



УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПРИКАЗ**

27.04.2022

г.Тамбов

474

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации области от 13.06.2019 №669 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» ПРИКАЗЫВАЮ:

1 Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Об утверждении административного регламента предоставления областными государственными учреждениями здравоохранения государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»» согласно приложению.

2. Заместителю начальника отдела правового, кадрового обеспечения и делопроизводства управления здравоохранения области С.Ю.Бурлиной привести нормативные правовые акты управления здравоохранения области в соответствие с настоящим приказом.

3. Признать утратившими силу приказы управления здравоохранения области:

от 09.10.2013 №1540 «Об утверждении административного регламента предоставления областными государственными учреждениями здравоохранения государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»;

от 01.08.2014 №988 «О внесении изменений в приказ управления здравоохранения области от 09.10.2013 №1540 «Об утверждении административного регламента предоставления областными государственными учреждениями здравоохранения государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»;

от 29.12.2016 №2079 «О внесении изменений в приказ управления здравоохранения области от 09.10.2013 №1540 «Об утверждении административного регламента предоставления областными государственными учреждениями здравоохранения государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

4. Опубликовать настоящий приказ на сайте сетевого издания «Тамбовская жизнь» ([www.tamlife.ru](http://www.tamlife.ru)), разместить на официальном сайте

управления здравоохранения области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://zdrav.tmbreg.ru>) и в соответствующем разделе федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных услуг (функций)», на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя начальника управления здравоохранения области О.В.Виницкую.

Врио начальника управления  
здравоохранения области



М.В.Лапочкина

ПРИЛОЖЕНИЕ  
УТВЕРЖДЕН  
приказом управления  
здравоохранения области  
от 27.04.22 № 474

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «ПРИЕМ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ) НА ПРИЕМ К ВРАЧУ»

### 1. Общие положения

#### 1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – государственная услуга) регулирует процесс предоставления государственной услуги областными государственными учреждениями здравоохранения (далее – Учреждения) и повышения качества и доступности предоставления указанной государственной услуги и определяет порядок и стандарт ее предоставления (далее – Административный регламент).

#### 1.2. Круг заявителей

Лицами, имеющим право на получение государственной услуги, являются физические лица, имеющие полис обязательного медицинского страхования, а также их законные представители (далее – Заявитель).

#### 1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги Заявитель получает обратившись в Учреждение лично в устной или письменной форме, на информационных стендах (информационных уголках), по телефону, по электронной почте, посредством почтовой связи, на официальном сайте Учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://zdrav.tmbreg.ru>) (далее – официальный сайт), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://www.gosuslugi.ru>) (далее – Единый портал), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области <https://www.gosuslugi68.ru> (далее – Портал, вместе – Порталы).

Сведения о ходе предоставления государственной услуги Заявитель получает, обратившись в Учреждение лично, по телефону, по электронной почте, в личном кабинете на Порталах.

Доступ к информации о предоставлении государственной услуги осуществляется без выполнения Заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства Заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию (или авторизацию) Заявителя или предоставление им персональных данных.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Устное информирование и консультирование осуществляется в момент обращения Заявителя.

Письменное информирование осуществляется при наличии письменного обращения.

При индивидуальном письменном информировании (консультировании) ответ направляется Заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае, если для подготовки ответа необходимо запросить документы и материалы в иных государственных органах, органах местного самоуправления, руководитель Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Информация по запросу на Интернет-сайте размещается в режиме вопросов-ответов в течение 10 рабочих дней, а в случаях, требующих дополнительной проработки, проведения консультаций либо направления запросов в иные организации, - в течение 30 дней, за исключением случаев, установленных нормативными правовыми актами.

Ответ Заявителю на письменное обращение направляется посредством почтового отправления.

Информация о предоставлении государственной услуги, в том числе сведения о ходе предоставления государственной услуги, предоставляются бесплатно.

1.3.2. Справочная информация размещается непосредственно в здании (помещении) Учреждений в форме средств наглядной информации, в том числе на информационных стендах, в электронной форме – на официальных сайтах, Портале, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Реестр).

1.3.3. Способы получения справочной информации: лично в Учреждении, по телефону, по электронной почте, посредством почтовой связи, на официальном сайте, на Порталах.

Управление здравоохранения Тамбовской области обеспечивает актуализацию информации о предоставлении государственной услуги, в том числе справочной информации, в соответствующем разделе Реестра, на

официальном сайте и информационных стендах (информационных уголках) в течение 10 рабочих дней с момента возникновения необходимости данной актуализации.

## 2. Стандарт предоставления государственной услуги

### 2.1. Наименование государственной услуги

Наименование государственной услуги: «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

### 2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

Государственная услуга предоставляется Учреждениями, согласно перечню, указанному в приложении к настоящему Административному регламенту.

### 2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является выдача (направление) Заявителю талона.

2.4. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

2.4.1. Общий срок предоставления государственной услуги не должен превышать 1 рабочий день со дня регистрации документов.

2.4.2. Срок выдачи (направления) талона составляет 15 минут, который включается в общий срок предоставления государственной услуги.

2.4.3. Приостановление предоставления государственной услуги не предусмотрено.

### 2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), подлежит обязательному размещению на официальном сайте Учреждений, в Реестре и на Портале.

Учреждения обеспечивают размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной

услуги, на официальных сайтах в течение десяти рабочих дней с момента возникновения необходимости актуализации.

Управление здравоохранения Тамбовской области обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги в соответствующем разделе Реестра и на Портале в течение десяти рабочих дней с момента возникновения необходимости актуализации.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению Заявителем, порядок их представления

2.6.1. Для предоставления государственной услуги Заявитель представляет в регистратуру медицинской организации:

документ, удостоверяющий личность;

страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования;

в случае подачи заявления представителем Заявителя, документ, подтверждающий полномочия лица действовать от имени Заявителя и документ, удостоверяющий личность представителя Заявителя.

2.6.2. Для предоставления государственной услуги по телефону регистратуры медицинской организации заявитель сообщает сотруднику сведения о документах, указанных пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента.

2.6.3. Для предоставления государственной услуги на Порталах, через информационный киоск, на «портале пациента» Заявитель вводит сведения о документах, указанных пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

2.7.1. Для предоставления государственной услуги документы, находящиеся в распоряжении государственных, органов, органов местного самоуправления и иных органов, не требуются.

Межведомственное взаимодействие при предоставлении государственной услуги не осуществляется.

2.7.2. 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, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный администрацией области, и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг;

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

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, за исключением случаев, указанных в подпунктах «а»-«г» пункта 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7<sup>2</sup> части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №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.

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

2.8.1. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при личном обращении является непредставление (представление не в полном объеме) документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента.

2.8.2. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при обращении по телефону регистратуры Учреждения, через Порталы, информационный киоск, «портал пациента» является непредставление (представление не в полном объеме)

сведений о документах, указанных пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента.

2.8.3. Основаниями для отказа в приеме документов независимо от способа подачи документов являются:

отсутствие приема врача необходимого профиля в Учреждении;  
отсутствие доступного для Заявителя времени в графике приема выбранного врача.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области

2.9.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.9.2. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

2.10. 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

При предоставлении государственной услуги получение иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не требуется.

2.11. Размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. 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

Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрено, в связи с отсутствием таких услуг.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и при получении результата предоставления государственной услуги не превышает 15 минут.

#### 2.14. Срок регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

2.14.1. Срок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги составляет 1 рабочий день.

2.14.2. Заявление о предоставлении государственной услуги регистрируется в установленной системе документооборота с присвоением заявлению входящего номера и указанием даты его получения.

#### 2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения Запросов, информационным стендам (информационным уголкам) с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.15.1. Помещение, предназначенное для работы с Заявителями по приему заявлений и выдаче документов, обеспечивается необходимым оборудованием, канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью, системой вентиляции воздуха, телефоном, доступом к гардеробу.

В указанных помещениях размещаются информационные стенды (информационные уголки), обеспечивающие получение Заявителями информации о предоставлении государственной услуги.

Информационные стенды (информационные уголки), столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

В случае невозможности размещения информационных стендов используются другие способы размещения информации, обеспечивающие свободный доступ к ней заинтересованных лиц.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски, и оптимальным условиям работы специалистов.

Места ожидания должны быть оборудованы сидячими местами для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической

нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием документов.

Места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений, ручками и бумагой.

2.15.2. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде (информационном уголке) или в информационном терминале в помещении для ожидания и приема Заявителей, а также на официальном сайте, на Порталах и включает в себя следующие информационные материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;
- сроки предоставления государственной услуги и основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;
- примерный образец заявления о предоставлении государственной услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги, порядок обжалования решений и действий (бездействия) заинтересованного органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица заинтересованного органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее обновление.

2.15.3. Прием Заявителей без предварительной записи осуществляется в порядке очередности.

В целях обеспечения доступности услуги для инвалидов осуществляется предварительная запись заинтересованных лиц, позволяющая обеспечить помощь проводников и профессиональных сурдопереводчиков в рамках предоставления государственной услуги.

2.15.4. Вход в здание и помещения, в которых проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также выдача результатов предоставления государственной услуги, оборудуются средствами, создающими условия для беспрепятственного доступа и перемещения инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

2.15.5. На территории, прилегающей к зданию, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также выдача результатов оказания государственной услуги, определяются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Доступ специального автотранспорта получателей государственной услуги к парковочным местам и стоянкам являются бесплатными.

2.15.6. При обращении инвалида за получением государственной услуги (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается:

возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение с помощью технических средств реабилитации и (или) с помощью сотрудника заинтересованного органа;

содействие инвалидам при входе в здание, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также выдача результатов предоставления государственной услуги, и выходе из него;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи внутри помещения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

доступ к помещению, в котором предоставляется государственная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

возможность самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске, в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью сотрудника заинтересованного органа;

оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами.

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги (в том числе возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре, в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору Заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных услуг в многофункциональных центрах, предусмотренного статьей 15<sup>1</sup> Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

открытый доступ для Заявителей к информации по вопросам предоставления государственной услуги, возможность выбора способа

получения информации;

возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги;

возможность выбора Заявителем порядка представления заявления;

отсутствие фактов нарушения сроков предоставления государственной услуги;

транспортная доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе для маломобильных групп населения;

отсутствие опечаток и ошибок в направленных (выданных) в результате предоставления государственной услуги документах;

отсутствие обоснованных жалоб Заявителя по результатам предоставления государственной услуги.

2.16.2. Возможность предоставления государственной услуги на основании комплексного запроса отсутствует.

2.16.3. Возможность предоставления государственной услуги независимо от места регистрации или места пребывания Заявителей на территории области (экстерриториальный принцип) отсутствует.

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

2.17.1. Заявление и документы могут быть поданы Заявителем в электронной форме.

2.17.2. При обращении в электронной форме за получением государственной услуги Заявитель имеет право использовать простую электронную подпись.

При представлении заявления представителем Заявителя в форме электронного документа к такому заявлению прилагается надлежащим образом оформленная доверенность в форме электронного документа, подписанного лицом, выдавшим (подписавшим) доверенность, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (в случае, если представитель Заявителя действует на основании доверенности).

2.17.3. При обращении через Порталы, Заявителю необходимо пройти процедуру регистрации и авторизации с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

2.17.4. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

2.17.5. Возможность предоставления государственной услуги на основании комплексного запроса отсутствует.

2.17.6. Возможность предоставления государственной услуги независимо от места регистрации или места пребывания Заявителей на территории области (экстерриториальный принцип) отсутствует.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Состав административных процедур в рамках предоставления государственной услуги

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

регистрация запроса, установление обстоятельств для отказа в приеме документов и выдача результата государственной услуги.

3.1.2. В случае обращения Заявителя за исправлением опечаток и (или) ошибок в полученном результате предоставления государственной услуги, исправление таких опечаток и (или) ошибок осуществляется в соответствии с подразделом 3.3 настоящего Административного регламента.

3.1.3. Варианты и порядок предоставления государственной услуги отдельным категориям Заявителей, объединенных общими признаками, отсутствуют в связи с отсутствием таких категорий Заявителей.

3.2. Регистрация запроса, установление обстоятельств для отказа в приеме документов и выдача результата государственной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя лично в регистратуру Учреждения, по телефону, через информационный киоск, «портал пациента» или Порталы.

3.2.2. Регистрация запроса и выдача результата государственной услуги осуществляется медицинским работником, сотрудником медицинской организации, ответственный за процессы ведения реестровых записей и расписания приема специалистов (далее – медицинский регистратор).

3.2.3.1. При обращении Заявителя лично в регистратуру Учреждения и по телефону медицинский регистратор устанавливает наличие оснований для отказа в приеме документов.

В случае наличия основания для отказа в приеме документов, установленного пунктом 2.8.1 настоящего Административного регламента при обращении Заявителя лично в регистратуру Учреждения, или в случае наличия основания для отказа в приеме документов, предусмотренного пунктом 2.8.2

при обращении Заявителя по телефону, медицинский регистратор принимает решение об отказе в приеме документов, оформляет и выдает (направляет) Заявителю уведомление об отказе в приеме документов с указанием основания для отказа в приеме документов.

В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, установленных пунктами 2.8.1, 2.8.2 настоящего Административного регламента, медицинский регистратор определяет профиль врача, в консультации которого нуждается Заявитель.

При наличии основания для отказа в приеме документов, предусмотренного абзацем вторым пункта 2.8.3 настоящего Административного регламента, медицинский регистратор принимает решение об отказе в приеме документов, оформляет и выдает (направляет) Заявителю уведомление об отказе в приеме документов с указанием основания для отказа в приеме документов.

В случае отсутствия основания для отказа в приеме документов, предусмотренного абзацем вторым пункта 2.8.3 настоящего Административного регламента, медицинский регистратор сообщает Заявителю сведения о времени, на которое он может записаться, после чего Заявитель выбирает дату и время из доступных для записи на приём к врачу.

Медицинский регистратор устанавливает наличие основания для отказа в приеме документов, предусмотренное абзацем третьим пункта 2.8.3 настоящего Административного регламента.

В случае наличия основания для отказа в приеме документов, предусмотренного абзацем третьим пункта 2.8.3 настоящего Административного регламента, медицинский регистратор принимает решение об отказе в приеме документов, оформляет и выдает (направляет) Заявителю уведомление об отказе в приеме документов с указанием основания для отказа в приеме документов.

В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, установленных подразделом 2.8 Административного регламента, медицинский регистратор вносит реестровую запись в информационную систему «Электронная регистратура».

При личном обращении Заявителя в регистратуру Учреждения медицинский регистратор выдает Заявителю талон, в котором указывается дата и время записи, а также данные врача, к которому осуществлена запись на прием.

При обращении Заявителя по телефону медицинский регистратор заполняет талон, который Заявитель может получить в Учреждении в удобное для себя время, в том числе в назначенный день приема при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

3.2.3.2. При обращении Заявителя через информационный киоск, «портал пациента» или Порталы Заявителю предоставляется список Учреждений. После выбора Учреждения Заявителю предоставляется список врачей в выбранном Учреждении. Заявитель выбирает из списка врача, консультация которого ему

необходима, после чего Заявителю предоставляется расписание врача и возможность выбора даты и времени приема из доступных временных ячеек.

В случае наличия оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 2.8.3 настоящего Административного регламента Заявителю направляется уведомление об отказе в приеме документов.

В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 2.8.3 настоящего Административного регламента, Заявителю направляются поля для заполнения сведений, предусмотренных пунктом 2.6.3 настоящего Административного регламента для регистрации запроса.

В случае наличия основания для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 2.8.2 настоящего Административного регламента Заявителю направляется уведомление об отказе в приеме документов.

В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 2.8.2 настоящего Административного регламента, информационная система «Электронная регистратура» принимает полученную информацию, Заявителю направляется уведомление о записи на прием к врачу.

3.2.4. Критерии принятия решений – наличие или отсутствие оснований в приеме документов, указанных в подразделе 2.8 настоящего Административного регламента.

3.2.5. Результатом административной процедуры может являться:

отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в случаях, предусмотренных в подразделе 2.8 настоящего Административного регламента;

выдача (направление) Заявителю талона.

3.2.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является внесение сведений в информационную систему «Электронная регистратура» и регистрация выдачи (направления) талона или регистрация уведомления об отказе в приеме документов в журнале регистрации.

3.2.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

### 3.3. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

3.3.1. В случае выявления заявителем допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, заявитель представляет в Учреждение заявление об исправлении таких опечаток и (или) ошибок, в котором указывается наименование Учреждения, реквизиты выданного документа и описание допущенных опечаток и (или) ошибок.

3.3.2. Должностное лицо Учреждения в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления государственной услуги документе, должностное лицо Учреждения осуществляет его замену в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления.

В случае не выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления государственной услуги документе, ответственный исполнитель в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления готовит и направляет заявителю уведомление об отсутствии допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления государственной услуги документе.

#### 3.4. Состав действий, которые обеспечиваются Заявителю при предоставлении услуг в электронной форме посредством Портала.

Управление в соответствии с положениями статьи 10 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и распоряжением администрации области от 31.07.2018 №418-р «Об одобрении состава действий, которые включаются в административные регламенты предоставления государственных услуг» обеспечивает предоставление государственной услуги в электронной форме в соответствии с составом действий, который включает в себя:

- получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;
- формирование запроса о предоставлении государственной услуги;
- прием и регистрация Учреждениями запроса о предоставлении государственной услуги;
- получение результата предоставления государственной услуги;
- досудебное обжалование.

#### 4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

Текущий контроль осуществляется постоянно должностными лицами Учреждений по каждой процедуре в соответствии с установленными административным регламентом содержанием действий и срокам их осуществления, а также путем проведения проверок руководителями

Учреждений, управлением здравоохранения Тамбовской области исполнения положений Административного регламента.

Для текущего контроля используются сведения, содержащиеся в соответствующих делах, регистрационных журналах и базах данных, устной и письменной информации уполномоченных должностных лиц, осуществляющих регламентируемые действия.

О случаях и причинах нарушения сроков, содержания административных процедур и действий должностные лица немедленно информируют своих непосредственных руководителей, а также осуществляют срочные меры по устранению нарушений.

Должностные лица Учреждений, ответственные за осуществление административных процедур (действий) и принятие решений, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за неисполнение или ненадлежащее выполнение административных процедур (действий), в том числе за несоблюдение установленных сроков их осуществления, предусмотренных административным регламентом, за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

#### 4.2. 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

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы Заявителей, на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждений.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся не реже одного раза в год.

Внеплановые проверки могут проводиться по конкретной жалобе Заявителя в порядке, установленном действующим законодательством.

Проверка полноты и качества предоставляемой государственной услуги проводится на основании приказа Учреждения, или приказа управления здравоохранения Тамбовской области. Для проведения проверки формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Учреждения, или управления здравоохранения Тамбовской области соответственно. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению, акт подписывается членами комиссии. С актом знакомятся исполнители государственной услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений

прав Заявителей к виновным лицам применяются меры ответственности, установленные законодательством Российской Федерации.

#### 4.3. Ответственность должностных лиц Управления за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

Должностные лица Учреждений, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за полноту и качество предоставления государственной услуги, за соблюдение и исполнение положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

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

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут направлять письменные обращения, принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения положений Административного регламента, сроков и последовательности административных действий, предусмотренных Административным регламентом.

4.4.2. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Учреждений при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

#### 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, а также их должностных лиц, гражданских служащих, работников

##### 5.1. Информация для Заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

Заявитель может обжаловать принятые (осуществленные) в ходе предоставления государственной услуги действия (бездействие) и решения управления здравоохранения области, начальника управления здравоохранения

области, Учреждений, руководителей Учреждений, должностных лиц управления здравоохранения области и должностных лиц Учреждений, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

## 5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) управления здравоохранения области, начальника управления здравоохранения области, Учреждений, руководителей Учреждений, должностных лиц управления здравоохранения области и должностных лиц Учреждений.

Заявитель (либо его законный представитель) может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации заявления Заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;  
требование у Заявителя документов или информации, либо осуществление действий, предоставление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области для предоставления государственной услуги, у Заявителя;

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

затребование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области;

отказ Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданном в результате предоставления государственной услуги документе, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

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 Тамбовской области;

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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Органы, многофункциональный центр, уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалоба на решения и действия (бездействие) управления здравоохранения области, начальника управления здравоохранения области, Учреждений, руководителей Учреждений, должностных лиц управления здравоохранения области и должностных лиц Учреждений подается на рассмотрение:

в администрацию области - в случае обжалования решений и действий (бездействия) начальника управления здравоохранения области;

начальнику управления здравоохранения области - в случае обжалования решений и действий (бездействия) управления здравоохранения области, руководителей Учреждений, должностного лица управления здравоохранения области;

руководителю Учреждения - в случае обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения и должностного лица Учреждения.

5.4. Способы информирования Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, о результатах рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Портала

Информирование Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте управления здравоохранения области и Учреждений, на Портале.

Информирование Заявителей о результатах рассмотрения жалобы осуществляется путем направления Заявителю ответа по результатам рассмотрения жалобы в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме.

5.5. Требования к содержанию жалобы, порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба должна содержать:

наименование управления здравоохранения области или Учреждения, указание на должностных лиц управления здравоохранения области или Учреждения, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) управления здравоохранения области или Учреждения, либо должностного лица управления здравоохранения области или Учреждения;

доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решениями действием (бездействием) управления здравоохранения области или Учреждения, либо должностного лица управления здравоохранения области или Учреждения.

Заявителем к жалобе могут быть приложены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

В случае, если жалоба подана Заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы.

#### 5.5.2. Порядок подачи и рассмотрения жалобы:

жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме;

жалоба на решения и действия (бездействие) управления здравоохранения области, Учреждения, должностного лица управления здравоохранения области или Учреждения может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта, официального сайта управления здравоохранения области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://zdrav.tmbreg.ru>), Порталов, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Управление здравоохранения области и Учреждения обеспечивает:

наделение должностных лиц полномочиями по рассмотрению жалоб;

оснащение мест приема жалоб;

консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) управления здравоохранения области, Учреждения, должностных лиц управления здравоохранения области и Учреждения, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

#### 5.5.3. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование управления здравоохранения области или Учреждения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения об управлении здравоохранения области или Учреждении, должностном лице управления здравоохранения области или Учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) Заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги, а также информация, указанная в пункте 5.9.2 настоящего Административного регламента;

информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

#### 5.6. Основание для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

Жалоба подлежит обязательной регистрации в день её поступления в Управление.

#### 5.7. Право Заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

#### 5.8. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в управление здравоохранения области либо Учреждение, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения или его должностного лица в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

#### 5.9. Решение, принимаемое по результатам рассмотрения жалобы

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

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

законодательством Российской Федерации;

в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9.2. При удовлетворении жалобы управление здравоохранения области или Учреждение в пределах полномочий принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата предоставления государственной услуги, не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. В ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых управлением здравоохранения области или Учреждения, 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.

5.9.3. При отказе в удовлетворении жалобы, в ответе Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

#### 5.10. Информация о порядке обжалования решения, принятого по жалобе

Заявитель в случае несогласия с решением руководителя Учреждения, принятым по результатам рассмотрения жалобы, может его обжаловать в досудебном порядке начальнику управления здравоохранения области; в случае несогласия с решением начальника управления здравоохранения области, принятым по результатам рассмотрения жалобы, может его обжаловать в досудебном порядке главе администрации области в соответствии с Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц органов исполнительной власти области, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, установленными постановлением администрации Тамбовской области от 27.06.2019 №755 «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц органов исполнительной власти области, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и

муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг».

Также решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Приложение  
к административному регламенту  
предоставления государственной услуги  
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

Перечень областных государственных учреждений здравоохранения,  
предоставляющих государственную услугу «Прием заявок (запись) на прием к  
врачу»

1. Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская психиатрическая клиническая больница»
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовский областной клинический противотуберкулезный диспансер»
3. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовский областной кожно-венерологический клинический диспансер»
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»
5. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовский областной госпиталь для ветеранов войн»
6. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская психиатрическая больница»
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница имени Архиепископа Луки г. Тамбова»
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница №3 имени И.С. Долгушина г. Тамбова»
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница №4 г. Тамбова»
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница имени С.С. Брюхоненко города Мичуринска»
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница №2 города Мичуринска»
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Бондарская центральная районная больница»
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»
16. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Знаменская центральная районная больница»
17. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Инжавинская центральная районная больница»

18. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»
19. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»
20. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мордовская центральная районная больница»
21. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»
22. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мучкапская центральная районная больница имени академика М.И.Кузина»
23. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Никифоровская центральная районная больница»
24. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Первомайская центральная районная больница»
25. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Петровская центральная районная больница»
26. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Пичаевская центральная районная больница»
27. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»
28. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Ржаксинская центральная районная больница»
29. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Сампурская центральная районная больница»
30. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Сосновская центральная районная больница»
31. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Староюрьевская центральная районная больница»
32. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»
33. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Токаревская центральная районная больница»
34. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»
35. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уметская центральная районная больница»
36. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №5 г.Тамбова»
37. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г.Тамбова»
38. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника №2 города Тамбова»