

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ АВТОНОМНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

«МУРМАНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР  
СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»

## ПРИКАЗ

от 20.11.2017

№ 246

г. Мурманск

\*\*\*\*\*

*Об утверждении административного регламента  
предоставления услуги «Запись на прием к врачу» в Центре*

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Мурманской области от 30.10.2017г. № 624 «Об утверждении административного регламента Министерства здравоохранения Мурманской области по предоставлению государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу в государственные учреждения здравоохранения Мурманской области»

**УТВЕРЖДАЮ:**

- Административный регламент ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» по предоставлению в Центре государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу (приложение № 1).

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Заведующему амбулаторно-поликлиническим отделением (Изотов Н.М.) в срок до 23.11.2017:

1.1. Обеспечить работу регистратуры Центра в соответствии с Административным регламентом по предоставлению в учреждении государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу.

1.2. Разместить информацию о предоставлении в Центре государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу на информационном стенде в доступном для пациентов месте в холле регистратуры амбулаторно-поликлинического отделения.

1.3. Разместить Регламент на официальном сайте Центра [www.kvd.murmansk.ru](http://www.kvd.murmansk.ru).

1.4. Обеспечить соблюдение сотрудниками учреждения Административного регламента по предоставлению в Центре государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу.

2. Программистам (Воскобойников Д.Г., Макаров Д.И.):

2.1. Обеспечить бесперебойное обновление данных системы «Диалог» с региональным сегментом системы единая электронная регистратура

Мурманской области

2.2. Осуществлять еженедельную проверку корректного отображения расписания на Сервисе.

3. Признать утратившим силу приказ Центра от 22.02.2013г. №22 «Об организации работы электронной регистратуры в Центре».

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

**Главный врач**

**А.М. Амозов**

Изотов Н.М. 

Ознакомлены:

Воскобойников Д.Г.

Макаров Д.И.

Белова Н.В.

Буракова С.О.

Головнина Е.А.

Горюшина М.В.

Денисенко Т.Ю.

Добрыднева Е.А.

Ковенцай Ю.С.

Ермураке М.И.

Кожина Е.В.

Коровецкая М.В.

Панченко Ю.А.

Рогозик В.В.

Тарасова М.В.

Цветкова С.В.

Чаплицева А.В.

Чугаева С.Ю.

Щегрова И.Ю.



**Административный регламент  
ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов  
медицинской помощи» по предоставлению в Центре государственной  
услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу**

**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 ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи», оказывающего государственную услугу, его структурных подразделениях, участвующих в предоставлении государственной услуги, (далее - Центр) размещены:

- интернет-сайте Центра [www.kvd.murmansk.ru](http://www.kvd.murmansk.ru);
- на информационном стенде в месте предоставления услуги Центра;

1.3.2 Сведения о графике работы Центра сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

- на Интернет-сайте Центра [www.kvd.murmansk.ru](http://www.kvd.murmansk.ru);;
- на вывеске при входе в здание, в котором располагается Центр.

1.3.3 Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляют сотрудники Центра, осуществляющие 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 Центра, официальной группы Центра в социальных сетях.

1.3.6. При ответе на телефонный звонок сотрудник Центра, 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 Центра, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если сотрудник Центра 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 Центра, 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 Центра, либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.11. Письменный ответ подписывает руководитель Центра 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 Центра, 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 Центра [www.kvd.murmansk.ru](http://www.kvd.murmansk.ru).

1.3.14. Сотрудник Центра, 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 Центра.

1.3.15. Консультирование осуществляется также путем распространения информационных листовок 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://51gosuslugi.ru> (далее - сайт), <http://www.polarmed.ru/>, официальный сайт Центра [www.kvd.murmansk.ru](http://www.kvd.murmansk.ru).

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 Центра 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»<sup>1</sup>;

- Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»<sup>2</sup>;

- Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»<sup>3</sup>;

- Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 294 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие здравоохранения»<sup>4</sup>;

- 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»<sup>5</sup>;

- приказ Минздравсоцразвития России от 28.04.2011 № 364 «Об утверждении Концепции создания единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения»<sup>6</sup>;

- 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»;

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

<sup>2</sup> "Российская газета", N 274, 03.12.2010,

<sup>3</sup> "Собрание законодательства РФ", 29.07.2002, N 30, ст. 3032,

<sup>4</sup> "Собрание законодательства РФ", 28.04.2014, N 17, ст. 2057,

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

<sup>6</sup> "Бюллетень трудового и социального законодательства РФ", N 7, 2011

- приказ Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»<sup>7</sup>;
- приказ Минздравсоцразвития РФ от 23.07.2010 № 541н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения»<sup>8</sup>;
- Приказ Минтруда России от 10.05.2016 № 227н «Об утверждении профессионального стандарта «Врач-стоматолог»<sup>9</sup>;
- 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»<sup>10</sup>.

## **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 Центра.

## **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.

<sup>7</sup> Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти", N 52, 24.12.2012

<sup>8</sup> "Российская газета", N 217, 27.09.2010

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

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

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

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 Центра, должен осуществляться с учетом пешеходной доступности для Заявителей.

2.9.2. Здание, в котором расположен Центр, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан.

2.9.3. Центральный вход в здание, в котором расположен Центр, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование Центра;
- место нахождения;
- режим работы.

2.9.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Входы в помещения Центра 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 Центра.

2.9.6. Присутственные места Центра 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 Центра, могут входить:



- время ожидания предоставления государственной услуги;
- график работы Центра;
- место расположения Центра;

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»<sup>11</sup>.

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.

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

2.11.4. При поступлении в Центр 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 Центра, 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 Центра и не уведомил об отказе от услуги в установленный срок, то для данного Заявителя временно блокируется возможность формирования реестровой записи через ЕПГУ и инфомат сроком на 1 месяц.

Запись о Заявителях с временно заблокированной возможностью подачи заявки через ЕПГУ и инфомат о записи на прием к врачу вносится должностным лицом Центра, осуществляющим запись на прием к врачу, только при личном обращении данного Заявителя в Центр или его обращении по телефону в call-центр Центра.

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

Заявители, записывающиеся на прием к отсутствующему врачу в первый день его отсутствия, должны уведомляться ответственным сотрудником Центра 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 Центра 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.gи/>, <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта Центра или инфомата, расположенного в Центре;
  - с использованием телефонного обращения в Центре;
  - при личном обращении в регистратуру Центра;

- б) просмотр заявок Заявителей, поданных с использованием единого или регионального портала государственных и муниципальных услуг или инфомата;
- 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, по телефону Центра или лично в регистратуру Центра.

*Подача Заявителем заявки на прием к врачу с использованием ЕПГУ, регионального портала <http://www.polarmed.ru/>, <http://51gosuslugi.ru> официального сайта Центра или инфомата, расположенного в Центре*

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 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 Центр 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 Центра, 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 Центра, 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 Центра, 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 Центра**

3.2.7. При личном обращении в регистратуру Центра 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 Центра.

3.2.8. Заявитель должен предъявить сотруднику Центра, 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 Центра, 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 Центра, 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 Центра и информирует о необходимости обратиться в регистратуру за 20 мин. до приема для подтверждения явки на прием)*.

При выборе времени в заявке сотрудник Центра, 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 Центра, 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 Центра заявок о записи на прием к врачу, поданных посредством ЕПГУ, регионального портала <http://www.polarmed.ru/>, <http://51gosuslugi.ru> или инфомата.

3.3.2. Сотрудник Центра, 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 Центра, осуществляющий запись на прием к врачу, подтверждает статус заявки в информационной системе. При подтверждении заявки сотрудником Центра, 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 Центра, 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 Центра сотрудник Центра, 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 Центра.

3.4.2. Перед посещением врача в соответствии с поданной заявкой Заявителю необходимо обратиться в регистратуру Центра за 20 минут до начала приема и подтвердить явку на прием, предъявить сотруднику Центра, 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 Центра, осуществляющий запись на прием к врачу вносит необходимые сведения о Заявителе в электронную базу данных Центра (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 Центра, 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 Центра 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 Центре, в регистратуру Центра сотрудник Центра, 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 Центра, 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 Центра, 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 Центра, 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 Центра, 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 Центра прием врачом стал недоступен, сотрудник Центра, 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 Центра, 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 Центра, 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 Центра.

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 Центра, осуществляющих предоставление услуги.

4.3. Плановые проверки полноты и качества предоставления услуги Центра, в том числе порядка и форм контроля полноты и качества предоставления услуги, осуществляются специалистами Министерства.

4.4. Внеплановые проверки полноты и качества исполнения услуги Центра, 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 Центра, участвующие в предоставлении услуги, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ, за принимаемые решения и действия (бездействие).

4.6. Персональная ответственность специалистов Центра, 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 Центра при оказании государственной услуги осуществляет руководитель Центра 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 Центра.

#### **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия решений и действий (бездействия) Центра, а также должностных лиц Центра**

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

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц Центра, 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 Центра, должностного лица Центра 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 Центр 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 Центром 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 Центра.

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 Центра 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 Центр о предоставлении государственной услуги, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается Центром. В случае обжалования решения руководителя Центра 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](mailto:minzdrav@gov-murman.ru).

5.13. Центр обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

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

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий Центра, 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 Центр. 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 в Центре, 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 Центр принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта Центра.

При удовлетворении жалобы Центр 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 Центра, 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 Центра.

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 Центр 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 Центр 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) Центра в связи с заявлением о рассмотрении обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.