



## ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

### П Р И К А З

*10 января 2025 г.*

г. Орёл

№ 11

Об утверждении Типового административного регламента предоставления медицинскими организациями государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Орловской области от 8 июля 2019 года № 388 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Орловской области» приказываю:

1. Утвердить Типовой административный регламент предоставления медицинскими организациями государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» согласно приложению.

2. Признать утратившими силу:

- приказ Департамента здравоохранения Орловской области от 30 октября 2017 года № 922 «Об утверждении Типового административного регламента предоставления медицинскими организациями государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;

- приказ Департамента здравоохранения Орловской области от 18 апреля 2018 года № 275 «О внесении изменений в приказ Департамента здравоохранения Орловской области от 30 октября 2017 года № 922 «Об утверждении Типового административного регламента предоставления медицинскими организациями государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;

- приказ Департамента здравоохранения Орловской области от 26 июля 2018 года № 537 «О внесении изменений в приказ Департамента здравоохранения Орловской области от 30 октября 2017 года № 922 «Об утверждении Типового административного регламента предоставления медицинскими организациями государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;

- приказ Департамента здравоохранения Орловской области от 27 сентября 2024 года № 675 «О внесении изменений в приказ Департамента здравоохранения Орловской области от

30 октября 2017 года № 922 «Об утверждении Типового административного регламента предоставления медицинскими организациями государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;

- приказ Департамента здравоохранения Орловской области от 9 октября 2024 года № 698 «О внесении изменений в приказ Департамента здравоохранения Орловской области от 30 октября 2017 года № 922 «Об утверждении Типового административного регламента предоставления медицинскими организациями государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

3. Главным врачам бюджетных учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Орловской области, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи:

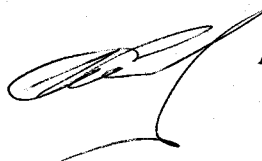
- утвердить регламент предоставления услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;

- обеспечить соблюдение регламента при предоставлении услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;

- определить ответственных лиц в медицинской организации, ответственных за предоставление услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию».

4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя руководителя Департамента здравоохранения - начальника управления здравоохранения Департамента здравоохранения Орловской области.

Член Правительства Орловской области –  
руководитель Департамента  
здравоохранения Орловской области



А. Л. Альянов

“Внесено в реестр нормативных правовых  
актов органов исполнительной власти  
специальной компетенции  
Орловской области  
Дата 17.01. 2025г., № 8/2025”

Приложение  
к приказу Департамента здравоохранения  
Орловской области  
от 15 января 2025 г. № 11

**Типовой административный регламент предоставления медицинскими организациями государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»**

## I. Общие положения

1. Предмет регулирования Типового административного регламента предоставления медицинскими организациями государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

Типовой административный регламент предоставления медицинскими организациями государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее также - регламент) определяет порядок предоставления медицинскими организациями, участвующими в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее также - медицинские организации, учреждения), государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее также - государственная услуга) и стандарт предоставления государственной услуги.

2. Круг заявителей на предоставление государственной услуги (далее - заявители):

- граждане Российской Федерации;
- лицам без гражданства;
- иностранные граждане.

Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации.

Лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, пользуются правом на медицинскую помощь наравне с гражданами Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.

Категории заявителей, имеющие право на первоочередное медицинское обслуживание, устанавливаются федеральным законодательством.

3. Государственная услуга, а также результат, за предоставлением которого обратился заявитель, должны быть предоставлены заявителю в соответствии с вариантом предоставления государственной услуги (далее также - вариант), соответствующим признакам заявителя.

Вариант определяется в соответствии с таблицей 1 приложения 1 к настоящему административному регламенту, в зависимости от результата предоставления

государственной услуги, за предоставлением которого обратился указанный заявитель.

## II. Стандарт предоставления государственной услуги

### Наименование государственной услуги

4. Государственная услуга Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Наименование бюджетного учреждения здравоохранения Орловской области, предоставляющего государственную услугу

5. Государственную услугу предоставляет бюджетное учреждение здравоохранения Орловской области \_\_\_\_\_.

### Результат предоставления государственной услуги

6. Результатом предоставления государственной услуги является:

1) Запись на прием к врачу или отказ в записи на прием к врачу:

О результате предоставления государственной услуги пациент уведомляется документом (талоном), подтверждающим запись на прием к врачу и содержащим номер, дату приема, наименование медицинской организации и ФИО врача:

- при личном обращении за предоставлением услуги талон выдается в бумажном виде;

- при записи через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) талон формируется в электронном виде;

- при обращении в call-центр, по телефону медицинской регистратуры информация предоставляется в устной форме по телефону.

Обо всех изменениях в записи на прием к врачу заявитель должен быть немедленно оповещен по телефону, а в случае его отсутствия - по электронной почте. Ответственность за соблюдение данного требования лежит на руководителе медицинской организации.

2) Отмена заявителем записи на прием к врачу:

О результате предоставления государственной услуги пациент уведомляется:

- при личном обращении за предоставлением услуги аннулирование талона информация предоставляется в устной форме;

- при записи через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) аннулирование талона формируется в электронном виде;

- при обращении в call-центр, по телефону медицинской регистратуры информация предоставляется в устной форме по телефону.

3) Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

Результатом является выдача заявителю исправленного взамен ранее выданного документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги, или сообщение об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

## Срок предоставления государственной услуги

7. Максимальный срок предоставления государственной услуги определяется для каждого варианта и приведен в их описании, содержащемся в разделе III настоящего административного регламента.

## Правовые основания для предоставления государственной услуги

8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) бюджетного учреждения здравоохранения Орловской области, а также о должностных лицах, государственных служащих, работниках бюджетного учреждения здравоохранения Орловской области размещены на официальном сайте бюджетного учреждения здравоохранения Орловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»).

## Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, приведен в разделе III настоящего административного регламента.

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

10. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрены.

## Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги

11. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

12. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги определяется для каждого варианта и приведен в их описании, содержащемся в разделе III настоящего административного регламента.

## Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания

13. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

14. При личном обращении в регистратуру медицинской организации, в call-центр, по телефону медицинской регистратуры заявителя принимаются специалистами учреждения в порядке очереди.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги составляет 20 минут.

Максимальный срок ожидания результата получения государственной услуги - 15 минут.

15. При подаче заявлений и при получении результата предоставления государственной услуги в электронной форме посредством Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или через интернет сайт «Электронная регистратура» ожидание в очереди не предусмотрено.

### Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

16. Запрос заявителя при обращении в регистратуру медицинской организации, в call-центр, по телефону медицинской регистратуры регистрируется в момент обращения путем внесения информации о приеме в единую базу приема врачей учреждения не более 30 минут с момента поступления документов к ответственному специалисту учреждения

Запрос заявителя при обращении через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или через интернет сайт «Электронная регистратура» осуществляется ответственным специалистом в автоматическом режиме посредством единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

### Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

17. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, в том числе зал ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов и (или) информации, необходимых для предоставления государственной услуги, а также требования к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов размещены на официальном сайте Органа власти в сети «Интернет», а также на Едином портале.

### Показатели доступности и качества государственной услуги

18. Перечень показателей качества и доступности Услуги, в том числе о доступности электронных форм документов, необходимых для предоставления Услуги, возможности подачи запроса на получение Услуги и документов в электронной форме, своевременности предоставления Услуги (отсутствии нарушений сроков предоставления Услуги), предоставлении Услуги в соответствии с вариантом, доступности инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения Услуги, удобстве информирования заявителя о ходе предоставления Услуги, а также получения результата предоставления государственной услуги размещен на официальном сайте Органа власти в

сети «Интернет», а также на Едином портале в случае предоставления государственной услуги посредством Единого портала.

19. Показатель оценки качества предоставления государственной услуги определяется в процентном соотношении количества оказанных государственных услуг к численности граждан, получающих государственные услуги, за отчетный период ( $K_{\text{усл}} / K_{\text{гр}} \times 100\%$ ).

Иные требования к предоставлению государственной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

20. Заявителю при предоставлении государственной услуги в электронной форме с использованием Единого портала обеспечивается выполнение следующих действий:

- 1) получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;
- 2) формирование запроса о предоставлении государственной услуги;
- 3) прием и регистрация запроса о предоставлении государственной услуги;
- 4) получение результата предоставления государственной услуги;
- 5) получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;
- 6) осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;
- 7) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) медицинской организации, должностных лиц медицинской организации.

Для обеспечения возможности подачи запроса в электронной форме через Единый портал заявитель должен быть зарегистрирован на Едином портале.

21. При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не предполагается.

22. Государственная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

### III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

23. Настоящий раздел содержит состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур для следующих вариантов предоставления государственной услуги:

- вариант 1 «Запись на прием к врачу или отказ в записи на прием к врачу»;
- вариант 2 «Отмена заявителем записи на прием к врачу»;
- вариант 3 «Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах».

Вариант 1 «Запись на прием к врачу или отказ в записи на прием к врачу»

24. Вариант 1 «Запись на прием к врачу или отказ в записи на прием к врачу» включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием заявления и документов и (или) информации, необходимой для предоставления государственной услуги;



2) принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги;

3) предоставление результата государственной услуги.

25. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно:

паспорт гражданина Российской Федерации (для детей до 14 лет: подлинник свидетельства о рождении, паспорт одного из родителей (опекуна)) или полис обязательного или добровольного медицинского страхования;

документ заявителя, подтверждающий отношение к льготной категории граждан, если он относится к таковой.

Заявитель - иностранный гражданин представляет:

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом и признаваемый в соответствии с международными договорами в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

договор (полис) медицинского страхования либо договор на получение первичной медико-санитарной помощи и специализированной медицинской помощи (для работающих на территории Российской Федерации иностранных граждан);

письменных гарантий исполнения обязательства по оплате фактической стоимости медицинских услуг или предоплаты медицинских услуг исходя из предполагаемого объема предоставления этих услуг (за исключением случаев оказания медицинской помощи в соответствии с пунктами 4 и 4(1) постановления Правительства Российской Федерации от 6 марта 2013 года № 186 «Об утверждении Правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации»).

Лицо без гражданства представляет:

документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства (разрешение на временное проживание, вид на жительство, иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства).

Заявитель вправе по собственному желанию представить в учреждение для предоставления ему государственной услуги (по существу своего обращения) копии любых документов.

Обращение через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) возможно только заявителям, имеющим подтвержденную учетную запись, с приложением вышеуказанных документов.

26. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе не предусмотрены.

27. При предоставлении государственной услуги бюджетное учреждение здравоохранения Орловской области не вправе требовать от заявителя:

1) 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;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся

в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг 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 перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5) представления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

28. При обращении заявителя непосредственно в регистратуру медицинской организации сотрудник регистратуры проверяет комплект документов на соответствие пункту 25 административного регламента и регистрирует обращение путем внесения информации о приеме в единую базу приема врачей учреждения.

29. При обращении заявителя через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или через интернет сайт «Электронная регистратура» осуществляется проверка корректности данных получателя услуги: фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, пол, гражданство, документ, удостоверяющий личность (серия, номер, дата выдачи, кем выдан, код подразделения), место рождения, которые берутся из цифрового профиля ЕСИА заявителя.

30. При обращении заявителя по телефону call-центра или регистратуры медицинской организации сотрудник уточняет сведения, указанные в документах, предусмотренных пунктом 25 административного регламента.

31. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

предоставление документов, предусмотренных пунктом 25 административного регламента, не в полном объеме;

отсутствие необходимого специализированного приема (специалиста) в учреждении;

отсутствие свободных талонов на прием к нужному специалисту на желаемую дату приема (при оказании плановой медицинской помощи), в таком случае заявителю предлагается предварительная запись на прием к врачу на другую дату.

Отсутствие документа, удостоверяющего личность, страхового медицинского полиса обязательного или добровольного медицинского страхования не является основанием для отказа в предоставлении государственной услуги при оказании экстренной медицинской помощи.

32. В случае отсутствия оснований, предусмотренных пунктом 31 регламента, при обращении заявителя по телефону в call-центра или регистратуру медицинской организации сотрудник уточняет у заявителя необходимые сведения о документах, указанных в пункте 25 административного регламента.

33. В случае отсутствия оснований, предусмотренных пунктом 31 регламента, после проверки при личном обращении, а также по телефону call-центра или регистратуры медицинской организации сотрудник согласовывает дату и время выбранного врача с заявителем.

При обращении заявителя через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или через интернет сайт «Электронная регистратура» заявитель самостоятельно выбирает специалиста, а также дату и время приема.

34. Результатом предоставления административной процедуры является выдача талона.

При личном обращении заявителя регистратуру медицинской организации сотрудник самостоятельно печатает и выдает талон нарочно.

Заявитель, обратившийся за получением услуги по телефону, для получения талона на прием к врачу обязан не позднее 30 минут до назначенного времени приема врачом обратиться в медицинское учреждение и представить документы, указанные в пункте 25 регламента.

При обращении заявителя через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или через интернет сайт «Электронная регистратура» талон формируется в форме электронного документа.

35. Максимальный срок выполнения данной административной процедуры:

- при личном обращении за предоставлением услуги не более 30 минут;
- при записи через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или через интернет сайт «Электронная регистратура» не более 15 минут;
- при обращении в call-центр, по телефону медицинской регистратуры не более 30 минут.

#### Вариант 2 «Отмена заявителем записи на прием к врачу»

36. Вариант 2 «Отмена заявителем записи на прием к врачу» включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием обращения об отмене талона записи на прием к врачу;
- 2) отмена талона записи на прием к врачу.

37. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно:

паспорт гражданина Российской Федерации (для детей до 14 лет: подлинник свидетельства о рождении, паспорт одного из родителей (опекуна)) или полис обязательного или добровольного медицинского страхования;

документ заявителя, подтверждающий отношение к льготной категории граждан, если он относится к таковой.

Заявитель - иностранный гражданин представляет:

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом и признаваемый в соответствии с международными договорами в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

договор (полис) медицинского страхования либо договор на получение первичной медико-санитарной помощи и специализированной медицинской помощи (для работающих на территории Российской Федерации иностранных граждан);

письменных гарантий исполнения обязательства по оплате фактической стоимости медицинских услуг или предоплаты медицинских услуг исходя из предполагаемого объема предоставления этих услуг (за исключением случаев оказания медицинской помощи в соответствии с пунктами 4 и 4(1) постановления Правительства Российской Федерации от 6 марта 2013 года № 186 «Об утверждении Правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации»).

Лицо без гражданства представляет:

документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства (разрешение на временное проживание, вид на жительство, иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства).

Заявитель вправе по собственному желанию представить в учреждение для предоставления ему государственной услуги (по существу своего обращения) копии любых документов.

Обращение через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) возможно только заявителям, имеющим подтвержденную учетную запись, с приложением вышеуказанных документов.

38. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе не предусмотрены.

39. При предоставлении государственной услуги бюджетное учреждение здравоохранения Орловской области не вправе требовать от заявителя:

1) 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;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг 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 перечни, указанные в части 1 статьи 9

Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5) представления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

40. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

предоставление документов, предусмотренных пунктом 37 административного регламента, не в полном объеме;

обращение в медицинское учреждение позднее чем за 30 минут до начала приема, установленного в талоне.

41. В случае выдачи заявителю талона записи на прием к врачу заявитель может не позднее чем за 30 минут до приема самостоятельно отменить ранее сделанную заявку путем личного обращения непосредственно в регистратуру медицинской организации, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или через интернет сайт «Электронная регистратура», по телефону в call-центра или регистратуру медицинской организации.

42. Результатом предоставления административной процедуры является отмена талона записи на прием к врачу.

43. Максимальный срок выполнения данной административной процедуры:

- при личном обращении за предоставлением услуги не более 30 минут;
- при записи через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или через интернет сайт «Электронная регистратура» не более 15 минут;
- при обращении в call-центр, по телефону медицинской регистратуры не более 30 минут.

#### Вариант 3 «Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах»

44. Вариант 3 «Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах» включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

2) проверку поступившего заявления об исправлении ошибок на предмет наличия опечатки или ошибки в выданных в результате предоставления государственной услуги документах;

3) исправление допущенных опечаток или ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо направление письменного

уведомления заявителю об отсутствии заявленных им опечаток, ошибок.

45. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно:

паспорт гражданина Российской Федерации (для детей до 14 лет: подлинник свидетельства о рождении, паспорт одного из родителей (опекуна)) или полис обязательного или добровольного медицинского страхования;

документ заявителя, подтверждающий отношение к льготной категории граждан, если он относится к таковой;

заявление, по форме согласно приложению 2 к административному регламенту.

Заявитель - иностранный гражданин представляет:

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом и признаваемый в соответствии с международными договорами в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

договор (полис) медицинского страхования либо договор на получение первичной медико-санитарной помощи и специализированной медицинской помощи (для работающих на территории Российской Федерации иностранных граждан);

заявление, по форме согласно приложению 2 к административному регламенту.

Лицо без гражданства представляет:

документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства (разрешение на временное проживание, вид на жительство, иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства).

заявление, по форме согласно приложению 2 к административному регламенту.

Заявитель вправе по собственному желанию представить в учреждение для предоставления ему государственной услуги (по существу своего обращения) копии любых документов.

Обращение через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) возможно только заявителям, имеющим подтвержденную учетную запись, с приложением вышеуказанных документов, за исключением заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, оформленного по форме согласно приложению 2 к настоящему административному регламенту.

46. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе не предусмотрены.

47. При предоставлении государственной услуги бюджетное учреждение здравоохранения Орловской области не вправе требовать от заявителя:

1) 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;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или)

подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг 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 перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5) представления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

48. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является предоставление документов, предусмотренных пунктом 45 административного регламента, не в полном объеме.

49. Для исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах обращается непосредственно в регистратуру медицинской организации, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или через интернет сайт «Электронная регистратура», по телефону call-центра или регистратуры медицинской организации.

50. В день поступления заявления об исправлении ошибок и прилагаемые к нему документы при наличии независимо от способа направления заявления, сотрудник медицинского учреждения проверяет указанное заявление и прилагаемые к нему документы при наличии на предмет наличия технической опечатки и (или) ошибки в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

В случае выявления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, по результатам проверки, специалист осуществляет исправление таких опечаток и (или) ошибок путем внесения изменений в документ, выданный по результатам предоставления государственной услуги в течении 1 рабочего дня с момента поступления заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, специалист письменно сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 1 рабочего дня со дня поступления соответствующего заявления.

51. Результатом административной процедуры является выдача заявителю

исправленного взамен ранее выданного документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги, или сообщение об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

#### IV. Формы контроля за исполнением

Порядок осуществления контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента

52. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, принятием решений специалистами структурных подразделений и исполнением регламента осуществляется руководителем медицинской организации или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

53. Периодичность осуществления текущего контроля за исполнением медицинской организации настоящего регламента устанавливается руководителем медицинской организацией или его заместителем, ответственным за организацию работы по 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

54. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов медицинских организаций.

55. Периодичность осуществления проверок устанавливается руководителем медицинской организации.

56. Проверки могут носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц).

57. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

58. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушения прав и законных интересов граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

59. Специалисты медицинских организаций, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения административных процедур, указанных в настоящем регламенте.

60. Персональная ответственность за предоставление услуги специалистами медицинских организаций закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с



требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, и должностных лиц медицинских организаций**

Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и (или) решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги

61. Заявитель имеет право в досудебном (внесудебном) порядке обратиться с жалобой на имя руководителя медицинской организации на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственных услуг.

62. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственных услуг.

63. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, в том числе являются:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в пункте 16 регламента;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги, указанного в пункте 7 регламента;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации для предоставления государственной, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа 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.

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

7) отказ медицинской организацией, предоставляющей государственную услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

9) 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;

10) 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, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

64. Жалоба подается в медицинскую организацию письменной форме на бумажном носителе, по средствам платформы обратной связи ЕПГУ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалобы на решения, принятые руководителем медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, подаются в письменной форме в Департамент здравоохранения Орловской области.

65. Жалоба должна содержать:

1) наименование медицинской организацией, предоставляющего государственную услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющего государственную услугу;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации, предоставляющего государственную услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющего государственную услугу;

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

66. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации в порядке предусмотренном статьей 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае обжалования отказа медицинской организации, 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.

67. Жалоба может быть оставлена без ответа в случае:

наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи,

отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

отсутствия возможности определения сути направленной жалобы.

68. По результатам рассмотрения жалобы медицинской организацией в пределах компетенции принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения;

в удовлетворении жалобы отказывается.

69. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении либо в отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется ответ в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При обращении заявителя посредством электронной почты ответ направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в медицинскую организацию или должностному лицу медицинской организации в письменной форм.

70. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых медицинской организацией в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги.

71. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

72. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

73. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц регулируется:

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Орловской области от 25 февраля 2013 года № 55 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Орловской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Орловской области при предоставлении государственных услуг, бюджетного учреждения Орловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников, а также организаций, привлекаемых бюджетным учреждением Орловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», и их работников»;

настоящим регламентом.

Приложение 1  
к Типовому административному регламенту предоставления  
бюджетными учреждениями Орловской области,  
подведомственными Департаменту здравоохранения Орловской  
области, государственной услуги запись на прием к врачу в  
медицинскую организацию, участвующую в реализации  
территориальной программы государственных гарантий  
бесплатного оказания гражданам медицинской помощи

**Таблица 1. Перечень общих признаков заявителей, по которым объединяются  
категории заявителей**

п/п	Признак заявителя	Значения признака заявителя
<b>Результат государственной услуги «Запись на прием к врачу или отказ в записи на прием к врачу»</b>		
1	Категория заявителя	1. граждане Российской Федерации; 2. лицам без гражданства; 3. иностранные граждане.
2	Заявитель обращается лично или через представителя?	1. Заявитель самостоятельно. 2. От имени которого обратился уполномоченный представитель.
3	Тип представителя	1. Обратился законный представитель. 2. От имени которого обратился уполномоченный представитель
<b>Результат государственной услуги «Отмена заявителем записи на прием к врачу»</b>		
1	1. граждане Российской Федерации;	1. граждане Российской Федерации; 2. лицам без гражданства; 3. иностранные граждане.
2	2. лицам без гражданства;	1. Заявитель самостоятельно. 2. От имени которого обратился уполномоченный представитель
3	3. иностранные граждане.	1. Обратился законный представитель. 2. От имени которого обратился уполномоченный представитель
<b>Результат государственной услуги «Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах»</b>		
1	Категория заявителя	1. граждане Российской Федерации; 2. лицам без гражданства; 3. иностранные граждане.
2	Заявитель обращается лично или через представителя?	1. Заявитель самостоятельно. 2. От имени которого обратился уполномоченный представитель
3	Тип представителя	1. Обратился законный представитель. 2. От имени которого обратился уполномоченный представитель

Приложение 2  
к Типовому административному регламенту предоставления  
бюджетными учреждениями Орловской области,  
подведомственными Департаменту здравоохранения Орловской  
области, государственной услуги запись на прием к врачу в  
медицинскую организацию, участвующую в реализации  
территориальной программы государственных гарантий  
бесплатного оказания гражданам медицинской помощи

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате  
предоставления государственной услуги документе

Прошу                    исправить                    опечатку                    и                    (или)                    ошибку:

---

(краткое описание опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе)

в талоне записи на прием к врачу от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Даю согласие на обработку и использование моих персональных данных,  
содержащихся в настоящем заявлении и в представленных мною документах.

О                    принятом                    решении                    прошу                    проинформировать

---

(указать способ информирования)

Приложение (при наличии):

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

---

(ФИО заявителя, подпись)