

# МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

## П Р И К А З

20.05.2026

№ 324-осн

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

В целях повышения доступности оказания медицинской помощи гражданам на территории Тульской области, в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», на основании Положения о министерстве здравоохранения Тульской области, утвержденного постановлением правительства Тульской области от 11.12.2012 № 698, п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (приложение).

2. Признать утратившим силу пункты 1-3, 5 приказа министерства здравоохранения Тульской области от 05.06.2019 № 230-осн «Об утверждении административного регламента по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Тульской области Захарова А.В.

4. Приказ вступает в силу со дня опубликования.

Министр здравоохранения  
Тульской области



С.И. Мухин

Приложение  
к приказу министерства  
здравоохранения  
Тульской области  
от 20.05.2026 № 324-осн

**Административный регламент предоставления государственной услуги  
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»**

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования Административного регламента**

1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее - Административный регламент, государственная услуга соответственно) определяет стандарт предоставления государственной услуги, устанавливает сроки и последовательность административных процедур при предоставлении государственной услуги.

Предметом регулирования Административного регламента являются отношения в сфере охраны здоровья граждан в Российской Федерации, возникающие между заявителями и государственными учреждениями здравоохранения, подведомственными министерству здравоохранения Тульской области (далее – учреждения).

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

**Круг заявителей**

2. Круг заявителей:

2.1. Физические лица – граждане Российской Федерации, лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации (далее – заявители).

От имени заявителя может выступать его законный представитель либо лицо, действующее на основании доверенности (далее - представитель).

2.2. Заявители, имеющие право на получение медицинской помощи во внеочередном порядке в учреждениях, могут воспользоваться правом подачи заявки на прием к врачу в электронном виде в соответствии с Административным регламентом, либо обратиться на стойку информации учреждения и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке.

К заявителям, имеющим право на получение медицинской помощи во внеочередном порядке без предварительной записи в учреждениях, относятся:

граждане из числа лиц, указанных в статьях 14 - 19, 21 Федерального закона от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»;

граждане, указанные в пунктах 1 - 4, 6 части первой статьи 13 Закона Российской Федерации от 15 мая 1991 года № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»;

граждане Российской Федерации, подвергшиеся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне и получившие суммарную (накопленную) эффективную дозу облучения, превышающую 25 сЗв (бэр);

граждане из числа указанных в статьях 2 - 6, 12 Федерального закона от 26 ноября 1998 года № 175-ФЗ «О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча»;

Герои Социалистического Труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;

реабилитированные лица;

лица, пострадавшие от политических репрессий;

лица, награжденные знаком «Почетный донор России»;

лица, нуждающиеся в экстренной и неотложной медицинской помощи;

медицинские работники;

беременные женщины;

дети-инвалиды;

дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;

инвалиды 1 и 2 группы;

социальные работники при исполнении ими служебных обязанностей по предоставлению социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам;

спасатели профессиональных аварийно-спасательных служб, профессиональных аварийно-спасательных формирований, пострадавшие в ходе исполнения обязанностей, возложенных на них трудовым договором;

ветераны боевых действий, указанные в абзацах втором и третьем подпункта «в» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 3 апреля 2023 года № 232 «О создании Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества»» (участники специальной военной операции);

иные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Право на внеочередное оказание медицинской помощи устанавливается на основании документа, подтверждающего отнесение гражданина к одной из вышеуказанных категорий граждан.

**Требование предоставления заявителю государственной услуги в соответствии с категориями (признаками) заявителя, сведения о котором размещаются в реестре услуг и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»**

3. Государственная услуга предоставляется заявителю в соответствии с категориями (признаками) заявителя, сведения о котором размещаются в реестре услуг и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) (при наличии технической возможности), портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области (далее – портал Госуслуги71).

4. Сведения о ходе предоставления государственной услуги направляются для размещения в личном кабинете заявителя на ЕПГУ вне зависимости от способа обращения заявителя за предоставлением государственной услуги (при наличии технической возможности).

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **Наименование государственной услуги**

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

### **Наименование органа, предоставляющего государственную услугу**

6. Государственная услуга предоставляется:

При обращении за государственной услугой в части записи на прием к врачу в учреждение для получения первичной медико-санитарной помощи - учреждением, выбранным заявителем для получения первичной медико-санитарной помощи в соответствии с частью 2 статьи 21 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 323-ФЗ).

При обращении за государственной услугой в части записи на прием к врачу в учреждение для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи:

учреждением, указанным в направлении врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), фельдшера, врача-специалиста;

учреждением, выбранным пациентом в соответствии с частью 2 статьи 21 Федерального закона № 323-ФЗ.

При обращении за государственной услугой в части записи на прием к врачу в учреждение для получения специализированной медицинской помощи в

плановой форме - учреждением по направлению лечащего врача в соответствии с частью 4 статьи 21 Федерального закона № 323-ФЗ.

При обращении за государственной услугой в части записи для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации в учреждении - учреждением, выбранным заявителем для получения первичной медико-санитарной помощи в соответствии с частью 2 статьи 21 Федерального закона № 323-ФЗ.

7. Перечень государственных учреждений здравоохранения Тульской области, предоставляющих государственную услугу, приведен на официальном сайте министерства здравоохранения Тульской области.

### **Результат предоставления государственной услуги**

8. Результатом предоставления государственной услуги является:

запись на прием к врачу;

отказ в осуществлении записи на прием к врачу.

9. Формы предоставления результата государственной услуги.

О результате предоставления государственной услуги заявитель уведомляется:

документом (талоном), подтверждающим запись на прием к врачу и содержащим наименование, подразделение, адрес и телефон учреждения, фамилию, имя, отчество (при наличии) и адрес проживания пациента, фамилию, имя, отчество (при наличии), отделение и номер кабинета врача, дату и время приема;

при записи через ЕПГУ, портал Госуслуги71 или портал doctor71.ru – талон формируется в электронном виде;

при записи через Инфомат – талон распечатывается в бумажном виде;

при обращении в информационно-справочную службу контактного центра информация предоставляется в устной форме по телефону.

Талон на прием к врачу является дополнительным подтверждением предоставления государственной услуги, но необязательным.

10. Способы получения результата предоставления государственной услуги:

при записи через ЕПГУ, портал Госуслуги71 или портал doctor71.ru – в электронном виде в личном кабинете заявителя на ЕПГУ, портале Госуслуги71 или портале doctor71.ru;

при обращении в учреждение при записи через Инфомат – получение талона в бумажном виде;

при обращении в информационно-справочную службу контактного центра - в устной форме по телефону.

11. Предоставление государственной услуги осуществляется с использованием региональной информационной системы здравоохранения Тульской области.

### **Срок предоставления государственной услуги**

12. Максимальный срок предоставления государственной услуги составляет 15 минут и исчисляется с момента регистрации запроса заявителя и документов и (или) информации, необходимых для предоставления государственной услуги.

Указанный срок применяется ко всем категориям заявителей (включая льготные категории) и является единым независимо от способа подачи запроса:

- при личном обращении в регистратуру учреждения;
- при обращении через Инфомат;
- при обращении в информационно-справочную службу контактного центра по телефону;
- при подаче запроса в электронной форме через ЕПГУ, портал Госуслуги71 или портал doctor71.ru.

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

13. Государственная пошлина или иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

### **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 учреждения, в информационно-справочную службу контактного центра заявителя принимаются в порядке очереди.

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

Максимальный срок ожидания результата получения государственной услуги - 15 минут.

15. При подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги в электронной форме посредством ЕПГУ, портал Госуслуги71 или портал doctor71.ru ожидание в очереди не предусмотрено.

### **Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги**

16. Запрос заявителя при обращении в регистратуру учреждения, в информационно-справочную службу контактного центра регистрируется в момент обращения путем внесения информации о приеме в единую базу приема врачей учреждения.

17. Регистрация запроса заявителя при обращении через ЕПГУ, портал Госуслуги71 или портал doctor71.ru осуществляется в автоматическом режиме.

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

18. Требования, которым должны соответствовать помещения, в которых предоставляется государственная услуга, в том числе зал ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационные стенды с 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 министерства здравоохранения Тульской области, а также ЕПГУ.

### **Показатели доступности и качества государственной услуги**

19. Перечень показателей качества и доступности государственной услуги размещен на официальном сайте министерства здравоохранения Тульской области, а также ЕПГУ.

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

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

Результаты оказания государственной услуги в отношении несовершеннолетнего лица могут быть выданы законному представителю при соблюдении требований к подтверждению полномочий.

В электронной форме государственная услуга предоставляется через ЕПГУ, портал Госуслуги71, портал doctor71.ru.

### **Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

21. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, приведен в Приложении № 3 к Административному регламенту.

22. Формы запроса о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги не предусмотрены.

### **Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме запроса о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или для отказа в предоставлении государственной услуги**

23. Основанием для отказа в приеме запроса о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги являются:

- отсутствие в учреждении врача соответствующего профиля;
- отсутствие у учреждения лицензии на данный вид деятельности;
- неполные или недостоверные сведения о заявителе;
- отсутствие прикрепления к выбранному учреждению (при наличии у выбранного учреждения прикрепленного населения);
- отсутствие документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;
- отсутствие документа, подтверждающего право на бесплатное получение медицинской помощи в Российской Федерации (полиса ОМС).

24. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

25. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- предоставление заявителем (представителем заявителя) заведомо ложных сведений;
- предоставление представителем заявителя недействительной доверенности;
- отсутствие полиса ОМС.

26. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме запроса о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги с учетом категорий заявителей приведен в Приложении № 4 к Административному регламенту.

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

**Перечень осуществляемых при предоставлении государственной услуги административных процедур**

27. Государственная услуга включает в себя:

- а) профилирование заявителя;
- б) прием и регистрация запроса (заявки) и документов и (или) информации, необходимых для предоставления государственной услуги;
- в) принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги;
- г) предоставление результата государственной услуги.

Административная процедура по приостановлению предоставления государственной услуги не предусмотрена законодательством Российской Федерации.

**Профилирование заявителя.**

28. Профилирование заявителя в целях определения категории (признаков) заявителя при личном обращении в регистратуру учреждения осуществляется сотрудником учреждения посредством рассмотрения документов, предоставленных заявителем в соответствии с перечнем, указанным в Приложении № 3 к Административному регламенту.

Профилирование заявителя в целях определения категории (признаков) заявителя при обращении через Инфомат осуществляется в автоматическом режиме при вводе заявителем данных документа, удостоверяющего личность, полиса ОМС или СНИЛС.

Профилирование заявителя в целях определения категории (признаков) заявителя при обращении в информационно-справочную службу контактного центра по телефону осуществляется посредством сообщения заявителем сотруднику контактного центра ФИО, даты рождения, номера полиса ОМС либо СНИЛС.

Профилирование заявителя в целях определения категории (признаков) заявителя при подаче запроса в электронной форме через ЕПГУ, портал Госуслуги71 или портал doctor71.ru осуществляется в автоматическом режиме с использованием данных, указанных заявителем при регистрации личного кабинета.

**Прием и регистрация запроса (заявки) и документов и (или) информации, необходимых для предоставления государственной услуги.**

29. Подача заявки на прием к врачу представляет собой процесс резервирования временного промежутка в расписании рабочего времени врача учреждения для получения заявителем медицинской помощи.

30. Юридическим основанием начала процедуры является обращение заявителя для записи на прием к врачу.

31. Порядок подачи заявки на прием к врачу.

Реализация процедуры выбора заявителем учреждения осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации в части реализации прав пациентов, застрахованных в системе ОМС, на выбор учреждения здравоохранения и врача.

32. Запрос заявителя при обращении в регистратуру учреждения, в информационно-справочную службу контактного центра, по телефону регистратуры регистрируется в момент обращения путем внесения информации о приеме в единую базу приема врачей учреждения.

Регистрация запроса заявителя при обращении через ЕПГУ, портал Госуслуги71 или портал doctor71.ru осуществляется в автоматическом режиме.

33. Запись к врачу при обращении заявителя на стойку информации (в регистратуру) учреждения:

При обращении в учреждение впервые, а также в случае технической неисправности Инфомата, заявитель обращается непосредственно на стойку информации учреждения (в регистратуру).

Заявитель предъявляет сотруднику учреждения (администратору) следующие документы:

полис ОМС пациента или СНИЛС, паспорт гражданина Российской Федерации (для детей до 14 лет – свидетельство о рождении) или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством.

При обращении представителя заявителя дополнительно представляется паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством, документ, подтверждающий полномочия представителя в соответствии с действующим законодательством.

При записи к врачам-специалистам 2 уровня дополнительно указываются реквизиты направления к соответствующему специалисту (за исключением случая нахождения заявителя на диспансерном учете).

Заявитель обязан предоставить оригиналы документов либо их надлежащим образом заверенные копии.

Администратор производит запись к врачу с учетом пожеланий заявителя, в соответствии с расписанием приема врачами учреждения и выдает заявителю талон на прием к врачу.

При отсутствии в расписании приема врача желаемого заявителем времени, заявителю предлагается выбрать другое время или другого врача.

В случае повторного личного обращения заявителя в учреждение администратор консультирует по порядку записи через Инфомат.

34. Запись к врачу при обращении заявителя в информационно-справочную службу контактного центра по телефону.

При обращении в информационно-справочную службу контактного центра по телефону заявитель сообщает следующие сведения:

ФИО, дата рождения, номер полиса ОМС либо СНИЛС.

При записи к врачам-специалистам 2 уровня дополнительно указываются реквизиты направления к соответствующему специалисту (за исключением случая нахождения заявителя на диспансерном учете).

Заявитель сообщает сотруднику контактного центра специализацию и ФИО врача, к которому необходимо записаться на прием, желаемую дату и время приема.

Сотрудник контактного центра осуществляет проверку соответствия предоставленных сведений ЕРЗЛ Фонда обязательного медицинского страхования, а также проверку прикрепления заявителя к учреждению (при наличии у выбранного учреждения прикрепленного населения).

На основании сведений, полученных от заявителя, сотрудник контактного центра производит запись заявителя.

Сотрудник контактного центра информирует заявителя о предоставленных ему дате и времени приема.

35. Запись к врачу с использованием Инфомата или ЕПГУ, портала Госуслуги71, портала doctor71.ru.

Заявитель осуществляет запись на прием к врачу посредством заполнения соответствующей электронной анкеты на экране Инфомата или на следующих Интернет-сайтах:

- ЕПГУ по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);
- портал Госуслуги71 по адресу: [www.gosuslugi71.ru](http://www.gosuslugi71.ru);
- портал doctor71.ru по адресу: [doctor71.ru](http://doctor71.ru).

При записи через личный кабинет на интернет-сайтах используются данные, указанные заявителем при регистрации личного кабинета.

При отсутствии личного кабинета, а также при записи через Инфомат, заявитель указывает данные следующих документов:

полис ОМС, СНИЛС или паспорт.

После идентификации заявителя, в автоматическом режиме заявителю предлагается расписание приема врачей с перечнем свободного времени и дат приема для осуществления записи. Заявитель выбирает учреждение, врача, дату и время приема в соответствии с представленным расписанием. В автоматическом режиме осуществляется запись на выбранное заявителем время и дату.

36. Критерием принятия решения является согласие заявителя осуществить запись на прием к врачу на определенное время и дату.

37. Перечень документов и (или) информации, необходимых для предоставления государственной услуги в соответствии с категорией (признаками) заявителя, а также способов подачи указанных документов и (или) информации приведен в Приложении № 3 к Административному регламенту.

38. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме запроса о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, приведен в Приложении № 4 к Административному регламенту.

### **Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги**

39. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

40. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги с учетом категорий заявителей приведен в Приложении № 4 к Административному регламенту.

41. Принятие решения о предоставлении государственной услуги осуществляется в срок, не превышающий 15 минут с момента предоставления заявителем всех сведений, необходимых для принятия такого решения.

### **Предоставление результата государственной услуги**

42. Результатом процедуры является запись заявителя на прием к врачу и резервирование свободного места в расписании врача.

43. Фиксацией результата выполнения процедуры является формирование в электронном виде и/или распечатка талона на прием к врачу.

44. О результате предоставления государственной услуги заявитель уведомляется в соответствии с пунктом 10 Административного регламента.

45. Предоставление результата государственной услуги при записи через ЕПГУ, портал Госуслуги71 или портал doctor71.ru осуществляется в электронной форме независимо от места жительства или места пребывания заявителя.

Предоставление результата государственной услуги при обращении в информационно-справочную службу контактного центра осуществляется в устной форме по телефону независимо от места жительства или места пребывания заявителя.

Предоставление результата государственной услуги при записи через Инфомат осуществляется в месте установки Инфомата.

46. Срок предоставления заявителю результата государственной услуги, исчисляемый с момента принятия решения о предоставлении государственной услуги для всех способов предоставления результата государственной услуги составляет не более 15 минут.

### **Получение дополнительных сведений от заявителя**

47. Основания для получения от заявителя дополнительных документов и (или) информации в процессе предоставления государственной услуги отсутствуют.

### **Предоставление государственной услуги в упреждающем (проактивном) режиме**

48. Государственная услуга не предусматривает предоставление в упреждающем (проактивном) режиме.

#### **IV. Способы информирования заявителя об изменении статуса рассмотрения запроса**

49. Заявитель информируется:

    посредством личного уведомления (при личном обращении);

    по телефону (при обращении в информационно-справочную службу контактного центра);

    посредством ЕПГУ, портал Госуслуги71, портал doctor71.ru (в личном кабинете – в электронной форме).

Приложение № 1 к  
Административному  
регламенту предоставления  
государственной услуги  
«Прием заявок (запись) на прием к  
врачу»

### **Перечень условных обозначений и сокращений**

Запись на прием к врачу – государственная услуга «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) – федеральная государственная информационная система, обеспечивающая, в том числе предоставление услуг государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) (далее – ЕПГУ).

Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области ([www.gosuslugi71.ru](http://www.gosuslugi71.ru)) – государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), в электронной форме (далее – портал Госуслуги71).

Единый регистр застрахованных лиц (ЕРЗЛ) – форма персонифицированного учета сведений о застрахованных лицах, состоящая из центрального и регионального сегмента, предназначенная для сбора, обработки, передачи и хранения сведений о застрахованных лицах (ФИО, пол, дата рождения, место рождения, гражданство, документ, удостоверяющий личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, СНИЛС, номер полиса ОМС, данные о страховой медицинской организации, выбранной застрахованным лицом, дата регистрации в качестве застрахованного лица, статус застрахованного лица).

Единая система идентификации и аутентификации – федеральная государственная информационная система, порядок использования которой устанавливается Правительством Российской Федерации, и которая обеспечивает в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, санкционированный доступ к информации, содержащейся в информационных системах (далее – ЕСИА).

Электронная регистратура Тульской области ([doctor71.ru](http://doctor71.ru)) – региональный информационный портал, позволяющий осуществлять запись (и самозапись) пациентов на прием к врачу через сеть Интернет посредством авторизации пользователей через ЕСИА (далее – портал [doctor71.ru](http://doctor71.ru)).

Инфомат – стационарный информационный терминал записи на прием к врачу (информационный киоск).

Региональная информационная система здравоохранения Тульской области (РИСЗ ТО) – информационная система, содержащая персональные данные пациентов и сотрудников государственных учреждений здравоохранения Тульской области, выполняющая следующие функции:

информационная поддержка организации и оказания медицинской помощи населению Тульской области;

обеспечение автоматизации обработки информации государственными учреждениями здравоохранения Тульской области при оказании медицинской помощи пациентам;

обеспечение автоматизации взаимодействия государственных учреждений здравоохранения Тульской области при оказании медицинской помощи пациентам;

обеспечение взаимодействия с федеральными системами и сервисами;

обеспечение взаимодействия между различными структурами (в том числе различными ведомствами), участвующими в информационном обмене.

Первичная медико-санитарная помощь – медицинская помощь, включающая в себя мероприятия по профилактике, диагностике, лечению заболеваний и состояний, медицинской реабилитации, наблюдению за течением беременности, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения. Первичная врачебная медико-санитарная помощь оказывается врачами-терапевтами, врачами-терапевтами участковыми, врачами-педиатрами, врачами-педиатрами участковыми и врачами общей практики (семейными врачами).

Первичная специализированная медико-санитарная помощь – медицинская помощь, оказываемая врачами-специалистами, включая врачей-специалистов медицинских организаций, оказывающих специализированную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь.

Полис обязательного медицинского страхования (полис ОМС) – документ, удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи на всей территории Российской Федерации в объеме, предусмотренном базовой программой обязательного медицинского страхования.

Расписание – график, содержащий указание о дате и времени приема пациента врачом учреждения.

Медицинский регистратор, администратор зала – сотрудник государственного учреждения здравоохранения Тульской области, осуществляющий деятельность за стойкой информации в амбулаторно-поликлиническом звене учреждения (далее – администратор).

Реестровая запись (или заявка на прием к врачу) – запись, содержащая сведения о резервировании временного промежутка в расписании рабочего времени врача учреждения для посещения физическим лицом с целью получения медицинской помощи.

СНИЛС – уникальный номер индивидуального лицевого счета, используемый для обработки сведений о физическом лице в системе индивидуального (персонифицированного) учета, а также для идентификации и

аутентификации сведений о физическом лице при предоставлении государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций;

Врачи-специалисты 1 уровня – врачи-специалисты, оказывающие медицинскую помощь по следующим направлениям: терапия, педиатрия, общая врачебная практика (семейная медицина); офтальмология, хирургия, травматология-ортопедия, стоматология, дерматовенерология, акушерство и гинекология, урология, фтизиатрия, психиатрия-наркология, психиатрия детская (подростковая), оториноларингология, онкология.

Врачи-специалисты 2 уровня – врачи-специалисты, оказывающие медицинскую помощь по следующим направлениям: кардиология, колопроктология, неврология, нефрология, пульмонология, ревматология, физиотерапия, гастроэнтерология, аллергология-иммунология, инфекционные болезни, эндокринология.

Приложение № 2 к  
Административному  
регламенту предоставления  
государственной услуги  
«Прием заявок (запись) на  
прием к врачу»

**Идентификаторы категорий (признаков) заявителей**

№ п/п	Перечень результатов предоставления государственной услуги	Перечень отдельных признаков заявителей (взаимосвязанные признаки)
1.	Запись на прием к врачу	Гражданин Российской Федерации, обращающийся лично
2.	Запись на прием к врачу	Лицо без гражданства / иностранный гражданин, обращающийся лично
3.	Запись на прием к врачу	Заявитель, обращающийся через законного представителя (родитель, опекун)
4.	Запись на прием к врачу	Заявитель, обращающийся через уполномоченного представителя (по доверенности)
5.	Запись на прием к врачу	Заявитель, имеющий право на внеочередной прием (льготная категория), обращающийся лично
6.	Запись на прием к врачу	Заявитель, не относящийся к льготной категории, обращающийся лично
7.	Запись на прием к врачу	Заявитель, обращающийся впервые
8.	Запись на прием к врачу	Заявитель, обращающийся повторно
9.	Запись на прием к врачу	Заявитель, подающий запрос в электронной форме через ЕПГУ/портал Госуслуги71/портал doctor71.ru

Приложение № 3 к  
Административному  
регламенту предоставления  
государственной услуги  
«Прием заявок (запись) на  
прием к врачу»

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

№ п/п	Категория (признак) заявителя	Документы и (или) информация, предоставляемые заявителем самостоятельно	Документы и (или) информация, запрашиваемые по межведомственному взаимодействию (МВИВ)	Способы подачи документов и (или) информации
1.	Гражданин Российской Федерации, обращающийся лично	Паспорт гражданина РФ (для лиц старше 14 лет) Свидетельство о рождении (для детей до 14 лет) Полис ОМС или СНИЛС	Не предусмотрено	Лично в регистратуру Через Инфомат Через ЕПГУ/портал Госуслуги71/портал doctor71.ru
2.	Лицо без гражданства / иностраннй гражданин, обращающийся лично	Документ, удостоверяющий личность Полис ОМС (при наличии) или СНИЛС Документ, подтверждающий право на медицинскую помощь в РФ	Не предусмотрено	Лично в регистратуру Через Инфомат

3.	Заявитель, обращающийся через законного представителя	Паспорт представителя Документ, подтверждающий полномочия (свидетельство о рождении, акт органа опеки и попечительства и др.) Документ, удостоверяющий личность заявителя (по возрасту) Полис ОМС или СНИЛС заявителя	Не предусмотрено	Лично в регистратуру
4.	Заявитель, обращающийся через уполномоченного представителя	Паспорт представителя Нотариально заверенная доверенность Документ, удостоверяющий личность заявителя Полис ОМС или СНИЛС заявителя	Не предусмотрено	Лично в регистратуру
5.	Заявитель, имеющий право на внеочередной прием (льготная категория)	Документ, удостоверяющий личность Полис ОМС или СНИЛС Документ, подтверждающий отнесение к льготной категории	Не предусмотрено	Лично в регистратуру Через Инфомат Через ЕПГУ/портал Госуслуги71/портал doctor71.ru
6.	Заявитель, подающий запрос в электронной форме через ЕПГУ/портал Госуслуги71/портал doctor71.ru	Авторизация через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА)	Не предусмотрено	Электронная форма на портале

7.	Заявитель, обращающийся впервые	Документ, удостоверяющий личность (паспорт РФ для лиц старше 14 лет, свидетельство о рождении для детей до 14 лет) Полис ОМС или СНИЛС	Не предусмотрено	Лично в регистратуру Через Инфомат Через ЕПГУ/портал Госуслуги71/портал doctor71.ru
8.	Заявитель, обращающийся повторно	Документ, удостоверяющий личность (паспорт РФ для лиц старше 14 лет, свидетельство о рождении для детей до 14 лет) Полис ОМС или СНИЛС	Не предусмотрено	Лично в регистратуру (в случае технической неисправности Инфомата) Через Инфомат Через ЕПГУ/портал Госуслуги71/портал doctor71.ru
9.	Заявитель, не относящийся к льготной категории, обращающийся лично	Документ, удостоверяющий личность Полис ОМС или СНИЛС	Не предусмотрено	Лично в регистратуру Через Инфомат Через ЕПГУ/портал Госуслуги71/портал doctor71.ru

Приложение № 4 к  
Административному  
регламенту предоставления  
государственной услуги  
«Прием заявок (запись) на  
прием к врачу»

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме запроса о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги**

№ п/п	Категория (признак) заявителя	Основания для отказа в приеме запроса	Основания для приостановления предоставления услуги	Основания для отказа в предоставлении услуги
1.	Гражданин Российской Федерации, обращающийся лично	Отсутствие в учреждении врача соответствующего профиля Отсутствие у учреждения лицензии на данный вид деятельности Неполные или недостоверные сведения о заявителе Отсутствие прикрепления к выбранному учреждению (при наличии у выбранного	Не предусмотрено	Предоставление заявителем заведомо ложных сведений, отсутствие полиса ОМС

		учреждения прикрепленного населения)		
2.	Заявитель при самостоятельной записи (Инфомат, ЕПГУ/портал Госуслуги71/портал doctor71.ru)	Отсутствие в учреждении врача соответствующего профиля Отсутствие у учреждения лицензии на данный вид деятельности Неполные или недостовверные сведения о заявителе Отсутствие прикрепления к выбранному учреждению (при наличии у выбранного учреждения прикрепленного населения)	Не предусмотрено	Предоставление заведомо ложных сведений, отсутствие полиса ОМС
3.	Заявитель, обращающийся через уполномоченного представителя	Отсутствие в учреждении врача соответствующего профиля Отсутствие у учреждения лицензии на данный вид деятельности Отсутствие документа, подтверждающего полномочия представителя	Не предусмотрено	Предоставление недействительной доверенности

		Неполные или недостоверные сведения о заявителе Отсутствие прикрепления к выбранному учреждению (при наличии у выбранного учреждения прикрепленного населения)		
4.	Лицо без гражданства / иностранный гражданин	Отсутствие в учреждении врача соответствующего профиля Отсутствие у учреждения лицензии на данный вид деятельности Отсутствие документа, подтверждающего право на получение медицинской помощи в Российской Федерации	Не предусмотрено	Предоставление заявителем заведомо ложных сведений, отсутствие полиса ОМС
5.	Заявитель, имеющий право на внеочередной прием (льготная категория)	Отсутствие в учреждении врача соответствующего профиля Отсутствие у учреждения лицензии на данный вид деятельности Отсутствие документа, подтверждающего отнесение к льготной категории	Не предусмотрено	Предоставление заявителем заведомо ложных сведений, отсутствие полиса ОМС

		Неполные или недостоверные сведения о заявителе Отсутствие прикрепления к выбранному учреждению (при наличии у выбранного учреждения прикрепленного населения)		
6.	Заявитель, не относящийся к льготной категории (при личном обращении)	Отсутствие в учреждении врача соответствующего профиля Отсутствие у учреждения лицензии на данный вид деятельности Неполные или недостоверные сведения о заявителе Отсутствие прикрепления к выбранному учреждению (при наличии у выбранного учреждения прикрепленного населения)	Не предусмотрено	Предоставление заявителем заведомо ложных сведений, отсутствие полиса ОМС
7.	Заявитель, обращающийся впервые	Отсутствие в учреждении врача соответствующего профиля Отсутствие у учреждения лицензии на данный вид деятельности	Не предусмотрено	Предоставление заявителем заведомо ложных сведений, отсутствие полиса ОМС

		<p>Отсутствие документа, удостоверяющего личность</p> <p>Отсутствие полиса ОМС или СНИЛС</p> <p>Неполные или недостоверные сведения о заявителе</p> <p>Отсутствие прикрепления к выбранному учреждению (при наличии у выбранного учреждения прикрепленного населения)</p>		
8.	<p>Заявитель, обращающийся повторно</p>	<p>Отсутствие в учреждении врача соответствующего профиля</p> <p>Отсутствие у учреждения лицензии на данный вид деятельности</p> <p>Отсутствие документа, удостоверяющего личность при личном обращении, полиса ОМС или СНИЛС</p> <p>Неполные или недостоверные сведения о заявителе</p> <p>Отсутствие прикрепления к выбранному учреждению (при наличии у выбранного</p>	<p>Не предусмотрено</p>	<p>Предоставление заявителем заведомо ложных сведений, отсутствие полиса ОМС</p>

		учреждения прикрепленного населения)		
9.	Заявитель, обращающийся через законного представителя	Отсутствие в учреждении врача соответствующего профиля Отсутствие у учреждения лицензии на данный вид деятельности Отсутствие документа, подтверждающего полномочия представителя Неполные или недостоверные сведения о заявителе Отсутствие прикрепления к выбранному учреждению (при наличии у выбранного учреждения прикрепленного населения)	Не предусмотрено	Предоставление заведомо ложных сведений