

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

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования Административного регламента по  
предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на  
прием к врачу**

1. Административный регламент по предоставлению 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 государственных учреждений здравоохранения Тульской области (далее – Учреждения) при предоставлении государственной услуги.

**Круг заявителей**

2. Заявителями являются граждане Российской Федерации. От имени заявителей заявление о предоставлении государственной услуги могут подавать законные представители, либо лица, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

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

3. Получение сведений о местах нахождения и графике работы Учреждений, предоставляющих государственную услугу, осуществляется посредством:

- размещения информации на региональном портале государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» по адресу [www.doctor71.ru](http://www.doctor71.ru).
- размещения информации на сайте Учреждений, информационных стендах;
- размещения информации на официальном сайте министерства здравоохранения Тульской области;
- через информационно-справочную службу контактного центра (номер телефона: 8-800-450-33-03, режим работы: 07:00-20:00, без выходных).

4. Консультации по порядку предоставления государственной услуги осуществляются специалистами при непосредственном обращении

гражданина в Учреждение и через информационно-справочную службу контактного центра (номер телефона: 8-800-450-33-03).

Основными требованиями к порядку информирования о предоставлении государственной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота предоставляемой информации.

При ответах на обращения специалисты Учреждения или информационно-справочной службы контактного центра подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. В случае, когда специалист, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Информация от граждан, обратившихся в Учреждения по поводу предоставления государственной услуги через региональный портал или контактный центр, поступает в регистратуру Учреждения.

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

### **Наименование государственной услуги**

5. В соответствии с настоящим Административным регламентом предоставление государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» для организации оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам в целях приближения к их месту жительства, месту работы или обучения осуществляется по территориально-участковому принципу, предусматривающему формирование групп обслуживаемого населения по месту жительства, месту работы или учебы в определенных организациях, в соответствии со статьей 33 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 № 406н утвержден Порядок выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – Порядок).

Согласно п.4 и 5 Порядка для выбора медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь, гражданин лично или через своего представителя обращается в выбранную им медицинскую организацию с письменным заявлением о выборе медицинской организации.

Прием пациентов участковыми врачами осуществляется в течение установленного времени приема по предварительной записи в порядке очереди, за исключением случаев, указанных в п.50 настоящего Административного Регламента. Прием пациентов врачами-специалистами

осуществляется по направлению участкового врача, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи и случаев приема лиц, находящихся на диспансерном учете. Прием врачами отдельных специальностей (офтальмология, хирургия, травматология, стоматология, дерматовенерология, акушерство и гинекология) может осуществляться без направления лечащего врача.

При отсутствии в учреждении необходимого специалиста узкого профиля, после осмотра участковым врачом, гражданин может быть направлен в другое учреждение для получения необходимой консультации (лечения).

При подаче заявления предъявляются оригиналы следующих документов:

- 1) для детей после государственной регистрации рождения и до 14 лет, являющихся гражданами Российской Федерации:
  - свидетельство о рождении;
  - документ, удостоверяющий личность законного представителя ребенка;
  - полис обязательного медицинского страхования ребенка;
- 2) для граждан Российской Федерации в возрасте 14 лет и старше:
  - паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
  - полис обязательного медицинского страхования.

Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации, или осуществления действий, представления или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги, а также документов и информации, которые находятся в распоряжении органов предоставляющих услугу.

Предварительная запись на прием к врачу может быть осуществлена при личном посещении Учреждения, по телефону контактного центра, либо в электронной форме (через региональный портал государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» по адресу <http://doctor71.ru>).

Предварительная запись на прием к врачу при личном посещении осуществляется через специализированный информационный киоск, расположенный в здании Учреждения или иных учреждениях здравоохранения на территории Тульской области, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь и оснащенных информационными киосками, за исключением случаев приема граждан, впервые обратившихся в Учреждение, а также случаев технической неисправности информационного киоска.

Для получения государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в электронной форме, гражданину необходимо пройти на региональный портал государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» по адресу <http://doctor71.ru>.

Доступ на региональный портал осуществляется посредством авторизации через единую систему идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА).

На региональном портале размещена информация с перечнем специалистов, ведущих прием, наличие свободных квот для записи к данным специалистам. Есть доступ к выбору информации:

- поликлиники обслуживания;
- специалиста, к которому желает записаться на прием;
- желаемой дате и время приема.

А также осуществлена возможность предоставления контактной информации:

- телефон для связи (предпочтительно);
- электронный адрес почты.

Корректировка подтвержденной информации в региональной информационной системе в сфере здравоохранения Тульской области производится сотрудником регистратуры или специалистом контактного центра по требованию гражданина.

Учреждение обязано информировать граждан о том, что если по каким-либо причинам гражданин не может в назначенное время явиться на прием к врачу, ему необходимо известить об этом сотрудника регистратуры или контактного центра, либо отказаться от приема посредством использования регионального портала государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (<http://doctor71.ru>).

Талон на прием к врачу является дополнительным подтверждением предоставления услуги, но не обязательным. В талоне должны быть зафиксированы фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться прием, время и дата приема.

Минимальная квота на предварительную электронную запись на прием к врачу в Учреждениях ведущих первичный прием граждан составляет не менее 65% от общего времени ведения приема врача.

Минимальная квота на предварительную запись на прием к врачам отдельных специальностей (офтальмология хирургия, травматология, стоматология, дерматовенерология и акушерство и гинекология) в Учреждениях, ведущих первичный прием граждан, составляет не менее 40 % от общего времени ведения приема врача (для пациентов, состоящих на диспансерном учете в Учреждении и по направлению).

Составление расписания приема врача включает в себя:

- Равные временные отрезки для приема граждан;
- Время для записи;
- Резервное время.

Прием пациентов участковыми врачами и врачами специалистами осуществляется в рабочие дни с 8:00 до 20:00 с соблюдением принципа чередования утренних и вечерних смен и равномерного распределения часов приема участковыми врачами в течение всего рабочего времени Учреждения.

Запись на повторный прием и по направлению осуществляется врачом, в день приема на необходимую дату и время, по предварительному согласованию с гражданином или самим гражданином, посредством

информационного киоска (в случае его отсутствия или технической неисправности – через регистратуру), регионального портала государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (<http://doctor71.ru>), или при обращении в контактный центр.

Прием граждан, записавшихся по предварительной записи, осуществляется согласно дате и времени, на которое они были записаны. В случае опоздания на прием к врачу, гражданин может быть принят врачом после корректировки времени посещения врача (при наличии свободного времени приема или перенесено на другой день), за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

Медицинская помощь гражданину (прием врача) оказывается на основании территориальной Программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Тульской области бесплатной медицинской помощи.

Предварительная запись на прием к врачу может быть ограничена для граждан при большом потоке больных в Учреждении. Такое решение принимает главный врач Учреждения после проведенного анализа заполнения записи и согласования с ГУЗ ТО «Тульский областной медицинский информационно-аналитический центр» (далее – ГУЗ ТО «ТОМИАЦ»). В этом случае, приказом руководителя учреждения вводится временный порядок, ограничивающий те или иные виды записи на прием к врачам. Информация о введении временных ограничений записи на прием к врачам направляется в ГУЗ ТО «ТОМИАЦ».

### **Наименование подведомственных министерству здравоохранения Тульской области учреждений, непосредственно предоставляющих государственную услугу**

6. Государственную услугу предоставляют государственные учреждения здравоохранения Тульской области, приведенные в приложении 1 к настоящему Административному регламенту (приложение 1).

7. 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, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг Учреждениями.

### **Описание результата предоставления государственной услуги**

8. Результатом предоставления государственной услуги является внесение информации о дате и времени приема врачом гражданина в региональную информационную систему в сфере здравоохранения Тульской области.

## **Срок предоставления государственной услуги**

9. Общий срок выполнения административных процедур по выполнению услуги в электронном виде не более 15 минут.

### **Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги**

10. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Указом президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 № 255 «О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 07.12.2005 № 765 «Об организации деятельности врача-терапевта участкового»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 18.01.2006 № 28 «Об организации деятельности врача-педиатра участкового»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 07.12.2011 № 1496н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16.04.2012 № 366н «Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01.11.2012 № 572н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи по профилю «акушерство и гинекология (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий)»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 13.11.2012 № 910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2013 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

Отраслевым стандартом № 91500.01.0005-2001 «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении», утвержденным Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22.01.2001 № 12;

Методическими рекомендациями по оснащению медицинских учреждений компьютерным оборудованием и программным обеспечением для регионального уровня Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения, а также функциональными требованиями к ним, утвержденными Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации 03.05.2012.

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

11. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги является их представление с нарушением требований, установленных пунктами 2 и 11 настоящего Административного регламента.

### **Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги**

12. Основания для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют, за исключением:

- отсутствие лицензии у Учреждения на данный вид медицинской деятельности;
- отсутствие свободного времени в расписании приема врача;
- отсутствие необходимых документов;
- отсутствие врача - специалиста.

**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**

13. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

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

14. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

**Максимальный срок ожидания очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги**

15. Максимальный срок ожидания очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не более 15 минут.

**Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги в электронном виде**

16. Предварительная запись на прием к врачу может быть осуществлена лично при непосредственном обращении гражданина в Учреждение, по телефону, либо в электронной форме.

17. При непосредственном обращении гражданина в регистратуру запись производится через информационный киоск (на день обращения при наличии свободного времени приема или предварительно на другой день и время, свободные для записи и удобные для заявителя). В случае отсутствия информационного киоска, либо его технической неисправности запись осуществляется через регистратуру Учреждения.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги**

18. Здание, в котором размещается Учреждение должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об Учреждении.

Информационная табличка должна размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы ее хорошо видели посетители.

Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, которые позволят в течение рабочего времени учреждения ознакомиться с информационной табличкой.



Гражданину должна быть обеспечена возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги.

Прием заявителей осуществляется в помещении, специально выделенном для предоставления государственной услуги (далее - помещение).

Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями.

В местах предоставления государственной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов учреждения.

Помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения.

В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование мест общественного пользования (туалетов).

19. Помещение должно соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормативам, быть удобным и иметь достаточно места.

Помещение включает в себя: сектор ожидания, сектор для приема посетителей (рабочие места специалистов учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги).

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, но не менее 2 мест.

20. Должностными лицами учреждения должны быть обеспечены:

- содействие, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;

- оказание иной необходимой инвалидам и маломобильным группам населения помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

21. Рабочие места специалистов, осуществляющих предоставление государственной услуги, должны быть оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, средствами вычислительной и электронной техники, печатающими устройствами, копировальными устройствами, позволяющими предоставлять государственную услугу в полном объеме. Рабочие места должны быть оборудованы столами для возможности работы с документами, стульями, информационными табличками с указанием: номера кабинета, фамилии, имени, отчества специалиста учреждения, осуществляющего предоставление государственной услуги.

**Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий**

22. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

а) доступность государственной услуги:

$ПД = КП / (КП + КН) \times 100$ , где:

КП – количество оказанных учреждением государственных услуг в соответствии с настоящим Административным регламентом;

КН – количество жалоб на неисполнение государственной услуги;

б) своевременность оказания государственной услуги;

$ПК = К1 / (К1 + К2 + К3) \times 100$ , где:

К1 - количество своевременно оказанных учреждением государственных услуг в соответствии с настоящим Административным регламентом;

К2 – количество оказанных учреждением государственных услуг в соответствии с настоящим Административным регламентом с нарушением установленного срока;

К3 – количество необоснованных отказов в оказании государственной услуги учреждением в соответствии с настоящим Административным регламентом.

23. Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

24. Информацию о ходе предоставления государственной услуги можно получить при личном или письменном обращении в Учреждение.

### **Иные требования и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

25. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на региональном портале государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (<http://doctor71.ru>).

26. Заявителям обеспечивается возможность получения на региональном портале государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (<http://doctor71.ru>) формы заявления, необходимой для получения государственной услуги в электронном виде.

27. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги на региональном портале государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (<http://doctor71.ru>).

28. Учреждение при предоставлении государственной услуги межведомственного взаимодействия и взаимодействия с многофункциональными центрами не осуществляет.

29. Финансирование расходов по предоставлению государственной услуги осуществляется за счет средств бюджета Тульской области.

30. В целях предоставления государственной услуги в электронной форме основанием для начала предоставления государственной услуги является направление заявителем с использованием регионального портала государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (<http://doctor71.ru>) документов, указанных в пункте 11 настоящего Административного (предоставляются в составе аккаунта ЕСИА)

31. Обращение за получением государственной услуги в электронной форме и предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

**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 административных процедур**

32. Предоставление государственной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

а) обращение заявителя в Учреждение лично, по телефону контактного центра или в электронной форме;

б) запись пациента на прием к врачу на конкретные день и время.

**Состав документов, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего государственную услугу, и которые должны быть представлены в иные органы и организации**

33. Документы, которые находятся в распоряжении Учреждения и которые должны быть представлены в иные органы и организации в целях предоставления государственной услуги, отсутствуют.

**Состав документов, которые необходимы органу, предоставляющему государственную услугу, но находятся в иных органах и организациях**

34. Документы, которые необходимы Учреждению в целях предоставления государственной услуги, но находятся в иных органах и организациях, отсутствуют.

## **Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг, отдельных административных процедур**

35. Информация о правилах предоставления государственной услуги предоставляется по обращениям заявителей, а также размещена на региональном портале государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (<http://doctor71.ru>).

36. Предоставление государственной услуги в соответствии с настоящим Административным регламентом обеспечивается при обращении:  
лично или через своего законного представителя;  
через контактный центр;  
в электронной форме на региональном портале государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (<http://doctor71.ru>).

### **Блок-схема предоставления государственной услуги**

37. Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

### **Обращение заявителя в Учреждение здравоохранения лично, по телефону или в электронной форме**

38. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в Учреждение и представление им документов, указанных в пункте 11 настоящего Административного регламента, посредством:

- информационного киоска;
- портала государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» ([doctor71.ru](http://doctor71.ru));
- телефона контактного центра;
- регистратуры Учреждения.

39. В случае личного обращения при первичном обращении в Учреждении гражданина медицинский регистратор:

- принимает у него документы, предоставленные для записи на прием к врачу, проверяет их соответствие требованиям Административного регламента;

- знакомит гражданина с датой и временем, свободными для записи к указанному в направлении специалисту либо на указанное диагностическое исследование, и согласовывает с заявителем дату и время приема;

- регистрирует необходимые сведения в региональной информационной системе в сфере здравоохранения Тульской области.

В случае повторного личного обращения гражданина в Учреждение медицинский регистратор консультирует по порядку записи по средствам информационного киоска.

Подтверждением записи на прием к врачу является талон, выданный электронным терминалом.

40. В случае обращения гражданина за услугой по телефону контактного центра сотрудник информирует заявителя о графике работы специалиста, к которому направлен заявитель на консультацию, и о наличии у него свободного времени приема (на определенную дату и время);

- после согласования с гражданином даты и времени приема осуществляет запись на прием с внесением всех необходимых сведений в региональную информационную систему в сфере здравоохранения Тульской области;

- информирует гражданина о предоставленных ему дате и времени приема.

41. При обращении за услугой через региональный портал государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (<http://doctor71.ru>) подтверждением записи на прием к врачу является запись в региональной информационной системе в сфере здравоохранения Тульской области.

42. При личном обращении за предоставлением услуги подтверждение записи на прием к врачу, информирование гражданина о предоставлении услуги, возможных способах предоставления услуги, в том числе электронной форме, производятся сотрудником регистратуры Учреждения ежедневно в часы работы Учреждения по мере поступления заявок.

43. Формирование списка граждан, записавшихся на прием к врачу на следующий день, производится сотрудником регистратуры ежедневно для подбора амбулаторных карт и разнесения их по кабинетам ведущих прием врачей к началу следующего рабочего дня.

44. Ежедневно, на месяц вперед открывается поле расписания приема врача, в котором Учреждение проставляет временные отрезки, указанные в пункте 5 настоящего Административного регламента, за исключением временных отрезков для предварительной записи (web-запись), которые ежедневно автоматически открываются на две недели вперед. Исключение составляют пациенты, состоящие на диспансерном учете, для которых расписание с предварительной записью (web-записью) ежедневно, автоматически открывается на один месяц вперед.

45. В случае отказа в предоставлении услуги заявителю медицинским регистратором либо сотрудником контактного центра, принявшим телефонный вызов, дается разъяснение о причине отказа или приостановления предоставления услуги.

46. Прием врача осуществляется согласно дате и времени, указанным в талоне приема.

47. Медицинский регистратор либо сотрудник контактного центра, принявший телефонный вызов, несет ответственность за полноту, грамотность и доступность предоставления услуги, соблюдение правил деонтологии, врачебной тайны и персональных данных.

48. Предварительная запись на исследования допускается только при наличии направления от врача.

49. Время ожидания приема - не более 15 (пятнадцати) минут от назначенного в талоне времени приема, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, либо

осуществляет прием льготных категорий граждан (инвалиды 1 и 2 группы, ветераны ВОВ), о чем граждане, ожидающие приема, должны быть проинформированы.

### **Порядок административных процедур**

50. Основанием для начала административной процедуры является предоставления заявителем комплекта документов, предусмотренных пунктом 11 настоящего Административного регламента.

51. Комплект документов может быть представлен в оригинальном виде, либо в составе аккаунта ЕСИА.

52. Печать талона на прием к врачу регистратурой Учреждения производится только в случае личного обращения пациента. Граждане, записавшиеся на прием к врачу посредством информационного киоска, телефона контактного центра или портала государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» при посещении Учреждения направляются непосредственно к кабинету врача без посещения регистратуры (если не регламентировано иным).

53. После завершения административных процедур информации о дате и времени приема гражданина врачом должна быть занесена в региональную информационную систему в сфере здравоохранения Тульской области.

### **IV. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента**

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

54. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется путем проведения руководителем и должностными лицами учреждения, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами учреждения положений Административного регламента, а также требований к заполнению, ведению и хранению документации получателей государственной услуги.

Периодичность осуществления контроля за предоставлением государственной услуги устанавливается руководителем учреждения. При этом контроль должен осуществляться не реже 1 раза в календарный день.

55. Текущий контроль осуществляется путем визирования документов, подлежащих направлению вышестоящему должностному лицу, проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

**Порядок и периодичность осуществления плановых и  
внеплановых проверок полноты и качества предоставления  
государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля  
за полнотой и качеством предоставления  
государственной услуги**

56. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется путем проведения руководителем и должностными лицами учреждения, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами учреждения положений Административного регламента, а также требований к заполнению, ведению и хранению документации получателей государственной услуги.

Периодичность осуществления контроля за предоставлением государственной услуги устанавливается руководителем учреждения. При этом контроль должен осуществляться не реже 1 раза в календарный год.

57. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей государственной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов учреждения.

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

58. Должностные лица учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность, установленную трудовым законодательством Российской Федерации.

**Положения, характеризующие требования к порядку и формам  
контроля за предоставлением государственной услуги,  
в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

59. Граждане, их объединения и организации имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью учреждения при предоставлении государственной услуги.

## **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу**

60. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц Учреждений и решений, принимаемых в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

61. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может быть жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги - требование Заявителя либо его законного представителя о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов.

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

- нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, Административным регламентом для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, Административным регламентом для предоставления государственной услуги, у Заявителя (либо его законного представителя);
- 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 Тульской области, настоящим Административным регламентом;
- затребование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, настоящим Административным регламентом;
- отказ Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

К жалобе могут быть приложены документы (либо их копии), подтверждающие доводы Заявителя (либо его законного представителя).

63. Заявитель (либо его законный представитель) имеет право на ознакомление с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы.



64. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на адрес электронной почты Учреждений, указанных на официальном сайте министерства здравоохранения Тульской области. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения могут подаваться в министерство здравоохранения Тульской области.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта министерства здравоохранения Тульской области, регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме Заявителя (либо его законного представителя).

65. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения или его должностного лица в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

66. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением 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 Тульской области, Административным регламентом, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

Действия (бездействие) должностных лиц, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления государственной услуги могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

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

№ п/п	Наименование ГУЗ
1.	ГУЗ "Алексинская районная больница № 1 имени профессора В.Ф. Снегирева"
2.	ГУЗ "Амбулатория п. Рассвет"
3.	ГУЗ "Белёвская центральная районная больница"
4.	ГУЗ "Богородицкая центральная районная больница"
5.	ГУЗ "Веневская центральная районная больница"
6.	ГУЗ "Городская больница № 10 г. Тулы"
7.	ГУЗ "Городская больница № 11 г. Тулы"
8.	ГУЗ "Городская больница № 12 г. Тулы"
9.	ГУЗ "Городская больница № 13 г. Тулы"
10.	ГУЗ "Городская больница № 8 г. Тулы"
11.	ГУЗ "Городская больница № 9 г. Тулы"
12.	ГУЗ "Городская больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева"
13.	ГУЗ "Городская больница № 3 г. Тулы"
14.	ГУЗ "Городская больница № 7 г. Тулы"
15.	ГУЗ "Детская инфекционная больница № 2 г. Тулы"
16.	ГУЗ "Детская инфекционная больница № 4 г. Тулы"
17.	ГУЗ "Детская стоматологическая поликлиника № 1 г. Тулы"
18.	ГУЗ "Донская городская больница № 1"
19.	ГУЗ "Дубенская центральная районная больница"
20.	ГУЗ "Ефремовская районная больница"
21.	ГУЗ "Заокская центральная районная больница"
22.	ГУЗ "Кимовская центральная районная больница"
23.	ГУЗ ТО "Киреевская центральная районная больница"
24.	ГУЗ "Куркинская центральная районная больница"
25.	ГУЗ "Ленинская районная больница"
26.	ГУЗ "Новомосковская городская клиническая больница"
27.	ГУЗ "Одоевская центральная районная больница им. П.П. Белоусова"
28.	ГУЗ "Плавская центральная районная больница им. С.С. Гагарина"
29.	ГУЗ "Плехановская амбулатория"
30.	ГУЗ "Родильный дом № 1 г. Тулы им. В.С. Гумилевской"
31.	ГУЗ "Стоматологическая поликлиника № 1"
32.	ГУЗ "Суворовская центральная районная больница"
33.	ГУЗ "Тепло-Огаревская центральная районная больница"
34.	ГУЗ "Тульская городская клиническая больница скорой медицинской

	помощи им. Д.Я. Ваныкина"
35.	ГУЗ "Тульская областная стоматологическая поликлиника"
36.	ГУЗ "Тульская областная больница №2 им. Л.Н.Толстого"
37.	ГУЗ "Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда"
38.	ГУЗ "Тульский областной перинатальный центр"
39.	Тульский областной кожно-венерологический диспансер"
40.	ГУЗ "Узловская районная больница"
41.	ГУЗ "Чернская центральная районная больница"
42.	ГУЗ "Щекинская районная больница"
43.	ГУЗ "Ясногорская районная больница"

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

**Административная процедура  
«Обращение заявителя в регистратуру  
Учреждения лично, по телефону или в электронной форме»**

