

**Административный регламент
Министерства здравоохранения Мурманской области по
предоставлению государственной услуги по приему заявок (записи) на
прием к врачу в государственные учреждения здравоохранения
Мурманской области**

1. Общие положения

1.1 Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент (далее - Административный регламент) регулирует порядок предоставления государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу (далее – государственная услуга).

1.2 Описание Заявителей

Получателями государственной услуги (далее – Заявители) являются имеющие действующий в Российской Федерации полис обязательного медицинского страхования:

- граждане РФ, постоянно или временно проживающие в РФ;
- иностранные граждане;
- лица без гражданства (за исключением высококвалифицированных специалистов и членов их семей, а также иностранных граждан, осуществляющих в Российской Федерации трудовую деятельность в соответствии со статьей 13.5 Федерального закона от 25 июля 2002 года N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации"
- лица, имеющие право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом «О беженцах».

**1.3 Требования к порядку информирования о порядке
предоставления услуги**

1.3.1 Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), интернет-адресах, адресах электронной почты *медицинской организации, оказывающей государственную услугу, ее структурных подразделений, участвующих в предоставлении государственной услуги,* (далее – *наименование Учреждения*) размещены:

– на Интернет-сайте Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Ловозерская центральная районная больница» далее ГОБУЗ «ЛЦРБ»;

– на информационном стенде в месте предоставления услуги ГОБУЗ «ЛЦРБ»;

1.3.2 Сведения о графике работы ГОБУЗ «ЛЦРБ» сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

- на Интернет-сайте ГОБУЗ «ЛЦРБ»;

- на вывеске при входе в здание, в котором располагается ГОБУЗ «ЛЦРБ».

1.3.3. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляют сотрудники ГОБУЗ «ЛЦРБ», осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование (лично или по телефону).

1.3.4. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;

- письменного консультирования.

1.3.5. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;

- средств почтовой связи;

- электронной почты;

- сети Интернет, в том числе регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области <http://51gosuslugi.ru> и <http://www.polarmed.ru/>, официального сайта медицинской организации, официальной группы ГОБУЗ «ЛЦРБ» в социальных сетях.

1.3.6. При ответе на телефонный звонок сотрудник ГОБУЗ «ЛЦРБ», осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование, обязан:

- назвать наименование медицинской организации, должность, свои фамилию, имя, отчество;

- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

1.3.7. При ответе на телефонные звонки и при личном обращении граждан сотрудник ГОБУЗ «ЛЦРБ», осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если сотрудник ГОБУЗ «ЛЦРБ» не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

а) предложить Заявителю изложить суть обращения в письменной форме;

б) назначить другое удобное для Заявителя время для консультации;

в) в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному Заявителем.

1.3.8. Сотрудник *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование (лично или по телефону), обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства, соблюдать требования медицинской этики и деонтологии.

1.3.9. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения Заявителя.

1.3.10. Руководитель *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.11. Письменный ответ подписывает руководитель *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель квалифицированно готовит разъяснения в пределах своей компетенции и направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети «Интернет» в зависимости от способа обращения Заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении Заявителя.

1.3.12. При индивидуальном письменном консультировании сотрудник *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, ответственный за подготовку ответа, направляет ответ Заявителю в течение 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.13. Письменное консультирование осуществляется путем публикации информационных материалов на интернет-сайте *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*.

1.3.14. Сотрудник *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование, в обязательном порядке информирует Заявителя, предоставившего документы для предоставления государственной услуги:

а) о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;

б) об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;

в) об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;

г) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

д) о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*.

1.3.15. Консультирование осуществляется также путем распространения информационных листов и оформления информационных стендов, в том числе настольных. Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а представленная информация структурирована на тематическую и организационную.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1 Наименование государственной услуги

Прием заявок (запись) на прием к врачу

2.2. Наименование медицинской организации, предоставляющей государственную услугу

На территории Мурманской области государственную услугу по приему заявок (записи) на прием к врачу предоставляет государственные областные учреждения здравоохранения, подведомственные Министерству.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Конечный результат предоставления государственной услуги:

- а) прием заявки (запись) на прием к врачу;
- б) отказ в приеме заявки (записи) на прием к врачу.

2.4 Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. Предоставление услуги осуществляется в день обращения Заявителя.

2.4.2. Прием заявок (запись) на прием к врачу при предоставлении услуги в электронном виде осуществляется в момент обращения Заявителя на региональный портал государственных и муниципальных услуг (далее – Портал), размещенный в сети Интернет по электронному адресу: <http://51.gosuslugi.ru> (далее – сайт), <http://www.polarmed.ru/>, официальный сайт *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*.

2.4.3. Прием заявок (запись) на прием к врачу через терминал осуществляется в момент регистрации Заявителя через терминал.

2.4.4. При обращении Заявителя лично в регистратуру *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* услуга предоставляется в порядке живой очереди, за исключением:

- ветеранов Великой Отечественной войны;
- членов семей погибших (умерших) инвалидов войны;
- участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;
- участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции;
- граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы;
- беременных женщин;
- больных с высокой температурой, острыми болями любой локализации.

Указанные категории граждан обслуживаются вне очереди.

2.4.5. Срок предоставления государственной услуги в регистратуре не может превышать 15 минут.

2.4.6. При обращении Заявителя устно – по справочному телефону регистратуры, время ожидания соединения с ответственным исполнителем услуги составляет не более 10 минут.

2.5. Правовые основания предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги регулируют:

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»¹;
- Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»²;
- Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»³;
- Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 294 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие здравоохранения»⁴;
- Постановление Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги»⁵;
- приказ Минздравсоцразвития России от 28.04.2011 № 364 «Об утверждении Концепции создания единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения»⁶;
- приказ Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 г. № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;
- приказ Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»⁷;
- приказ Минздравсоцразвития РФ от 23.07.2010 № 541н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей

¹Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 22.11.2011,

²"Российская газета", N 274, 03.12.2010,

³"Собрание законодательства РФ", 29.07.2002, N 30, ст. 3032,

⁴"Собрание законодательства РФ", 28.04.2014, N 17, ст. 2057,

⁵ Электронный бюллетень "Сборник нормативных правовых актов Губернатора Мурманской области, Правительства Мурманской области, иных исполнительных органов государственной власти Мурманской области" <http://www.gov-murmansk.ru>, 13.12.2012,

⁶"Бюллетень трудового и социального законодательства РФ", N 7, 2011

⁷"Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти", N 52, 24.12.2012

руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения»⁸;

– Приказ Минтруда России от 10.05.2016 № 227н «Об утверждении профессионального стандарта «Врач-стоматолог»⁹;

– Письмо Минздрава России от 10.08.2012 № 18-1/10/2-1335 «О направлении временного Порядка ведения информационной системы «Запись на прием к врачу в электронном виде»¹⁰.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.6.1. Для оказания Заявителю государственной услуги необходимы следующие документы:

– документ, удостоверяющий личность, согласно Федеральному закону;

– полис ОМС (или СНИЛС - при личном обращении в регистратуру ГОБУЗ «ЛЦРБ».

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги

2.7.1 Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- непредставление документов, указанных п. 2.6.1 Административного регламента;

- отсутствие врача специалиста (по причине его отпуска, наступления периода его временной нетрудоспособности) с невозможностью его замены и как следствие, невозможность организовать врачебный прием;

- невозможность осуществить запись на диагностическое исследование по причине технической неисправности медицинского (диагностического) оборудования;

- несогласие Заявителя с предлагаемой датой и временем приема врача.

2.7.2 Основания для отказа в приеме документов для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.8. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания

⁸ "Российская газета", N 217, 27.09.2010

⁹ Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 06.06.2016

¹⁰ <http://www.consultant.ru/law/hotdocs/20407.html>

2.8.1. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления государственной услуги

2.9.1. Выбор здания (строения), в котором планируется расположение *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, должен осуществляться с учетом пешеходной доступности для Заявителей.

2.9.2. Здание, в котором расположено *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан.

2.9.3. Центральный вход в здание, в котором расположено *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование *Учреждения*;
- место нахождения;
- режим работы.

2.9.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Входы в помещения *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* должны быть оборудованы пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.9.5. Для удобства Заявителей помещения для получения государственной услуги рекомендуется размещать на нижнем этаже *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*.

2.9.6. Присутственные места *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* включают места для ожидания и информирования Заявителей.

2.9.7. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.8. Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему Заявителей, в том числе доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.9.9. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

2.9.10. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, размещаются в местах предоставления услуги.

2.9.11. Информационные стенды, размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.9.12. Сотрудник, осуществляющее оказание государственной услуги, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления государственных услуг

2.10.1 В группу количественных показателей доступности, которые характеризуются измеримыми показателями, позволяющими объективно оценивать деятельность *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, могут входить:

- время ожидания предоставления государственной услуги;
- график работы *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*;
- место расположения *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*;

2.10.2 В число качественных показателей доступности предоставляемых услуг могут входить:

- правдивость (достоверность) информации о предоставляемых услугах;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;

2.10.3 В группу количественных показателей оценки качества предоставляемых услуг могут входить:

- количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги
- количество обоснованных жалоб.

2.10.4 К качественным показателям относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.10.5 Показатели доступности и качества должны быть указаны в качестве приложения № 2 к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

2.11.1 Подача заявки Заявителем на прием к врачу в электронном виде с целью получения первичной медицинской помощи может быть выполнена к следующим врачам:

- врачу-терапевту участковому,
- врачу-педиатру,
- врачу общей практики (семейному врачу);
- врачу-стоматологу;
- врачу-акушеру-гинекологу,
- врачу-педиатру,
- врачам - детским специалистам.

Подача заявки Заявителем на прием к врачу в электронном виде возможна к специалисту одного профиля не чаще чем 1 раз в день.

2.11.2. При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»¹¹.

2.11.3. Информация о ходе предоставления услуги, а также о результате предоставления услуги, оказываемой в электронном виде посредством Единого или регионального портала государственных и муниципальных услуг, должна быть доступна заявителю через «Личный кабинет» указанного портала.

2.11.4. При поступлении в *ГБОУЗ «ЛЦРБ»*, документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронных документов по электронной почте, сотрудник, ответственный за прием заявок (запись) на прием к врачу и консультирование, связывается с Заявителем по номеру телефона, указанному в электронном обращении и дальнейшие действия выполняет в соответствии с административными процедурами, описанными в настоящем регламенте.

2.11.5 Заявитель имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом сотрудник *ГБОУЗ «ЛЦРБ»*, осуществляющий запись на прием к врачу, не позднее, чем за 45 минут до назначенного времени приема.

В случае, если Заявитель в течение месяца три раза подряд подал заявку на прием к врачу и не явился на прием к врачу *ГБОУЗ «ЛЦРБ»* и не уведомил об отказе от услуги в установленный срок, то для данного Заявителя временно блокируется возможность формирования реестровой записи через ЕПГУ и инфомат(при наличии) сроком на 1 месяц.

Запись о Заявителях с временно заблокированной возможностью подачи заявки через ЕПГУ и инфомат(при наличии) о записи на прием к врачу вносится должностным лицом *ГБОУЗ «ЛЦРБ»*, осуществляющим запись на прием к врачу, только при личном обращении данного Заявителя в *ГБОУЗ «ЛЦРБ»* или его обращении по телефону в call-центр в *ГБОУЗ «ЛЦРБ»*.

Прием таких Заявителей осуществляется в порядке общей очереди в соответствии с расписанием врача.

2.11.6 Запись Заявителей на прием в период отсутствия врача на рабочем месте осуществляется следующим образом - граждане, прикрепленные к участку отсутствующего врача-терапевта участкового,

¹¹ В случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства РФ используемый вид электронной подписи не установлен.

врача-педиатра, врача общей практики (семейного врача), врача-стоматолога, врача-гинеколога, записываются на прием к любому другому врачу аналогичной специальности, ведущему прием в *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* в период отсутствия данного врача.

Заявители, записывающиеся на прием к отсутствующему врачу в первый день его отсутствия, должны уведомляться ответственным сотрудником *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* о факте отсутствия врача и невозможности приема им в данный день любым указанным в п.3.4 способом.

Таким Заявителям предлагается записаться на прием к врачу, замещающему отсутствующего. Заявители, записавшиеся на прием к врачу на последующие дни, должны уведомляться ответственным сотрудником *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* о начале и о предполагаемых сроках отсутствия данного врача, о его временных заместителях и графике их приема любым указанным в п. 3.4 способом.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

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

- а) подача Заявителем заявки на прием к врачу:
 - с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ), регионального портала <http://www.polarmed.ru/>, <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* или инфомата (при наличии), расположенного в *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*;
 - с использованием телефонного обращения в *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*;
 - при личном обращении в регистратуру *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*;
- б) просмотр заявок Заявителей, поданных с использованием единого или регионального портала государственных и муниципальных услуг или инфомата(при наличии);
- в) подтверждение заявки о записи на прием к врачу, выдача талона и (или) отказ в выдаче талона на прием к врачу;
- г) изменение ранее поданной заявки, отказ от ранее поданной заявки.

3.2. Подача Заявителем заявки на прием к врачу

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры служит обращение Заявителя о записи на прием к врачу через ЕПГУ, региональный портал <http://www.polarmed.ru/>, <http://51gosuslugi.ru>, инфомат(при наличии), по телефону *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* или лично в регистратуру *Учреждения*.

Подача Заявителем заявки на прием к врачу с использованием ЕПГУ, регионального портала <http://www.polarmed.ru/>, <http://51gosuslugi.ru> официального сайта Учреждения или инфомата, расположенного в ГОБУЗ «ЛЦРБ»

3.2.2. Запись на прием к врачу с использованием ЕПГУ или регионального портала <http://www.polarmed.ru/> осуществляется следующими способами:

– через личный кабинет гражданина ЕПГУ или регионального портала <http://www.polarmed.ru/>;

– через электронную форму ЕПГУ для Заявителя, не имеющего личного кабинета на ЕПГУ.

При подаче заявки через личный кабинет Заявителя на ЕПГУ или региональном портале <http://www.polarmed.ru/>, или <http://51gosuslugi.ru>. Заявитель использует свои данные, указанные при регистрации личного кабинета на ЕПГУ.

3.2.3. подача заявки с использованием инфомата(при наличии) Заявителем осуществляется следующими способами:

– через ЕПГУ, как описано выше;

– по документу, удостоверяющему личность, согласно Федеральному закону РФ - с указанием ФИО, серии и номера документа, даты рождения;

– по единому номеру полиса ОМС - с указанием ФИО, единого номера полиса ОМС, даты рождения.

Заявитель, после подтверждения его личности, должен выбрать специализацию врача, медицинской организации, дату и время приема врача, в соответствии с представленным расписанием.

При отсутствии в расписании врача, желаемой даты и времени приема, гражданину необходимо выполнить действия, описанные в подразделе 3.5 Административного регламента.

Подача заявки на прием к врачу посредством телефонной связи

3.2.4. Заявитель при телефонном обращении в ГОБУЗ «ЛЦРБ» для подачи заявки (записи) на прием к врачу предоставляет следующую обязательную информацию о себе:

– ФИО;

– единый номер полиса ОМС, или СНИЛС, или паспортные данные;

– номер контактного телефона.

Заявитель сообщает сотруднику ГОБУЗ «ЛЦРБ», осуществляющему запись на прием к врачу, специализацию и ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, желаемые дату и время приема.

3.2.5. На основании сведений, полученных от Заявителя, сотрудник ГОБУЗ «ЛЦРБ», осуществляющий запись на прием к врачу:

- информирует Заявителя о графике работы специалиста, к которому Заявитель желает записаться на консультацию и о наличии к нему свободных талонов (на определенную дату и время);

- после согласования с Заявителем даты и времени приема, осуществляет запись на прием с внесением всех необходимых сведений в электронную базу данных (электронную регистратуру);

- информирует Заявителя о предоставленных ему дате и времени приема и о необходимости обращения Заявителя в регистратуру (в день явки) не позднее, чем за 15-20 минут до назначенного времени приема для подтверждения явки на прием к врачу.

3.2.6. В случае отказа в предоставлении заявителю государственной услуги сотрудник ГОБУЗ «ЛЦРБ», осуществляющий запись на прием к врачу, разъясняет Заявителю обоснованную причину отказа или приостановления предоставления услуги.

*Подача заявки на прием к врачу при личном обращении в
регистратуру Учреждения*

3.2.7. При личном обращении в регистратуру ГОБУЗ «ЛЦРБ» для подачи заявки на прием к врачу Заявитель может получить государственную услугу в порядке очереди по факту обращения согласно времени, отведенному для приема в графике конкретного врача ГОБУЗ «ЛЦРБ».

3.2.8. Заявитель должен предъявить сотруднику ГОБУЗ «ЛЦРБ», осуществляющему запись на прием к врачу, следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- полис ОМС.

Заявитель должен предоставить оригиналы документов, либо их надлежащим способом заверенные копии. Требования сотрудника ГОБУЗ «ЛЦРБ», осуществляющего запись на прием к врачу и консультирование, о предъявлении документов, не указанных в п. 2.6.1 Административного регламента, для предоставления государственной услуги не допускаются.

3.2.9. На основании сведений, полученных от Заявителя, сотрудник ГОБУЗ «ЛЦРБ», осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование:

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

- знакомит Заявителя с датой и временем, свободными для записи к указанному в направлении специалисту и согласовывает с Заявителем дату и время приема;

- вносит реестровую запись;

- сообщает Заявителю дату и время записи на прием, (Ф.И.О. врача, Учреждения и информирует о необходимости обратиться в регистратуру за 20 мин. до приема для подтверждения явки на прием).

При выборе времени в заявке сотрудник ГОБУЗ «ЛЦРБ», осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование, должен учитывать, что до получения Заявителем услуги у врача, врач должен быть обеспечен медицинской картой Заявителя в бумажном и/или электронном виде.

3.2.10. При отсутствии в расписании приема врача желаемого гражданином времени, сотрудник ГОБУЗ «ЛЦРБ», осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование, предлагает гражданину выполнить действия, описанные в подразделе 3.5.

3.3. Просмотр заявок Заявителей, поданных с использованием единого (или регионального) портала государственных и муниципальных услуг или инфомата

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры служит наличие в информационной системе ГОБУЗ «ЛЦРБ» заявок о записи на прием к врачу, поданных посредством ЕПГУ, регионального портала <http://www.polarmed.ru/>, <http://51gosuslugi.ru> или инфомата(при наличии).

3.3.2. Сотрудник ГОБУЗ «ЛЦРБ», осуществляющий запись на прием к врачу, производит запись граждан на прием к врачу с учетом:

– потоков записи согласно доступному времени в расписании выбранного врача;

– с учетом льготных категорий граждан, а также экстренных случаев обращения граждан.

3.3.3. Сотрудник ГОБУЗ «ЛЦРБ», осуществляющий запись на прием к врачу, подтверждает статус заявки в информационной системе. При подтверждении заявки сотрудником ГОБУЗ «ЛЦРБ», осуществляющим запись на прием к врачу, статус заявки изменяется на «Записан на прием».

3.3.4. В случае отказа в принятии заявки по причинам, указанным в подпункте 2.7.1 Административного регламента, статус заявки устанавливается «Отклонена». Сотрудник ГОБУЗ «ЛЦРБ», осуществляющий запись на прием к врачу, информирует Заявителя об изменении статуса заявки любым доступным способом, указанным в подразделе 3.5.3.

3.3.5. На основании заявок из информационной системы ГОБУЗ «ЛЦРБ» сотрудник ГОБУЗ «ЛЦРБ», осуществляющий запись на прием к врачу, ежедневно, готовит перечень Заявителей, записавшихся на прием на предстоящий день, отдельно по каждому врачу, и за 30 минут до окончания текущего рабочего дня, передает его вместе с медицинскими картами перечисленных Заявителей (пациентов) соответствующему врачу.

3.4.Подтверждение заявки о записи на прием к врачу, осуществлении записи и (или) отказ в осуществлении записи на прием к врачу

3.4.1 Основанием для начала административной процедуры служит личное обращение Заявителя в регистратуру *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*.

3.4.2.Перед посещением врача в соответствии с поданной заявкой Заявителю необходимо обратиться в регистратуру *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* за 20 минут до начала приема и подтвердить явку на прием, предъявить сотруднику *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, осуществляющему запись на прием к врачу, один из документов, данные которого были использованы при подаче заявки и подтвердить заявку.

3.4.3.При обращении Заявителя, записанного на прием к врачу, в регистратуру в день приема, сотрудник *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, осуществляющий запись на прием к врачу вносит необходимые сведения о Заявителе в электронную базу данных Учреждения (электронную регистратуру) и подтверждает явку Заявителя на прием.

3.4.4. В случае опоздания Заявителя на прием к врачу в назначенное время более чем на 15 минут, сотрудник *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, осуществляющий запись на прием к врачу, доводит до сведения Заявителя информацию о том, что Заявитель будет принят врачом в порядке очереди по факту обращения.

3.4.5 Заявители, имеющие право внеочередного обслуживания в медицинских организациях, могут воспользоваться правом подачи заявки на прием к врачу в соответствии с описанным Административным регламентом, либо обратиться в регистратуру *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке во временные промежутки, выделенные в расписании врача для приема граждан в порядке очереди.

При обращении Заявителя, имеющего право внеочередного обслуживания в *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, в регистратуру *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* сотрудник *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, осуществляющий запись на прием к врачу, обязан предложить ему воспользоваться правом подачи заявки на прием к врачу в удобное для гражданина время из имеющегося в расписании врача.

Заявитель, при отсутствии желаемого времени в расписании приема врача, может записаться к другому врачу, предложенному сотрудником Учреждения, осуществляющим запись на прием к врачу, с альтернативным вариантом времени приема.

3.5 Внесение изменений в поданную заявку, отказ от ранее поданной заявки

3.5.1 Основанием для начала административной процедуры служит поступление информации от Заявителя о необходимости внесения изменений в ранее поданную заявку.

3.5.2.В случае если ближайшая доступная для подачи заявки дата приема врача не устраивает Заявителя, он самостоятельно или при помощи

сотрудника *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, осуществляющего запись на прием к врачу, в ходе обращения в регистратуру (телефонное обращение, личное посещение), вносит в информационную систему неподтвержденную запись с указанием желаемых параметров записи.

3.5.3. Сотрудник *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, осуществляющий запись на прием к врачу, после обработки заявки в автоматическом режиме, согласно указанным параметрам, подтверждает внесенную заявку и извещает Заявителя об изменении статуса его заявки одним из указанных гражданином способов:

- по адресу электронной почты;
- по указанному номеру телефона.

3.5.4. В случае отказа Заявителя от посещения врача сотрудник *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, осуществляющий запись на прием к врачу в течение 10 минут с момента получения уведомления Заявителя, поступившего посредством телефонной связи, сети Интернет или при личном обращении в регистратуру Учреждения, удаляет соответствующую запись из информационной системы.

3.5.5. Если по инициативе *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* прием врачом стал недоступен, сотрудник *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, осуществляющий запись на прием к врачу, информирует об этом Заявителя указанным Заявителем способом и предлагает Заявителю альтернативное время приема.

Основанием, влекущим изменение параметров записи, является необходимость внесения изменений в фактическое расписание в связи с:

- внеплановым отпуском врача;
- экстренными изменениями в расписании по причине болезни врача или других обстоятельств.

3.5.6. Для изменения параметров записи Заявителя на прием к врачу, сотрудник *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, осуществляющий запись на прием к врачу, после согласования изменений с Заявителем, вносит соответствующую информацию, включающую данные о дате и времени приема, № кабинета и ФИО врача.

Заявители, записавшиеся на прием к врачу до момента изменения расписания, должны уведомляться об изменениях в расписании приема и возможностях переноса даты приема любым указанным в подразделе 3.5.3 способом.

4. Формы контроля исполнения Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием решений специалистами при предоставлении государственной услуги осуществляет руководитель *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*.

4.2. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, осуществляющих предоставление услуги.

4.3. Плановые проверки полноты и качества предоставления услуги *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, в том числе порядка и форм контроля полноты и качества предоставления услуги, осуществляются специалистами Министерства.

4.4. Внеплановые проверки полноты и качества исполнения услуги *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, в том числе порядка и форм контроля полноты и качества исполнения услуги, осуществляются в следующих случаях:

- при выявлении в результате планового мероприятия по контролю нарушений положений настоящего Административного регламента;

- по обращениям Заявителей;

- по мотивированному решению руководителя Министерства.

4.5. Специалисты *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, участвующие в предоставлении услуги, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ, за принимаемые решения и действия (бездействие).

4.6. Персональная ответственность специалистов *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, участвующих в предоставлении услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

4.7. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав получателей услуг осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.8. Внеплановые проверки действий сотрудников *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* при оказании государственной услуги осуществляет руководитель *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* и Министерство здравоохранения Мурманской области.

4.9. Плановые проверки действий сотрудников Учреждения при оказании государственной услуги проводятся не реже 1 раза в шесть месяцев в соответствии с годовым планом работы *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия решений и действий (бездействия) *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, а также должностных лиц *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*

5.1. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* в досудебном и судебном порядке.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*,

ответственных за предоставление государственной услуги, является подача Заявителем жалобы.

5.3. В досудебном и судебном порядке Заявитель 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 Мурманской области для предоставления государственной услуги;

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

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

требование у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;

отказ *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, должностного лица *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Жалоба подается в *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте или с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в органы, уполномоченные на рассмотрение жалоб, направлена на официальные интернет-сайты органов, уполномоченных на рассмотрение жалоб, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа,

предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника учреждения.

5.7. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.8. 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:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами (для юридических лиц);

в) 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.

5.9. Прием жалоб в письменной форме осуществляется *ГБОУЗ «ЛЦРБ»* в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, размещается на информационных стендах и на официальном интернет-сайте *ГБОУЗ «ЛЦРБ»*.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

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

5.10. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта *ГБОУЗ «ЛЦРБ»* в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

в) регионального портала государственных и муниципальных услуг.

5.11. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.6 настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.12 Жалоба, поступившая в *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* о предоставлении государственной услуги, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*. В случае обжалования решения руководителя *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* жалоба подается в Министерство здравоохранения Мурманской области.

Адрес: 183032, г. Мурманск, пр. Кольский, д.1, тел. (8152) 486 196, адрес электронной почты minzdrav@gov-murman.ru.

5.13. *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, его должностных лиц либо сотрудников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, на ЕПГУ и региональном портале государственных услуг;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*, его должностных лиц либо сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

д) формирование и представление ежеквартально в Министерство здравоохранения Мурманской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.15. Жалобы заявителей, поданные в письменной форме или в форме электронного документа, остаются без рассмотрения в следующих случаях:

в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (жалоба остается без рассмотрения, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

текст жалобы не поддается прочтению (ответ на жалобу не дается, жалоба не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

5.16. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение 1 (одного) дня с момента поступления в *ГОБУЗ «ЛЦРБ»*. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки

рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа *ГБОУЗ «ЛЦРБ»*, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации

5.17. По результатам рассмотрения жалобы *ГБОУЗ «ЛЦРБ»* принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта *ГБОУЗ «ЛЦРБ»*.

При удовлетворении жалобы *ГБОУЗ «ЛЦРБ»* 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.

5.18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме

5.19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы по основаниям, перечисленным в пункте 5.3 настоящего раздела, указываются:

наименование *ГБОУЗ «ЛЦРБ»*, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование Заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем *ГБОУЗ «ЛЦРБ»*.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.21. *ГБОУЗ «ЛЦРБ»* отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

5.22. *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) если в жалобе 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) если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.23. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц уполномоченного органа государственной власти в суде общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

5.24. Заявитель вправе обратиться с жалобой на принятое по его обращению решение или на действие (бездействие) *ГОБУЗ «ЛЦРБ»* в связи с заявлением о рассмотрении обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.