



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 08.11.2024 № 24

Великий Новгород

**Об утверждении административного регламента по
предоставлению государственной услуги по
записи на прием к врачу медицинской организации,
подведомственной министерству здравоохранения
Новгородской области**

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» министерство здравоохранения Новгородской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению государственной услуги по записи на прием к врачу медицинской организации, подведомственной министерству здравоохранения Новгородской области.

2. Признать утратившим силу постановления министерства здравоохранения Новгородской области:

от 09.03.2021 № 2 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги по записи на прием к врачу медицинской организации, подведомственной министерству здравоохранения Новгородской области»;

от 27.05.2022 № 3 «О внесении изменений в Административный регламент по предоставлению государственной услуги по записи на прием к врачу медицинской организации, подведомственной министерству здравоохранения Новгородской области».

3. Опубликовать постановление на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

Министр **В.Н. Яковлев**



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ МИНИСТЕРСТВУ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Предметом регулирования административного регламента по предоставлению государственной услуги по записи на прием к врачу медицинской организации, подведомственной министерству здравоохранения Новгородской области являются отношения, возникающие между гражданами и медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Новгородской области, связанные с предоставлением государственной услуги по записи на прием к врачу медицинской организации, подведомственной министерству здравоохранения Новгородской области (далее – министерство, административный регламент, государственная услуга, медицинская организация).

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявитель – физическое лицо, обратившееся в медицинскую организацию, за предоставлением государственной услуги.

1.2.2. От имени заявителей в целях получения государственной услуги могут выступать лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, соответствующими полномочиями.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информация по вопросам предоставления государственной услуги представляется:

посредством размещения на официальном сайте министерства здравоохранения Новгородской области (далее – сайт министерства) в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru> (далее – Федеральный портал), региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»: <http://uslugi.novreg.ru> (далее – Региональный портал); на информационных стендах в помещениях министерства, медицинской организации;

путем устного консультирования при личном приеме;

по телефону;

по электронной почте;

по почте посредством письменного ответа на обращение.

Сведения о режиме работы, местах нахождения и номерах телефонов медицинских организаций, принимающих документы на предоставление государственной услуги, содержатся на официальном сайте министерства.

1.3.2. На сайте министерства размещается следующая информация:

структура медицинской организации;

места нахождения, графики (режимы) работы структурного подразделения медицинской организации, контактные номера телефонов специалистов;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

1.3.3. На Федеральном портале, Региональном портале размещается следующая информация:

места нахождения, графики (режим) работы структурного подразделения медицинской организации, контактные номера телефонов специалистов;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

краткое изложение процедуры предоставления государственной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

основания возврата документов, представленных для предоставления

государственной услуги;

порядок обжалования решения, действия или бездействия структурного подразделения медицинской организации, участвующего в предоставлении государственной услуги, его должностных лиц и работников.

1.3.4. На информационных стендах в помещениях медицинской организации размещается следующая информация:

извлечения из правовых актов, содержащих положения, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

сведения о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, почтовом адресе и адресе электронной почты медицинской организации его структурного подразделения, предоставляющего государственную услугу;

порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и работников, предоставляющих государственную услугу.

1.3.5. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

1) месту нахождения, графику работы, интернет-сайтах, адресу электронной почты и номерам телефонов медицинской организации, принимающей документы на предоставление государственной услуги;

2) перечню документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

3) времени приема и выдачи документов;

4) срокам предоставления государственной услуги;

5) процессу выполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги (на каком этапе в процессе выполнения какой административной процедуры находится представленный заявителем пакет документов);

6) порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.6. По письменным обращениям гражданина ответ направляется почтой в адрес гражданина в срок, не превышающий тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.7. При обращении гражданина посредством электронной почты ответ направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (если ответ в соответствии с обращением гражданина должен быть направлен ему в письменной форме по почте). Информирование по электронной почте осуществляется при наличии в обращении адреса, фамилии заявителя.

1.3.8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты медицинской организации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о

наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста медицинской организации, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста медицинской организации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другого специалиста медицинской организации, или обратившемуся гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.9. Публичное устное консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ): печати, радио, телевидения.

1.3.10. Публичное письменное консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется путем:

1) публикации информационных материалов в СМИ, в сети "Интернет";

2) оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте.

1.3.11. Консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется бесплатно в соответствии с режимом работы медицинской организации, министерства.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Запись на прием к врачу медицинской организации, подведомственной министерству здравоохранения Новгородской области.

2.2. Наименование медицинских организаций, предоставляющих государственную услугу

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляется медицинскими организациями, подведомственными министерству согласно приложению к настоящему Административному регламенту.

2.2.2. Медицинские организации не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, утвержденный нормативным правовым актом Новгородской области.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

выдача заявителю талона на прием к врачу в регистратуре медицинской организации (при непосредственном обращении заявителя в медицинскую организацию);

подтверждение записи на прием к врачу в электронном виде (в случае обращения заявителя за предоставлением государственной услуги в электронной форме);

отказ в приеме заявки (записи) заявителя на прием к врачу.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

2.4.1. Срок предоставления государственной услуги составляет не более 30 минут.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», на официальном сайте министерства.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

2.6.1. Для принятия решения о предоставлении государственной услуги заявителя, указанные в пункте 1.2.2 настоящего административного регламента, представляют в медицинскую организацию следующие документы:

паспорт гражданина Российской Федерации (для детей до 14 лет –

свидетельство о рождении), паспорт иностранного гражданина или иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, лица без гражданства в Российской Федерации – соответственно для иностранных граждан, лиц без гражданства;

полис обязательного медицинского страхования.

Заявителем предоставляются оригиналы документов либо их копии, заверенные в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.6.2. В случае подачи заявки (записи) на прием к врачу с помощью телефонной связи или посредством электронного взаимодействия на официальном сайте медицинской организации, министерства, через справочно-информационный портал государственных услуг Новгородской области: www.rgu.nov.ru оригиналы документов либо их копии, заверенные в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставляются заявителем в регистратуру медицинской организации в день приема у лечащего врача.

2.6.3. Ответственность за достоверность и полноту предоставляемых сведений и документов возлагается на заявителя.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

Перечень документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, получаемых посредством межведомственного взаимодействия отсутствует.

2.8. Указание на запрет требовать от заявителя

2.8.1. Медицинская организация не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении медицинских

организаций, органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в медицинские организации по собственной инициативе;

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

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

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

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправных действий (бездействия) должностного лица медицинской организации, работника государственного областного автономного учреждения «Многофункциональный центр» (далее – ГОАУ «МФЦ») при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью министра здравоохранения Новгородской области или руководителя ГОАУ «МФЦ» при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

4) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

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

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

2.10.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.10.2. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

непредставление документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента;

наличие в представленных документах недостоверной или искаженной информации;

отсутствие приема врача необходимого профиля в медицинской организации;

отсутствие у медицинской организации лицензии на необходимый вид медицинской деятельности;

несогласие заявителя с предлагаемыми датой и временем приема врача.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

Необходимые и обязательные услуги для предоставления государственной услуги отсутствуют.

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

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрен в связи с отсутствием таких услуг.

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

2.14.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.14.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов о предоставлении услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, устанавливается регламентами работы организаций.

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

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

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.16.1. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать установленным законодательством санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Помещения должны быть оборудованы противопожарной системой, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.16.2. Каждое рабочее место специалистов, предоставляющих государственную услугу, должно быть оборудовано персональным

компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, бумагой, расходными материалами, канцелярскими товарами в количестве, достаточном для предоставления государственной услуги.

2.16.3. Требования к размещению мест ожидания:

- 1) места ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками);
- 2) количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

2.16.4. Требования к оформлению входа в здание:

- 1) здание должно быть оборудовано удобной лестницей с поручнями для свободного доступа заявителей в помещение;
- 2) центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы медицинской организации;
- 3) вход и выход из здания оборудуются соответствующими указателями;
- 4) информационные таблички должны размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители;
- 5) фасад здания (строения) должен быть оборудован осветительными приборами;
- 6) на прилегающей территории к зданию, в котором осуществляется прием граждан, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, из которых не менее 10 процентов мест (но не менее 1 места) должны быть предназначены для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, доступ заявителей к которым является бесплатным.

2.15.5. Требования к местам для информирования, предназначенным для ознакомления заявителей с информационными материалами: места оборудуются информационными стендами, которые должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны (информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки).

2.16.6. Требования к местам приема заявителей:

- 1) кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:
 - номера кабинета;
 - фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги;
 - времени перерыва на обед;
- 2) рабочее место должностного лица должно обеспечивать ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости;
- 3) место для приема заявителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.16.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе

одним специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя;

2.16.8. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления таких услуг устанавливаются регламентами работы организаций.

2.16.9. В здании, в котором предоставляется государственная услуга, создаются условия для прохода инвалидов и маломобильных групп населения.

Инвалидам в целях обеспечения доступности государственной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими государственной услуги наравне с другими лицами. Вход в здание оборудуется пандусом. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны иметь расширенные проходы, позволяющие обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, а также должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, надписи, знаки, иная текстовая и графическая информация дублируются знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях и сопровождение.

На стоянке должны быть предусмотрены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов. За пользование парковочным местом плата не взимается.

2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре, возможность либо невозможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

2.17.1. Показатели доступности государственной услуги:

- 1) транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;
- 2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;

3) обеспечение предоставления государственной услуги с использованием возможностей Регионального портала и Федерального портала;

4) размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на официальном сайте медицинской организации.

2.17.2. Показатели качества государственной услуги:

1) соблюдение срока предоставления государственной услуги;

2) соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении государственной услуги;

3) отсутствие обоснованных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществленные при предоставлении государственной услуги;

4) сокращение количества обращений и продолжительности сроков взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги.

2.17.3. Количество взаимодействий с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность:

1) количество взаимодействий с должностными лицами при предоставлении государственной услуги в случае личного обращения заявителя не может превышать трех, в том числе обращение заявителя в медицинскую организацию за получением консультации (максимальное время консультирования 10 минут), представление заявителем соответственно в медицинскую организацию необходимых документов (максимальное время приема документов 15 минут) и обращение заявителя за результатом предоставления государственной услуги, если это предусмотрено нормативными правовыми актами;

2) если заявителя не удовлетворяет работа специалиста медицинской организации по вопросу консультирования либо приема документов, он может обратиться к руководителю медицинской организации.

2.17.4. Заявителям обеспечивается возможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип).

2.17.5. Заявители имеют возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, форм документов, необходимых для получения государственной услуги, в электронном виде на сайте министерства, Региональном портале и Федеральном портале.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональном центре, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональном центре, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур

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

- 1) личное обращение получателя Услуги или его законного представителя в регистратуру медицинской организации;
- 2) обращение получателя Услуги или его законного представителя по телефону медицинской организации;
- 3) обращение получателя Услуги или его законного представителя по единой региональной информационно-справочной службе «122»;
- 4) запись на прием к врачу с использованием сервисов портала государственных услуг;
- 5) запись на прием к врачу с использованием инфомата, размещенного в медицинской организации;
- 6) выдача медицинским регистратором уведомления (талона) о записи получателя Услуги на прием к врачу.

3.1.2. Исправление опечаток и ошибок после оказания административной услуги не подразумевается, поскольку услуга предоставляется без выдачи документа, содержащего сведения о заявителе.

3.2. Обращение заявителя в регистратуру медицинской организации

3.2.1. Запись доступна в часы работы медицинской организации, но не ранее 8.00.

3.2.2. Медицинский регистратор устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность.

3.2.3. После принятия комплекта документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего Административного регламента, медицинский регистратор осуществляет запись заявителя на прием в соответствии с расписанием врача.

3.3. Обращение заявителя в регистратуру медицинской организации путем личного обращения по телефону медицинской организации

3.3.1. Запись доступна в часы работы колл-центра медицинской организации, но не ранее 8.00.

3.3.2. При обращении заявителя в регистратуру медицинской организации по телефону медицинский регистратор осуществляет предварительную запись на прием, заполняет талон на прием к врачу.

3.3.3. При обращении заявителя в регистратуру медицинской организации по телефону заявитель должен сообщить медицинскому регистратору фамилию, имя, отчество, место жительства в соответствии с данными, указанными в страховом полисе.

3.3.4. При обращении заявителя в регистратуру медицинской организации по телефону медицинский регистратор сообщает заявителю дату и время приема врача, осуществляющего прием.

3.4. Обращение заявителя в регистратуру медицинской организации путем личного обращения в Службу 122

3.4.1. Запись доступна ежедневно с 8.00-20.00.

3.4.2. Оператор службы на основании обращения заявителя осуществляет его идентификацию. Заявитель сообщает оператору СНИЛС, номер полиса обязательного медицинского страхования (далее – ОМС), ФИО, дату рождения.

3.4.3. Далее оператор уточняет у заявителя цель обращения. При необходимости в соответствии с целью формируется запись на прием к врачу. Оператор уточняет у заявителя специальность врача, выбирает в системе врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, предлагает заявителю выбрать врача с учетом местонахождения доступного филиала (подразделения) медицинской организации. Проверяет в системе наличие свободных слотов для записи в пределах горизонта записи. При наличии свободных слотов информирует заявителя и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время записи. При выборе заявителем даты и времени записи осуществляет его запись и сообщает заявителю информацию о записи.

3.4.4. При отсутствии свободных слотов или отказа заявителя от предложенных дат и времени записи оператор предлагает заявителю записаться в «Лист ожидания».

3.5. Обращение заявителя в регистратуру медицинской организации с использованием ЕПГУ

3.5.1. Запись доступна в круглосуточном режиме.

3.5.2. В случае обращения заявителя за предоставлением государственной услуги в электронной форме заявитель заполняет электронную заявку с указанием врача, к которому заявитель записывается на прием, и желаемого времени и даты приема врача.

В случае наличия возможности приема врача в соответствии с заполненной заявителем электронной заявкой, заявитель получает уведомление о записи на прием к врачу в электронном виде.

3.6. Обращение заявителя в регистратуру медицинской организации с использованием инфомата

3.6.1. Запись доступна в часы работы медицинской организации, но не ранее 8.00.

3.6.2. Заявитель выбирает необходимую услугу и становится в электронную очередь для обращения в регистратуру.

3.7. Выдача медицинским регистратором талона на прием к врачу

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие медицинским регистратором комплекта документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего Административного регламента, и осуществление записи на прием к врачу (при личном обращении заявителя в регистратуру медицинской организации) либо предварительная запись на прием к врачу по телефону.

3.7.2. В случае обращения заявителя в регистратуру медицинской организации лично медицинский регистратор заполняет талон на прием к врачу, и выдает его заявителю с разъяснением времени приема и номера кабинета врача, осуществляющего прием.

3.7.3. Максимальный срок исполнения данной административной процедуры не должен превышать 15 минут.

3.7.4. Заявитель, обратившийся за получением государственной услуги по телефону, обязан не позднее 30 минут до назначенного времени приема, обратиться в регистратуру медицинской организации и представить документы, указанные в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента.

После принятия медицинским регистратором документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента, заявителю выдается талон на прием к врачу, заполненный при обращении заявителя в регистратуру медицинской организации по телефону.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами и специалистами областного учреждения положений регламента и иных

**нормативных правовых актов, устанавливающих
требования к предоставлению государственной услуги,
а также принятием ими решений**

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, принятием решений специалистами структурных подразделений и исполнением Административного регламента осуществляется руководителем медицинской организации или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.1.2. Периодичность осуществления текущего контроля за исполнением медицинской организации настоящего Административного регламента устанавливается руководителем медицинской организацией или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

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

4.2.1. Контроль за деятельностью по предоставлению государственной услуги осуществляет министерство путем проведения плановых (внеплановых) выездных проверок должностными лицами, уполномоченными на проведение проверок. Перечень должностных лиц министерства, осуществляющих контроль за обеспечением государственных гарантий, периодичность осуществления контроля в виде плановых (внеплановых), выездных проверок устанавливаются приказами министерства.

4.2.2. Внеплановые проверки осуществляются по факту обращения получателя государственной услуги на основании приказа министра, плановые проверки – в соответствии с утвержденными графиками проведения проверок.

4.2.3. Результаты проверок оформляются актами, в которых указываются выявленные нарушения и замечания, предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей (представителей заявителей) виновные лица привлекаются к ответственности в установленном действующим законодательством порядке.

Результаты плановых (внеплановых) выездных проверок подлежат анализу в целях выявления причин нарушений и принятия мер по их устранению и недопущению.

4.2.4. Проведение плановых проверок медицинской организации

министерством должно осуществляться не чаще одного раза в три года.

4.3. Порядок привлечения к ответственности должностных лиц и специалистов учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. Специалисты структурных подразделений, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур, соблюдение сроков, установленных Административным регламентом.

4.3.2. Лица, виновные в нарушении законодательства о дополнительных мерах социальной поддержки в части предоставления государственной услуги, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением государственной услуги может осуществляться гражданами, их объединениями и организациями путем направления в министерство:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги;

сообщений о нарушении законодательства, настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги, сведений о недостатках в работе лиц, оказывающих предоставление государственной услуги;

жалоб по фактам нарушения прав, свобод или законных интересов заявителей.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) областного учреждения, а также его должностных лиц

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба)

Заявитель, права и законные интересы которого нарушены должностными лицами и специалистами медицинской организации (в том

числе в случае ненадлежащего исполнения ими обязанностей при предоставлении государственной услуги), имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Заявители могут обжаловать решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги:

Жалоба на решения и действия (бездействие) специалистов медицинской организации подается руководителю медицинской организации.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя медицинской организации подается министру здравоохранения Новгородской области.

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Федерального портала и Регионального портала

Медицинская организация обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) медицинской организации, его должностных лиц либо специалистов посредством размещения информации на стендах медицинской организации, Федеральном портале, Региональном портале, интерактивном портале министерства;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) медицинской организации, его должностных лиц либо специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) областного учреждения, а также его должностных лиц

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) медицинской организации, его должностных лиц, осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; постановлением Новгородской областной Думы от 24.10.2012 № 322-5

ОД «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Новгородской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Новгородской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг».

Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на федеральном портале и региональном портале.

Приложение
к административному регламенту
по предоставлению государственной
услуги по записи на прием к врачу
медицинской организации, подведомственной
министерству здравоохранения
Новгородской области

**МЕДИЦИНСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ,
ПОДВЕДОМСТВЕННЫЕ МИНИСТЕРСТВУ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ,
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЕ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ
ПО ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ
МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ,
ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ МИНИСТЕРСТВУ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ГОБУЗ «Новгородская областная клиническая больница»,
ГОБУЗ «Областная детская клиническая больница»,
ГОБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр
психиатрии»,
ГОБУЗ «Клинический Госпиталь ветеранов войн»,
ГОБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр
фтизиопульмонологии»,
ОАУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер»,
ГОБУЗ «Областной клинический родильный дом»,
ГОБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер»,
ГОБУЗ «Новгородский областной наркологический диспансер
«Катарсис»,
ГОБУЗ «Новгородский центр по профилактике и борьбе со СПИД и
инфекционными заболеваниями «Хелпер»,
ГОБУЗ «Новгородский центр общественного здоровья и медицинской
профилактики»,
ГОБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница»,
ОАУЗ «Новгородский детский санаторий «Ромашка»,
ОАУЗ «Клинический центр медицинской реабилитации»,
ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»,
ГОБУЗ «Боровичская центральная районная больница»,
ГОБУЗ «Боровичский психоневрологический диспансер»,
ГОБУЗ «Валдайская областная психоневрологическая больница»,
ГОБУЗ «Демянская центральная районная больница»,
ГОБУЗ «Зарубинская центральная районная больница»,

ГБУЗ «Крестецкая центральная районная больница»,
ГБУЗ «Маловишерская центральная районная больница»,
ГБУЗ «Марёвская центральная районная больница»,
ГБУЗ «Новгородская центральная районная больница»,
ГБУЗ «Окуловская центральная районная больница»,
ГБУЗ «Пестовская центральная районная больница»,
ОАУЗ «Поддорская центральная районная больница»,
ГБУЗ Солецкая центральная районная больница,
ГБУЗ Старорусская центральная районная больница,
ГБУЗ «Старорусский психоневрологический диспансер»,
ОАУЗ «Хвойнинская центральная районная больница»,
ГБУЗ «Чудовская центральная районная больница»,
ГБУЗ Шимская центральная районная больница.