

**Типовая форма административного регламента предоставления
государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу
в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной
программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам
медицинской помощи»**

Раздел 1. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее – регламент), устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее – государственная услуга).

2. Регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур, осуществляемых в ходе предоставления государственной услуги, порядок взаимодействия между должностными лицами, взаимодействия с заявителями.

Круг заявителей

3. При предоставлении государственной услуги заявителями являются физические лица, прикрепленные в установленном порядке к медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

**Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги**

4. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги осуществляется непосредственно в медицинской организации при личном приеме, по телефону, на официальном сайте, на информационных стендах, размещенных в здании медицинской организации.

5. Информация о месте нахождения, графиках (режиме) работы, номерах контактных телефонов, адресах электронной почты и официальных сайтов медицинских организаций, о порядке предоставления государственной услуги размещена в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) по адресу <https://www.gosuslugi.ru/108555/1/info>, портале Интернет-регистрации Свердловской области в региональной информационной системе <https://registratura96.ru/> (далее - Интернет-регистрация), на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендах, размещенных в медицинских организациях, а также предоставляется непосредственно сотрудниками медицинских организаций при личном приеме, а также по телефонам Контакт-центра Министерства здравоохранения Свердловской области.

6. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

7. При общении с заявителями (по телефону или лично) сотрудники медицинской организации должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления государственной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

8. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги может осуществляться с использованием средств автоинформирования.

Раздел 2. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

9. Наименование государственной услуги – «Прием заявок (запись) на прием к врачу в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

10. Государственная услуга предоставляется _____
(далее – медицинская организация).
(полное наименование медицинской организации)

Наименование органов и организации, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги

11. При предоставлении государственной услуги получения документов в рамках межведомственного информационного взаимодействия не требуется.

12. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный постановлением Правительства Свердловской области от 14.09.2011 № 1211-ПП «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Свердловской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и Порядка определения платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Свердловской области государственных услуг».

Описание результата предоставления государственной услуги

13. Результатами предоставления государственной услуги являются:

- 1) запись на прием к врачу;
- 2) отказ в записи на прием к врачу.

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 законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

14. Срок предоставления государственной услуги – 15 минут.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

15. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте Министерства здравоохранения Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://minzdrav.midural.ru/article/show/id/1094> и на Едином портале: <https://www.gosuslugi.ru/108555/1/info>.

Медицинская организация обеспечивает размещение и актуализацию перечня указанных нормативных правовых актов на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на Едином портале.

Министерство здравоохранения Свердловской области обеспечивает размещение и актуализацию перечня указанных нормативных правовых актов на своем официальном сайте в сети «Интернет».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области для предоставления государственной услуги и услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, и подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

16. Для предоставления государственной услуги заявитель представляет в регистратуру медицинской организации:

1) паспорт, полис обязательного медицинского страхования либо полис добровольного медицинского страхования (для лиц, достигших 14 лет);

2) свидетельство о рождении, полис обязательного медицинского страхования либо полис добровольного медицинского страхования (для лиц, не достигших 14 лет).

Законный представитель пациента предъявляет документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий его статус.

В соответствии с частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» документы, указанные в части первой настоящего пункта, предоставляются заявителем самостоятельно.

В качестве документа, подтверждающего полномочия представителя, предъявляется доверенность, оформленная и выданная в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Для предоставления государственной услуги по телефонам Контакт-центра Министерства здравоохранения Свердловской области, телефону регистратуры медицинской организации заявитель сообщает сотруднику сведения о документах, указанных в части первой настоящего пункта.

Для предоставления государственной услуги на Едином портале, в Интернет-регистратуре заявитель заполняет сведения о документах, указанных в части первой настоящего пункта на Едином портале, в Интернет-регистратуре при формировании запроса.

17. Для получения документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в пункте 16 настоящего регламента, заявитель лично обращается в органы государственной власти, учреждения и организации.

18. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, указанные в пункте 16 настоящего регламента, представляются в регистратуру медицинской организации посредством личного обращения заявителя.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

19. Документы (сведения), необходимые в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, получаемых в порядке межведомственного электронного взаимодействия, отсутствуют.

Указание на запрет требовать от заявителя представления документов, информации или осуществления действий

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

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

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

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

истечения срока действия документов или изменения информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица, предоставляющего государственную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя организации, предоставляющей государственную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7² части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

При предоставлении государственной услуги запрещается:

отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале либо на официальном сайте медицинской организации Свердловской области;

отказывать в предоставлении государственной услуги в случае, если документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале либо на официальном сайте медицинской организации Свердловской области.

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

21. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является отсутствие прикреплённых

в установленном порядке к медицинской организации при подаче заявки (записи) на прием к врачу в плановой форме.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

22. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) отсутствие у заявителя документов, предусмотренных пунктом 16 настоящего регламента;

2) представление документов недействительных либо неправильно оформленных.

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

23. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги в соответствии с постановлением Правительства Свердловской области от 14.09.2011 № 1211-ПП «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Свердловской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и Порядка определения платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Свердловской области государственных услуг», законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

24. Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

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

25. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области не предусмотрено.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

26. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата государственной услуги в медицинской организации не должен превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

27. Регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в пункте 16 настоящего регламента, осуществляется в момент обращения заявителя.

28. В случае, если запрос подан по телефонам Контакт-центра Министерства здравоохранения Свердловской области, телефону регистратуры медицинской организации информация о принятии либо об отказе в принятии запроса доводится до заявителя в момент обращения.

29. В случае, если запрос подан в электронной форме, заявителю направляется электронное сообщение о принятии либо об отказе в принятии запроса. Регистрация запроса, направленного в электронной форме, при отсутствии оснований для отказа в приеме запроса, осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

30. Регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего регламента.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой 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 и законодательством
Свердловской области о социальной защите инвалидов**

31. В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, обеспечивается:

1) соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности;

2) создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих государственные услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

3) помещения должны иметь места для ожидания, информирования, приема заявителей.

Места ожидания обеспечиваются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками);

4) помещения должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

5) места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами или информационными электронными терминалами;

столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для оформления документов, стульями.

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается информация, указанная в пункте 5 Административного регламента.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе заявителями с ограниченными возможностями.

Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе:
количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность;
возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий; возможность либо невозможность получения государственной услуги в МФЦ, в том числе в полном объеме, а также посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010

года № 210-ФЗ; возможность либо невозможность подачи запроса, документов, информации, необходимых для получения государственной услуги, а также получение результатов предоставления такой услуги в пределах территории Свердловской области в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип) независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц); возможность подачи запроса, документов, информации, необходимых для получения государственной услуги, а также получения результатов предоставления такой услуги в пределах территории Свердловской области в любом филиале МФЦ по выбору заявителя (экстерриториальный принцип) независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц)

32. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

1) наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления государственной услуги в общедоступных местах в здании учреждения, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), средствах массовой информации, информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);

2) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги с использованием Единого портала, Интернет-регистратуры, а также по телефонам Контакт-центра Министерства здравоохранения Свердловской области;

3) предоставление государственной услуги с участием Государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» не предусмотрено;

4) предоставление государственной услуги посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в Государственном бюджетном учреждении Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» не предусмотрено;

5) получение государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу и при наличии возможности) посредством обращения в территориальное подразделение медицинской организации, к которой заявитель прикреплен в установленном порядке (при подаче заявки (записи) на прием к врачу в плановой форме).

33. При предоставлении государственной услуги взаимодействие заявителя с сотрудниками медицинской организации осуществляется в следующих случаях:

1) при личной подаче заявки (записи) на прием к врачу;

2) при выдаче талона пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее – талон).

В каждом случае время, затраченное заявителем при взаимодействиях с должностными лицами при предоставлении государственной услуги, не должно превышать 15 минут.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

34. Заявитель имеет право получения государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу и при наличии возможности) посредством обращения в _____

(территориальное подразделение медицинской организации)

35. При этом заявителю необходимо иметь при себе документы, указанные в пункте 16 настоящего регламента.

36. При обращении за получением государственной услуги в электронном виде электронная подпись не требуется.

Рассмотрение заявления, полученного в электронной форме, осуществляется в том же порядке, что и рассмотрение заявления, полученного от заявителя лично.

37. Предоставление государственной услуги с участием Государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» не предусмотрено. Предоставление государственной услуги посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в Государственном бюджетном учреждении Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» не предусмотрено.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

38. Последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги включает следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация заявки (записи) на прием к врачу;





к сведениям о государственной услуге

51. Информация о предоставлении государственной услуги размещается на Едином портале.

На Едином портале, официальном портале Министерства здравоохранения Свердловской области, медицинской организации размещается информация, содержащая:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

2) круг заявителей;

3) срок предоставления государственной услуги;

4) результаты предоставления государственной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;

5) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

6) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

7) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

Информация на Едином портале, официальном портале Министерства здравоохранения Свердловской области, медицинских организаций Свердловской области о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления 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.

Запись на прием в медицинскую организацию для подачи запроса о предоставлении государственной услуги

52. Запись на прием к врачу проводится посредством Единого портала, Интернет-регистратуры.

53. Заявителю предоставляется возможность записи на прием к врачу в пределах установленного в медицинской организации графика приема заявителей.

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

Формирование запроса о предоставлении государственной услуги

55. Формирование запроса заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале, в Интернет-регистратуре без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

На Едином портале размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

56. Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

57. При формировании запроса заявителю обеспечивается:

1) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, указанных в пункте 16 настоящего регламента, необходимых для предоставления государственной услуги;

2) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

3) сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

4) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Едином портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;













