



КонсультантПлюс

Приказ Минздрава Свердловской области от
11.09.2012 N 1030-п
(ред. от 04.04.2018)

"Об утверждении типовой формы
административного регламента предоставления
государственной услуги по приему заявок
(записи) на прием к врачу в медицинскую
организацию, участвующую в реализации
территориальной программы государственных
гарантий бесплатного оказания гражданам
медицинской помощи"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 15.02.2021

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ от 11 сентября 2012 г. N 1030-п

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ТИПОВОЙ ФОРМЫ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ ЗАЯВОК (ЗАПИСИ) НА ПРИЕМ К ВРАЧУ В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ, УЧАСТВУЮЩУЮ В РЕАЛИЗАЦИИ ТЕРРИТОРИАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГАРАНТИЙ БЕСПЛАТНОГО ОКАЗАНИЯ ГРАЖДАНАМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Список изменяющих документов

(в ред. Приказов Минздрава Свердловской области от 23.07.2013 N 935-п,
от 23.01.2014 N 63-п, от 04.04.2014 N 442-п, от 30.07.2014 N 985-п,
от 24.12.2014 N 1731-п, от 04.12.2015 N 2001-п, от 01.03.2016 N 261-п,
от 10.05.2017 N 750-п, от 05.09.2017 N 1512-п, от 04.04.2018 N 506-п)

В целях реализации [Распоряжения](#) Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде" приказываю:

1. Утвердить типовую форму административного [регламента](#) предоставления государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (прилагается).

(в ред. [Приказа](#) Минздрава Свердловской области от 04.04.2018 N 506-п)

2. Руководителям государственных учреждений здравоохранения Свердловской области:

1) - 2) утратили силу. - [Приказ](#) Минздрава Свердловской области от 23.01.2014 N 63-п;

3) разместить информацию о порядке предоставления государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (при наличии) и в местах предоставления государственной услуги в здании учреждения;

(в ред. [Приказа](#) Минздрава Свердловской области от 04.04.2018 N 506-п)

4) утратил силу. - [Приказ](#) Минздрава Свердловской области от 23.01.2014 N 63-п.

3. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на заместителя Министра Д.Р. Медведскую.

Министр здравоохранения

Свердловской области
А.Р.БЕЛЯВСКИЙ

Список изменяющих документов

(в ред. Приказов Минздрава Свердловской области от 23.01.2014 N 63-п,
от 04.04.2014 N 442-п, от 30.07.2014 N 985-п, от 24.12.2014 N 1731-п,
от 04.12.2015 N 2001-п, от 01.03.2016 N 261-п, от 10.05.2017 N 750-п,
от 05.09.2017 N 1512-п, от 04.04.2018 N 506-п)

**ТИПОВАЯ ФОРМА
АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ ЗАЯВОК (ЗАПИСИ) НА ПРИЕМ
К ВРАЧУ В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ, УЧАСТВУЮЩУЮ В РЕАЛИЗАЦИИ
ТЕРРИТОРИАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГАРАНТИЙ
БЕСПЛАТНОГО ОКАЗАНИЯ ГРАЖДАНАМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Подраздел 1. ПРЕДМЕТ РЕГУЛИРОВАНИЯ
АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

1. Административный регламент предоставления государственной услуги предоставления государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - государственная услуга) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги, а также порядок взаимодействия с заявителями.

Подраздел 2. КРУГ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

2. При предоставлении государственной услуги заявителями являются физические лица.

Подраздел 3. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИНФОРМИРОВАНИЯ
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3. Местом предоставления государственной услуги является здание медицинской организации (далее - учреждение), расположенное по адресу:
_____.

4. График работы _____.

5. Справочные телефоны _____.

6. Адрес электронной почты _____.

7. Официальный сайт _____.

8. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещена на информационных стендах в здании учреждения, на официальном сайте учреждения, в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (<http://www.gosuslugi.ru/>) и региональной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области" (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>).

Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Подраздел 1. НАИМЕНОВАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с изменениями, внесенными Приказом Минздрава Свердловской области от 30.07.2014 N 985-п.

11. Государственная услуга по приему заявок (записи) на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Подраздел 2. НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

12. Государственная услуга предоставляется _____.
(полное наименование учреждения)

Сотрудники учреждения не вправе 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, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Свердловской области.

Подраздел 3. ОПИСАНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

13. Результатами исполнения государственной услуги являются:

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

Подраздел 4. СРОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ, СРОК ВЫДАЧИ (НАПРАВЛЕНИЯ) ДОКУМЕНТОВ, ЯВЛЯЮЩИХСЯ

РЕЗУЛЬТАТОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

14. Время предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

Подраздел 5. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ, РЕГУЛИРУЮЩИХ ОТНОШЕНИЯ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В СВЯЗИ С ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

15. Государственная услуга осуществляется в соответствии с:

Федеральным [законом](#) от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" ("Российская газета", 2011, 23 ноября, N 263);

Федеральным [законом](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 2011, 15 июля, N 153);

[Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации" ("Российская газета", 22.08.2012, N 192);

[Приказом](#) Министерства здравоохранения СССР от 04.10.1980 N 1030 "Об утверждении форм первичной медицинской документации учреждений здравоохранения";

[Законом](#) Свердловской области от 21 ноября 2012 года N 91-ОЗ "Об охране здоровья граждан в Свердловской области" ("Областная газета", 2012, 23 ноября, N 511-513).

Подраздел 6. ИСЧЕРПЫВАЮЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ В СООТВЕТСТВИИ С НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ И УСЛУГ, КОТОРЫЕ ЯВЛЯЮТСЯ НЕОБХОДИМЫМИ И ОБЯЗАТЕЛЬНЫМИ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ, ПОДЛЕЖАЩИХ ПРЕДСТАВЛЕНИЮ ЗАЯВИТЕЛЕМ, СПОСОБЫ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕМ, В ТОМ ЧИСЛЕ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

16. Для приема заявки (записи) на прием к врачу заявителем представляются следующие документы:

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).

В соответствии с [частью 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" документы, указанные в части первой настоящего пункта, предоставляются заявителем самостоятельно.

17. Заявка на прием к врачу учреждения может быть подана:

- 1) лично - путем обращения непосредственно в регистратуру учреждения;
- 2) по телефону;

3) в электронной форме - путем размещения заявки в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (<http://www.gosuslugi.ru/>) и региональной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области" (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>).

18. Перечень документов, указанных в настоящем подразделе, является исчерпывающим. Граждане получают документы самостоятельно путем обращения в организацию, выдающую соответствующий документ.

19. Сотрудники учреждения не вправе 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 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

**Подраздел 6-1. ИСЧЕРПЫВАЮЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ,
НЕОБХОДИМЫХ В СООТВЕТСТВИИ С НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ
ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ, КОТОРЫЕ НАХОДЯТСЯ
В РАСПОРЯЖЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ, ОРГАНОВ МЕСТНОГО
САМОУПРАВЛЕНИЯ И ИНЫХ ОРГАНОВ, УЧАСТВУЮЩИХ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, И КОТОРЫЕ ЗАЯВИТЕЛЬ ВПРАВЕ
ПРЕДСТАВИТЬ, А ТАКЖЕ СПОСОБЫ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

19-1. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, и которые заявитель вправе представить, отсутствуют.

**Подраздел 7. ИСЧЕРПЫВАЮЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ
ДЛЯ ОТКАЗА В ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ
ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

20. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

**Подраздел 8. ИСЧЕРПЫВАЮЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ
ДЛЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ИЛИ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

21. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

22. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- 1) отсутствие у заявителя документов, предусмотренных [пунктом 16](#) настоящего Административного регламента;
- 2) представленные документы недействительны либо неправильно оформлены.

**Подраздел 9. ПОРЯДОК, РАЗМЕР И ОСНОВАНИЯ ВЗИМАНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОШЛИНЫ ИЛИ ИНОЙ ПЛАТЫ, ВЗИМАЕМОЙ
ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

23. Предоставление государственной услуги является бесплатным.

**Подраздел 10. МАКСИМАЛЬНЫЙ СРОК ОЖИДАНИЯ В ОЧЕРЕДИ
ПРИ ПОДАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ И ПРИ ПОЛУЧЕНИИ РЕЗУЛЬТАТА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

24. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявки на прием к врачу составляет 15 минут.

**Подраздел 11. ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ, В КОТОРЫХ
ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ УСЛУГА, К МЕСТУ ОЖИДАНИЯ
И ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ, РАЗМЕЩЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ
ВИЗУАЛЬНОЙ, ТЕКСТОВОЙ И МУЛЬТИМЕДИЙНОЙ ИНФОРМАЦИИ
О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ,
В ТОМ ЧИСЛЕ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ
УКАЗАННЫХ ОБЪЕКТОВ В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ О СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ ИНВАЛИДОВ**

25. Местами для предоставления государственной услуги являются помещения для приема посетителей в здании, в котором предоставляется государственная услуга.

26. При наличии возможности на территории, прилегающей к зданию, в котором предоставляется государственная услуга, должна быть оборудована стоянка для парковки автотранспортных средств.

На каждой стоянке автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства.

Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

27. На прилегающей к зданию, в котором предоставляется государственная услуга, территории должна быть обеспечена возможность самостоятельного передвижения инвалидов, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Здание, в котором предоставляется государственная услуга, должно быть оборудовано пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

В случаях, если здание, в котором предоставляется государственная услуга, невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, организация, предоставляющая государственную услугу, до его реконструкции или капитального ремонта должна принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального образования, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление государственной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Разработка проектных решений на реконструкцию или капитальный ремонт здания, в котором предоставляется государственная услуга, и (или) обустройство прилегающих к нему территорий без учета требований, обеспечивающих беспрепятственный доступ и использование их инвалидами, не допускается.

28. Центральный вход в здание, в котором предоставляется государственная услуга, должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей сведения о наименовании организации.

Информационная табличка рядом с входом в здание, в котором предоставляется государственная услуга, либо стенд в холле здания должны содержать следующую информацию об организации, предоставляющей государственную услугу:

место нахождения и юридический адрес;

режим работы;

телефонные номера и электронный адрес справочной службы;

адрес официального сайта организации, предоставляющей государственную услугу.

29. Организация, предоставляющая государственную услугу, обеспечивает в здании, в котором предоставляется государственная услуга:

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

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, сопровождающего инвалида;

допуск собаки-проводника, сопровождающей инвалида, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

30. Места ожидания и приема заявителей в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, включая инвалидов. Места для ожидания должны быть оборудованы кресельными секциями или скамьями (банкетками), столами (стойками) и обеспечены образцами заполнения документов, бумагой и канцелярскими принадлежностями.

Места приема заявителей должны быть оборудованы:

информационными табличками (вывесками) с указанием номера помещения, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги;

персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройством;

местом для раскладки документов заявителем.

При организации мест приема заявителей должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения специалистов и заявителей, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

31. Информация о порядке предоставления государственной услуги должна размещаться на официальном сайте организации, предоставляющей государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на информационных стендах в здании, в котором предоставляется государственная услуга.

Информация о порядке предоставления государственной услуги, размещенная на официальном сайте организации, предоставляющей государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", должна соответствовать условиям доступности для инвалидов по зрению, установленным уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке

предоставления государственной услуги, размещенной на информационных стендах, должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

32. Для инвалидов информация о порядке предоставления государственной услуги, иные надписи, знаки и текстовая и графическая информация должны быть дублированы необходимой звуковой и зрительной информацией, а также знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

**Подраздел 12. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ, В ТОМ ЧИСЛЕ КОЛИЧЕСТВО
ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ С ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ
ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
И ИХ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ**

33. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

расположенность в зоне доступности к основным транспортным магистралям, хорошие подъездные дороги;

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.);

наличие необходимого и достаточного количества сотрудников, а также помещений, в которых осуществляется прием заявителей, в целях соблюдения установленных Административным регламентом сроков предоставления государственной услуги;

возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (<http://www.gosuslugi.ru/>) и региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области" (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>).

34. Качество предоставления государственной услуги характеризуется отсутствием:

очереди при приеме заявителей;

жалоб на действия (бездействие) сотрудников учреждения;

жалоб на некорректное, невнимательное отношение сотрудников учреждения.

35. Взаимодействие с сотрудниками учреждения осуществляется:

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

при выдаче талона.

В каждом случае продолжительность взаимодействия заявителя с сотрудниками учреждения не должна превышать 15 минут.

**Подраздел 13. ИНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ УЧИТЫВАЮЩИЕ
ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ОСОБЕННОСТИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

35-1. Предоставление государственной услуги с участием Государственного бюджетного учреждения Свердловской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" не предусматривается.

35-2. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть поданы заявителем в форме электронных документов. В этом случае заявка и прилагаемые к ней документы подписываются электронной подписью уполномоченного лица в соответствии с законодательством Российской Федерации в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (<http://www.gosuslugi.ru/>) либо региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области" (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>) (далее - Портал).

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

**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**

**Подраздел 1. СОСТАВ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ
АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР**

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

- 1) прием и регистрация заявки на прием к врачу;
- 2) оформление и выдача талона.

Подраздел 1-1. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ЗАЯВКИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ

37. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в регистратуру учреждения либо поступление в учреждение заявки на прием к врачу через Портал.

38. При обращении заявителя непосредственно в регистратуру учреждения сотрудник регистратуры проверяет наличие, достоверность и правильность оформления документов,

указанных в [пункте 16](#) настоящего Административного регламента.

39. После проверки специалист регистратуры заносит информацию о приеме в единый электронный журнал приема врачей учреждения.

При обращении заявителя непосредственно в регистратуру учреждения талон на прием к врачу выдается в момент обращения.

40. В случае выявления обстоятельств, указанных в [пункте 22](#) настоящего Административного регламента, представленные документы возвращаются заявителю с указанием причин отказа.

41. При обращении заявителя по телефону сотрудник регистратуры уточняет у заявителя необходимые сведения и заносит информацию о приеме в единый электронный журнал приема врачей учреждения.

42. При подаче заявки на прием к врачу через Портал заявителю необходимо выбрать и забронировать дату и время приема.

Информация о дате и времени автоматически заносится в единый электронный журнал приема врачей учреждения.

Подраздел 2. ОФОРМЛЕНИЕ И ВЫДАЧА ТАЛОНА

43. Основанием для начала административной процедуры является внесение заявки на прием к врачу в единый электронный журнал приема врачей учреждения.

44. Для оформления и получения талона Заявитель, направивший заявку на прием к врачу через Портал либо по телефону, должен в день приема обратиться в регистратуру учреждения, не позднее чем за 15 минут до начала приема, предъявив полис обязательного либо добровольного медицинского страхования и документ, удостоверяющий личность.

В противном случае право на прием к врачу может быть передано другому пациенту.

45. После проверки представленных документов сотрудник регистратуры выдает заявителю талон на прием к врачу.

46. [Блок-схема](#) предоставления государственной услуги представлена в приложении к типовой форме Административного регламента.

Раздел 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Подраздел 1. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

47. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий в рамках предоставления государственной услуги и принятием решений осуществляется _____.

(должностное лицо)

**Подраздел 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**

48. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на принятые решения, действия (бездействие) сотрудников учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги.

49. Периодичность осуществления проверок устанавливается главным врачом учреждения.

50. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании локальных актов учреждения.

51. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина.

52. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются

_____ .
(состав комиссии)

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта (справки), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт (справка) подписывается членами и председателем комиссии, а также сотрудником учреждения, в отношении которого проводилась проверка.

**Подраздел 3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ЗА РЕШЕНИЯ
И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ), ПРИНИМАЕМЫЕ (ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫЕ)
В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

53. Сотрудники учреждения за действия (бездействие) и решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

54. Сотрудники учреждения, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и качество предоставления государственной услуги.

55. Персональная ответственность за предоставление государственной услуги закрепляется в должностных регламентах сотрудников учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Подраздел 4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ, В ТОМ ЧИСЛЕ СО СТОРОНЫ ГРАЖДАН, ИХ ОБЪЕДИНЕНИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ

56. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте и через порталы государственных и муниципальных услуг.

Основные положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением настоящего Административного регламента, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, устанавливаются и определяются в соответствии с федеральными законами, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности.

Раздел 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

57. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) сотрудников учреждения в досудебном (внесудебном) порядке, том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления государственной услуги;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области;

7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

58. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

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

59. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

2) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

60. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в учреждении. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

61. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта учреждения, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг.

62. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 59](#) настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

63. Жалоба может быть подана заявителем через Государственное бюджетное учреждение Свердловской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - МФЦ).

При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в учреждение не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Адрес МФЦ - 620014, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 13 (тел. (343) 354-73-98); электронная почта - mfc@mfc66.ru, mfc66@mail.ru; официальный сайт - mfc66.ru.

64. Жалоба, поступившая в учреждение, в том числе через МФЦ, регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

65. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в учреждении.

66. Жалобы на решения, принятые главным врачом учреждения, направляются в Министерство здравоохранения Свердловской области на имя Министра здравоохранения Свердловской области.

67. В случае если жалоба содержит вопросы, не отнесенные к компетенции учреждения, жалоба в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации направляется в учреждение либо орган, уполномоченный на ее рассмотрение, о чем заявитель письменно информируется.

68. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

69. Приостановление срока рассмотрения жалобы не допускается.

70. Министерство при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

71. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

4) если по результатам рассмотрения жалобы решения и действия (бездействие) организации, предоставляющей государственную услугу, ее должностных лиц, принятые (осуществленные) в ходе предоставления государственной услуги, признаны правомерными.

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

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта.

73. При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

74. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

75. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

76. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом учреждения, предоставляющего государственные

услуги.

Приложение
к типовой форме
Административного регламента
предоставления государственной услуги
по приему заявок (записи)
на прием к врачу в медицинскую
организацию, участвующую в реализации
территориальной программы государственных
гарантий бесплатного оказания
гражданам медицинской помощи

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
ПО ПРИЕМУ ЗАЯВОК (ЗАПИСИ) НА ПРИЕМ К ВРАЧУ
В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ, УЧАСТВУЮЩУЮ В РЕАЛИЗАЦИИ
ТЕРРИТОРИАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГАРАНТИЙ
БЕСПЛАТНОГО ОКАЗАНИЯ ГРАЖДАНАМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Список изменяющих документов
(в ред. Приказа Минздрава Свердловской области от 04.04.2018 N 506-п)

