информационных стендах медицинских организаций;
- на официальном сайте Министерства здравоохранения РС (Я) (<https://minzdrav.sakha.gov.ru>) в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
- на официальных сайтах медицинских организаций;
- в средствах массовой информации, в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.).

Размещаемая информация может содержать, в том числе:

- извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления услуги;
- текст регламента;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

Способы предоставления услуги

6. Услуга предоставляется одним из следующих способов:

- 1) с использованием мобильного приложения для смартфонов на базе ОС Android, IOS;
- 2) с использованием информационно-сенсорных терминалов самозаписи (инфоматов);
- 3) с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) запись доступна в круглосуточном режиме;
- 4) с использованием Регионального портала государственных и муниципальных услуг (www.e-yakutia.ru);
- 5) с использованием Регионального портала пациента (www.er14.ru);
- 6) по телефонам операторов Call-центра медицинских организаций;
- 7) непосредственно при фактическом обращении заявителем в регистратуру медицинской организации;
- 8) непосредственно на приеме у врача и при необходимости повторного посещения.

6.1. Пациент, опоздавший на прием к врачу по предварительной записи более чем на 10 минут, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения пациента.

При отсутствии свободного интервала приема в день обращения пациента повторная предварительная запись на прием к врачу осуществляется дежурным администратором или лицом, ответственным за запись пациентов медицинской организации в рамках Расписания для записи.

Пациент, опоздавший на прием к врачу-педиатру участковому, врачу-терапевту участковому или врачу общей практики (семейному врачу) направляется на прием к дежурному врачу или записывается на другое свободное время.

6.2. У пациента, неявившийся на прием к врачу в течении месяца три раза подряд, временно блокируется возможность самозаписи на 1 месяц. Разблокировка пациента производится оператором Call-центра медицинской организации (регистратором) в Региональном портале пациента под ролью в системе «Администратор МО», «Оператор Call-центра».

6.3. При отсутствии возможности явиться на прием к врачу по произведенной предварительной записи пациент обязан сообщить об отмене записи в регистратуру либо в Call-центр, либо самостоятельно отменить через **любой доступный вид самозаписи**.

6.4. Порядок подачи пациентом заявки на прием к врачу по телефону Call-центра.

Пациент при телефонном обращении в Call-центр для подачи заявки на прием к врачу предоставляет следующую обязательную информацию:

- единый номер полиса ОМС;
- дату рождения;
- номер контактного телефона.

Пациент сообщает работнику Call-центра свою Ф.И.О. и специальность врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, желаемую дату и время приема.

Подача заявки пациентом к специалисту медицинской организации одного профиля возможна не чаще 1 раза в сутки.

На основании сведений, полученных от пациента регистровая запись вносится работником Call-центра в портал пациента «<http://er14.ru>» под учетной записью «Оператор Call-центра».

В случае, если пациент не имеет сведений об обслуживающей медицинской организации, после идентификации его личности, работник Call-центра проверяет прикрепление полиса ОМС к медицинской организации и сообщает пациенту.

При отсутствии в расписании Сервиса приема врача желаемого пациентом времени, специалист Call-центра может предложить записать пациента в лист ожидания в медицинской организации в соответствии с данными прикрепления полиса ОМС или переключить (или сообщить номер телефона) на регистратора необходимой медицинской организации.

Документы (сведения), необходимые для предоставления услуги

7. Для получения услуги пациент предоставляет следующие документы (сведения):

1) При идентификации в мобильном приложении для смартфонов, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций), Региональном портале пациента - логин (или СНИЛС) и пароль полученный пациентом в единой системе идентификации и аутентификации посредством стандартной/подтвержденной учетной записи пациента.

2) При идентификации у оператора Call-центра, пациент сообщает единый номер полиса ОМС, дату рождения, номер контактного телефона.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование государственной услуги

8. Государственная услуга «прием заявок (запись) на прием к врачу».

Наименование органа государственной власти, предоставляющего государственную услугу

9. Полномочия по предоставлению государственной услуги осуществляются Министерством здравоохранения Республики Саха (Якутия) (далее - Министерство).

Предоставление услуги осуществляют медицинские организации государственной системы здравоохранения Республики Саха (Якутия), оказывающие первичную врачебную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, по принципу прикрепленности.

Описание результата предоставления государственной услуги

10. Результатом предоставления государственной услуги является:

- запись заявителя на прием к врачу в удобное для получателя время (в соответствии с графиком приема врачей специалистов);
- отказ в осуществлении записи на прием к врачу.

Срок предоставления государственной услуги

11. Прием заявок (записи) на прием к врачу, осуществляется в момент обращения заявителя на дату не позднее четырнадцати дней с момента обращения в зависимости от посещения (заболевание, профилактическое посещение).

Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

12. Предоставление услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в электронном виде включает в себя следующие процессы:

- 1) идентификация пациента в системе;
- 2) осуществление предварительной записи на прием к врачу:
 - с использованием **Регионального портала пациентов, Регионального портала** государственных и муниципальных услуг (функций) или Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);
 - с использованием инфоматов;
 - с использованием мобильного приложения для смартфонов.
- 3) внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу по инициативе медицинской организации;
- 4) отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента:
 - при обращении в регистратуру, в Call-центр;
 - с использованием **Регионального портала пациентов или Регионального портала** государственных и муниципальных услуг (функций) или Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);
- 5) отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации.

Процессы предоставления услуги посредством Интернет-ресурсов описаны на соответствующих Интернет-ресурсах.

Идентификация пациента в системе

13. Основанием для начала процедуры идентификации пациента в системе является обращение пациента.

13.1. Идентификация пациента с использованием **Регионального портала пациентов, Регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций), Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), мобильного приложения для смартфонов** осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.2. При идентификации пациента с использованием **Регионального портала пациентов** - создает новый профиль пользователя в личном кабинете портала, в случае повторных обращений - выбирает созданный профиль.

Осуществление предварительной записи на прием к врачу

Предварительная запись на прием к врачу с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru)

14. При получении услуги с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) запись возможна к врачам первичной врачебной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, первого и второго уровней, в медицинских организациях государственной системы здравоохранения Республики Саха (Якутия) по регламенту ЕПГУ.

При осуществлении предварительной записи пациент:

- а) осуществляет идентификацию в системе через ЕСИА;
- б) выбирает специальность врача (с учетом прикрепленности), к которому необходимо произвести запись, вид услуги, медицинскую организацию;
- в) выбирает удобную дату и время приема.

Оповещение о текущей записи на прием, пациент получает в личный кабинет.

По прибытии в медицинскую организацию на прием пациент обращается в кабинет врача по месту проведения приема.

Предварительная запись на прием к врачу с использованием Регионального портала государственных и муниципальных услуг

(функций) (www.e-yakutia.ru)

14.1. При получении услуги с использованием Регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) запись возможна к врачам первичной врачебной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, первого и второго уровней, в медицинских организациях государственной системы здравоохранения Республики Саха (Якутия).

При осуществлении предварительной записи пациент:

- 1) осуществляет идентификацию в системе;
- 2) выбирает специальность врача, к которому необходимо произвести запись в прикрепленной медицинской организации, вид услуги. Выбор медицинской организации без требования к прикреплению, пациентом осуществляется самостоятельно;
- 3) выбирает удобную дату и время приема.

Оповещение о текущей записи на прием, пациент получает в личный кабинет.

По прибытии в медицинскую организацию на прием пациент обращается в кабинет врача по месту проведения приема в текущем талоне записи.

**Предварительная запись на прием к врачу с использованием
Регионального портала пациента
(www.er14.ru)**

14.2. При получении услуги с использованием Регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) запись возможна к врачам первичной врачебной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, первого и второго уровней, в медицинских организациях государственной системы здравоохранения Республики Саха (Якутия).

При осуществлении предварительной записи пациент:

- 1) осуществляет идентификацию в системе через ЕСИА;
- 2) выбирает специальность врача, к которому необходимо произвести запись в прикрепленной медицинской организации, вид услуги. Выбор медицинской организации без требования к прикреплению, пациентом осуществляется самостоятельно;
- 3) выбирает удобную дату и время приема.

Пациент получает оповещение о статусе записи по указанному номеру мобильного телефона. Оповещение о текущей записи на прием, пациент получает в личный кабинет портала пациента.

По прибытии в медицинскую организацию на прием пациент обращается в кабинет врача по месту проведения приема в текущем талоне записи.

Предварительная запись на прием к врачу с использованием мобильного приложения для смартфонов

14.3. При получении услуги с использованием мобильного приложения для смартфонов на базе ОС Android, IOS запись возможна к врачам первичной врачебной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, первого и второго уровней, в медицинских организациях государственной системы здравоохранения Республики Саха (Якутия).

При осуществлении предварительной записи пациент:

- 1) осуществляет идентификацию в системе через ЕСИА;
- 2) выбирает специальность врача, к которому необходимо произвести запись в прикрепленной медицинской организации, вид услуги. Выбор медицинской организации без требования к прикреплению, пациентом осуществляется самостоятельно;
- 3) выбирает удобную дату и время приема.

Пациент получает оповещение о статусе записи на мобильный телефон с которого производится запись. Оповещение о текущей записи на прием, пациент получает в личный кабинет мобильного приложения.

По прибытии в медицинскую организацию на прием пациент обращается в кабинет врача по месту проведения приема в текущем талоне записи.

Предварительная запись на прием к врачу с использованием информационно-сенсорных терминалов самозаписи (инфоматов)

14.4. При получении услуги с использованием информационно-сенсорных терминалов самозаписи (инфоматов) запись возможна к врачам первичной врачебной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, первого и второго уровней, в медицинских организациях государственной системы здравоохранения Республики Саха (Якутия).

При осуществлении предварительной записи пациент:

- 1) осуществляет идентификацию в системе;

2) выбирает специальность врача, к которому необходимо произвести запись в прикрепленной медицинской организации, вид услуги. Выбор медицинской организации без требования к прикреплению, пациентом осуществляется самостоятельно;

3) выбирает удобную дату и время приема.

Пациент получает оповещение о статусе записи на экран информата с которого производится запись.

По прибытии в медицинскую организацию на прием пациент обращается в кабинет врача по месту проведения приема в текущем талоне записи.

Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, по инициативе медицинской организации

14.5. Основанием для внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу по инициативе медицинской организации является:

1) отсутствие врача, к которому произведена запись, по причинам командирования, обучения, в других случаях в соответствии с приказом руководителя медицинской организации;

2) отсутствие врача по причине его временной нетрудоспособности, нахождением в отпуске или расторжением трудовых отношений;

3) обстоятельства непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (запретные действия властей, гражданские волнения, эпидемии, землетрясения, наводнения, пожары или другие стихийные бедствия, авария в учреждении, препятствующие соблюдению безопасности в том числе санитарно-эпидемиологического).

Сотрудник регистратуры или Call-центра:

1) выбирает из списка актуальных записей, сформированных системой, ту запись, которую требуется изменить;

2) проверяет наличие свободных расписаний для записи в пределах Расписания для записи, у данного врача и у других врачей той же специальности;

3) при наличии свободных интервалов связывается с пациентом доступным способом, а именно по телефону, посредством смс, по электронной почте и информирует его о необходимости изменения записи, наличии свободных интервалов времени и предлагает выбрать из них наиболее удобную дату и время.

4) при согласии пациента изменить запись и выборе им новой даты и времени сотрудник регистратуры или Call-центра:

- вводит в систему указанный пациентом интервал для записи;
- подтверждает изменение записи в системе;
- при последующем личном обращении пациента распечатывает новый талон и передает его пациенту, при обращении по телефону или иным способом - сообщает пациенту реквизиты нового талона для последующего распечатывания;

5) при отказе пациента от предложенных интервалов для записи иницируют процесс отмены записи, уведомив об этом пациента;

6) при выборе пациентом даты и времени уточняет желание пациента получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты.

Отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента с использованием информационно-сенсорных терминалов (инфоматов), Регионального портала пациентов, Регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций), Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), мобильного приложения для смартфонов

14.6. При осуществлении отмены предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента, пациент:

- 1) осуществляет идентификацию в системе;
- 2) выбирает опцию «Отменить запись»;
- 3) выбирает запись, которую требуется отменить в списке произведенных ранее записей, и отменяет ее.

Пациент получает оповещения об отмене предварительной записи посредством смс-сообщения или в личный кабинет.

Отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации

14.7. Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации является:

- 1) отсутствие врача, к которому произведена запись, по причинам командирования, обучения, в других случаях в соответствии с приказом руководителя медицинской организации;

2) отсутствие врача по причине его временной нетрудоспособности, нахождением в отпуске или расторжением трудовых отношений;

3) обстоятельства непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (запретные действия властей, гражданские волнения, эпидемии, землетрясения, наводнения, пожары или другие стихийные бедствия, авария в учреждении, препятствующие соблюдению безопасности в том числе санитарно-эпидемиологического).

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления государственной услуги и услуг, которые
являются необходимыми и обязательными для предоставления
государственной услуги, подлежащих представлению заявителем,
способы их получения заявителем, в том числе в электронной
форме, порядок их представления**

14.8. Для предоставления государственной услуги заявитель обязан предоставить:

- паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- полис обязательного медицинского страхования.

Требовать от заявителей иные документы не допускается. Заявитель (пациент) может предоставить дополнительную информацию в печатной, электронной или в рукописной форме, необходимую для предоставления услуги.

Документы предоставляются в учреждение здравоохранения при личном обращении заявителя (пациента), либо при вызове врача на дом. При записи к врачу через порталы www.gosuslugi.ru, er14.ru, www.e-yakutia.ru данные документов вводятся в личном кабинете Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций). При вызове врача на дом, врачом производится ознакомление с документами, копии или оригиналы документов не изымаются.

Документы, представляемые гражданином, должны быть установленного образца.

Документы не должны содержать подчистки либо приписки, зачеркнутые слова и иные, не оговоренные в них исправления, а также серьезные повреждения, не позволяющие однозначно истолковать их содержание.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления государственной услуги, которые находятся
в распоряжении государственных органов, органов местного
самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении
государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель
вправе представить, а также способы их получения
заявителями, в том числе в электронной форме**

14.9. Перечень документов, которые находятся в распоряжении Министерства здравоохранения Республики Саха (Якутия), иных органов местного самоуправления, государственных органов, и иных органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг отсутствует.

Указание на запрет требовать от заявителя

14.10. Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении Министерства, предоставляющего государственную услугу либо подведомственных медицинских организациях, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Саха (Якутия), за исключением документов, включенных в перечень документов, установленный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами, определяющими порядок предоставления государственной услуги. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в исполнительный орган государственной власти Республики Саха (Якутия) по собственной инициативе;

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 и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

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

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

14.11. Основаниями для отказа в приеме документов является их недостоверность указанных в пункте 14.8. настоящего регламента.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или
отказа в предоставлении государственной услуги**

14.12. Основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги является:

1) отсутствие врача, к которому произведена запись, по причинам командирования, обучения, в других случаях в соответствии с приказом руководителя медицинской организации;

2) отсутствие врача по причине его временной нетрудоспособности, нахождением в отпуске или расторжением трудовых отношений;

3) обстоятельства непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (запретные действия властей, гражданские волнения, эпидемии, землетрясения, наводнения, пожары или другие стихийные бедствия, авария в учреждении, препятствующие соблюдению безопасности в том числе санитарно-эпидемиологического).

**Перечень услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления государственной услуги,
в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом
(выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении
государственной услуги**

14.13. При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

**Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины
или иной платы, взимаемой за предоставление
государственной услуги**

14.14. За предоставление государственной услуги государственная

пошлина или иная плата не взимается.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

14.15. Необходимость предоставления услуг, которые являются обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствует.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления государственной услуги

14.16. Срок ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги не должен превышать 30 минут.

Срок ожидания заявителя в очереди при получении результата о предоставлении государственной услуги не должен превышать 30 минут.

При подаче запроса о предоставлении государственной услуги по телефону, посредством Портала или веб-портала региональной электронной регистратуры, ожидание в очереди не требуется.

Срок и порядок регистрации заявления, в том числе в электронной форме

14.17. Максимальное время приема документов не должно превышать 30 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

14.18. Место предоставления государственной услуги должно отвечать следующим требованиям:

1) помещение Учреждения должно соответствовать Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 18.05.2010 N 58 «Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность».

Помещение Учреждения оснащается:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охранной сигнализации;
- средствами оказания первой медицинской помощи;
- туалетными комнатами для посетителей;
- скамейками для посетителей.

2) входы в туалетные комнаты оснащаются условными обозначениями и, при необходимости, разъясняющими надписями.

3) входы в помещения больниц оборудуются с учетом нужд инвалидов и маломобильных групп населения.

Вход в помещение оборудуется освещением.

Вход оборудуется информационной табличкой, содержащей следующую информацию:

- наименование муниципального учреждения здравоохранения;
- адрес места нахождения;
- режим работы;
- телефонные номера справочной службы.

4) информационная табличка оборудуется подсветкой.

5) места для ожидания приема у медицинских работников оборудуются сидячими местами, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, но не может составлять менее 3 мест.

Места для ожидания оборудуются столами и стульями для заполнения документов.

6) Места приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета и наименования отдела;
- фамилии, имени, отчества и должности врача;
- информации о днях и времени приема заявителей;
- времени технического перерыва.

Таблички на дверях или стенах устанавливаются таким образом, чтобы при открытой двери таблички были видны и читаемы.

7) Места приема документов у заявителей оснащаются столами, стульями, бумагой для записи, ручками (карандашами).

- места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

Информационные стенды располагаются на уровне человеческого роста и оборудуются подсветкой в случае необходимости.

Шрифт информации, которая размещается на стенде, должен быть не менее 18 кегля.

В дополнение к информационным стендам допускается организация мест распространения буклетов с вложенной информацией.

**Показатели доступности и качества государственной услуги,
в том числе количество взаимодействий заявителя
с должностными лицами при предоставлении государственной
услуги и их продолжительность, возможность получения
государственной услуги, возможность получения информации о ходе
предоставления государственной услуги, в том числе посредством
ЕПГУ и (или) РПГУ**

14.19. Основными показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются количество жалоб от заявителей о нарушениях, установленных настоящим регламентом сроков предоставления государственной услуги, а также количество заявлений в суд по обжалованию действий и решений Учреждения, принимаемых при предоставлении государственной услуги.

Качество предоставления государственной услуги определяется как отношение количества поступивших заявлений об исправлении технических ошибок к общему количеству заявлений о предоставлении государственной услуги за отчетный год.

Доступность государственной услуги в электронном виде определяется как отношение количества рассмотренных запросов о предоставлении государственной услуги, представленных с использованием сетей связи общего пользования в форме электронных документов, к общему количеству заявлений, рассмотренных за отчетный период.

Соблюдение сроков предоставления государственной услуги определяется:

как отношение количества запросов о предоставлении государственной услуги, исполненных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных заявлений за отчетный период;

как отношение количества запросов о предоставлении государственной услуги, представленных с использованием сетей связи общего пользования в форме электронных документов, и исполненных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных заявлений, представленных с

использованием сетей связи общего пользования в форме электронных документов, за отчетный период.

Жалобы граждан по вопросам предоставления государственной услуги.

Определяется как количество обоснованных жалоб граждан на качество и доступность государственной услуги, поступивших в Учреждение к общему количеству осуществленных действий за отчетный год.

Обжалование в судебном порядке действий по предоставлению государственной услуги.

Определяется как отношение количества удовлетворенных судами требований (исков, заявлений) об обжаловании к общему количеству осуществленных действий за отчетный период.

Удовлетворенность граждан качеством и доступностью государственной услуги определяется путем присвоения рейтинга в рамках общественного мониторинга.

Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления государственной услуги определяется путем присвоения рейтинга в рамках общественного мониторинга.

III. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

15. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений осуществляется на постоянной основе руководителями структурных подразделений, ответственных за осуществление административных действий и принятие решений, и их заместителями.

Текущий контроль осуществляется путем проведения выборочных проверок соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, при осуществлении административных действий и принятии решений.

Текущий контроль осуществляется с целью предупреждения осуществления действий и принятия решений, не соответствующих положениям настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

16. Контроль за полнотой и качеством осуществления функций по предоставлению государственной услуги включает в себя: проведение плановых и внеплановых проверок; выявление и устранение нарушений прав заявителей; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц.

16.1. Порядок и периодичность проведения плановых проверок выполнения ответственными должностными лицами Учреждения положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляются в соответствии с планом работы Учреждения на текущий год.

Решение об осуществлении плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги принимается руководством Учреждения.

16.2. Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей и привлечения виновных лиц к ответственности. Результаты проверок отражаются отдельной справкой или актом.

16.3. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся в соответствии с годовыми планами работы.

Плановые проверки проводятся не реже 1 раза в три года.

16.4. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся на основании жалоб (претензий) заинтересованных лиц на решения или действия (бездействие) должностных лиц Учреждения, принятые или осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

Ответственность должностных лиц уполномоченного органа за предоставление государственной услуги, за решения

**и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими
в ходе предоставления государственной услуги**

17. Должностные лица министерства и учреждения несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги, установленных настоящим Административным регламентом.

Персональная ответственность должностного лица Учреждения определяется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями законодательства.

17.1. Должностные лица Учреждения при предоставлении государственной услуги руководствуются положениями законодательства Российской Федерации и настоящего Административного регламента.

17.2. Должностные лица Учреждения при предоставлении государственной услуги обязаны соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или составляет служебную, или иную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации, и несут за это ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

**Требования к порядку и формам контроля за предоставлением
государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их
объединений и организаций**

18. Министерством осуществляется постоянный контроль за предоставлением государственной услуги.

Министерством осуществляется анализ результатов проведенных проверок, на основании которого принимаются необходимые меры по устранению недостатков в организации предоставления государственной услуги.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан (объединений, организаций) осуществляется в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.

При предоставлении заявителю результата государственной услуги должностное лицо Министерства информирует его о сборе мнений заявителей о качестве предоставленной государственной услуги и предлагает ему виды и формы оценки качества предоставления государственной услуги, в том числе оценить предоставленную ему государственную услугу с использованием сети

Интернет, а также в личном кабинете ЕПГУ и (или) РПГУ.

**Порядок осуществления заявителем оценки качества
предоставления государственной услуги в электронной форме
посредством ЕПГУ и (или) РПГУ**

19. При подаче заявления посредством ЕПГУ и/или РПГУ оценка качества предоставления услуги осуществляется в Личном кабинете на ЕПГУ и/или РПГУ.

**IV. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ
РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА,
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ,
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, ОРГАНИЗАЦИЙ,
УКАЗАННЫХ В ЧАСТИ 1.1 СТАТЬИ 16 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА
ОТ 27.07.2010 N 210-ФЗ "ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ", А ТАКЖЕ
ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ,
РАБОТНИКОВ**

**Информация для заинтересованных лиц об их праве
на досудебное (внесудебное) обжалование действий
(бездействия) и (или) решений, принятых (осуществляемых)
в ходе исполнения государственной услуги (далее - жалоба)**

20. Заявители либо представители заявителя, действующие на основании доверенности, оформленной в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование принятых и осуществляемых в ходе исполнения государственной услуги решений и действий (бездействия) Министерства и (или) учреждения, их должностных лиц.

20.1. Информация о досудебном (внесудебном) обжаловании действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников размещается на ЕПГУ и (или) РПГУ.

20.2. Предметом жалобы является нарушение прав и законных интересов заявителя, противоправные решения и (или) действия (бездействие) Министерства и/или учреждения, его должностных лиц при предоставлении государственной услуги, нарушение положений настоящего Регламента и

иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

20.3. Заявители либо представители заявителя, действующие на основании доверенности, оформленной в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, могут обратиться с жалобой на решения и (или) действия (бездействие) Министерства и/или учреждения, его должностных лиц при предоставлении государственной услуги, а также в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации заявления;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществление действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Саха (Якутия) для предоставления государственной услуги;

г) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

д) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Саха (Якутия) для предоставления государственной услуги;

е) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Саха (Якутия);

ж) отказ Министерства и/или учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

и) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

к) 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, либо в предоставлении государственной услуги.

20.5. В случае необходимости заявитель либо представители заявителя, действующие на основании доверенности, оформленной в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, обратившиеся в Министерство и/или учреждение с жалобой на действия (бездействие) его должностных лиц либо государственных служащих, имеют право на получение копий документов и материалов, касающихся существа их жалобы, подтверждающих правоту и достоверность фактов, изложенных в их обращении и необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

20.6. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Республики Саха (Якутия) и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти Республики Саха (Якутия) устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами Республики Саха (Якутия).

20.7. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

20.8. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, 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.

20.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Саха (Якутия);

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

20.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 20.9 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

20.11. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в мотивированном ответе заявителю, указанном п. 20.10 Регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

20.12. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в мотивированном ответе заявителю, указанном в п. 20.10 Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

20.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Органы государственной власти Республики Саха (Якутия),
организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица,
которым может быть направлена жалоба заявителя
в досудебном (внесудебном) порядке**

21. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в

электронной форме в учреждение и (или) Министерство, предоставляющий государственную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) учреждения, предоставляющего государственную услугу, подаются в Министерство.

Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющий государственную услугу, либо Министерство, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, 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.

**Способы информирования заявителей о порядке подачи
и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием ЕПГУ
и (или) РПГУ**

22. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на сайте Министерства и/или учреждения, на ЕПГУ и (или) РПГУ, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) в письменной форме.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок
досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий
(бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а
также его должностных лиц**

23. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц:

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг";

- Указ Президента Республики Саха (Якутия) от 11.04.2013 N 2010 "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения или действия (бездействие) исполнительных органов

государственной власти Республики Саха (Якутия) и их должностных лиц, государственных служащих исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра государственных и муниципальных услуг".