



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 09.09.2012

№ 15-12

г. Южно-Сахалинск

Об утверждении Порядка предоставления услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»

В целях обеспечения качества и доступности первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, в медицинских организациях государственной системы здравоохранения Сахалинской области, в соответствии с Федеральным законом от 27.10.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Распоряжением Правительства Сахалинской области от 01.08.2011 № 546-р «Об утверждении Перечня услуг, оказываемых государственными учреждениями Сахалинской области и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), предоставляемых в электронной форме и подлежащих включению в реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области», Положением о Министерстве здравоохранения Сахалинской области, утвержденным постановлением Правительства Сахалинской области от 16.02.2012 № 86, приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок предоставления услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации

территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее – Порядок).

2. Отделу организационно-аналитической работы, контроля и делопроизводства обеспечить направление настоящего приказа до сведения государственных учреждений здравоохранения Сахалинской области в пятидневный срок с даты его утверждения.

3. Руководителям государственных учреждений здравоохранения Сахалинской области обеспечить актуализацию локальных нормативных правовых актов в соответствии с утвержденным Порядком и обеспечить размещение на официальных сайтах медицинских организаций и на информационных стендах в местах предоставления услуги настоящего Порядка.

4. Опубликовать настоящий приказ в газете «Губернские ведомости», на официальном Интернет-портале правовой информации (www.pravo.gov.ru) и разместить на официальном Интернет-сайте министерства здравоохранения Сахалинской области (<http://minzdrav.minzdrav.sakhalin.gov.ru>).

5. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на первого заместителя министра здравоохранения Сахалинской области И.И.Амбражука.

Исполняющий обязанности министра
здравоохранения Сахалинской области



В.В. Кузнецов

—

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу министерства здравоохранения
Сахалинской области
от 19.09.2020 № 15-н

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ, УЧАСТВУЮЩУЮ В РЕАЛИЗАЦИИ ТЕРРИТОРИАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГАРАНТИЙ БЕСПЛАТНОГО ОКАЗАНИЯ ГРАЖДАНАМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Порядка

Порядок предоставления услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее - Порядок) определяет порядок предоставления услуги по осуществлению предварительной записи пациента на прием к врачу для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, первого и второго уровней в государственных учреждениях здравоохранения (далее – медицинские организации), подведомственных Министерству здравоохранения Сахалинской области (далее - Министерство), участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – услуга).

Порядок разработан в целях обеспечения единства, полноты, качества предоставления и равной доступности услуги и определяет сроки и

последовательность осуществляемых административных процедур (действий) по предоставлению услуги в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Порядок устанавливает требования, обязательные при предоставлении услуги медицинскими организациями, участвующими в реализации территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи (приложение № 1).

1.2. Круг заявителей

Заявителями, в отношении которых предоставляется услуга, являются: физические лица, а также их законные представители (далее - заявители), обратившиеся за предоставлением услуги для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

1.3.1. Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость и вежливость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- удобство и доступность.

1.3.2. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется:

- непосредственно в помещениях медицинских организаций при личном обращении, на информационных стендах;
- с использованием средств телефонной связи, в том числе посредством контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов;
- в информационно-телекоммуникационных сетях, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц (включая сеть Интернет), в том числе на официальном сайте министерства здравоохранения Сахалинской области (<http://minzdrav.sakhalin.gov.ru>), в государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://www.gosuslugi.ru>) (далее - ЕПГУ), на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области (<https://uslugi.admsakhalin.ru>);
- на сайтах медицинских организаций, оказывающих услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Приложение № 1).

1.3.3. Информирование о предоставлении услуги осуществляется должностными лицами медицинских организаций, предоставляющих услугу, которые сообщают сведения о:

- местонахождении и графике работы медицинских организаций;
- должностных лицах медицинских организаций;
- расписании приема врачей медицинских организаций;
- справочных телефонах медицинских организаций;
- перечне документов, необходимых для предоставления услуги;
- порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления услуги.

Сведения о месте нахождения, почтовом адресе, контактных телефонах, расписании работы врачей медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи, расположены на сайте Министерства.

1.3.4. При ответах на телефонные обращения граждан работники медицинских организаций, работники контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления услуги (хода ее исполнения), порядка подачи и рассмотрения жалобы. Ответ должен начинаться с информации о наименовании медицинской организации. Медицинский работник, работник контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов, принявший телефонный звонок, должен сообщить своё имя и должность.

Время разговора не должно превышать 15 минут.

Принявший телефонный звонок работник медицинской организации, работник контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, переадресовывает (переводит) его на другого специалиста или сообщает телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.5. Обращения, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа подлежат обязательной регистрации в течение одного дня с момента поступления в медицинскую организацию.

1.3.6. По результатам рассмотрения обращения, поступившего в письменной форме (нарочным, почтовым или факсимильным отправлением), ответ на обращение направляется работником медицинской организации почтой в адрес гражданина (уполномоченного представителя) в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

По результатам рассмотрения обращения, поступившего в электронной форме, ответ на указанное обращение направляется работником медицинской организации в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, в срок, не

превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения, в том числе в случае направления запроса в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», может быть продлен руководителем медицинской организации (а в их отсутствие - лицами, исполняющими их обязанности), но не более, чем на 30 дней, о чем гражданин (уполномоченный представитель) уведомляется в письменной форме.

Раздел 2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги

Услуга «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу

2.2.1. Предоставление услуги осуществляется медицинскими организациями, участвующими в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.2.2. Медицинские организации не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг медицинскими организациями.

2.3. Описание результата предоставления услуги

Результатом предоставления услуги является запись на прием к врачу с указанием точной даты, времени приема, номера кабинета и фамилии врача или отказ в предоставлении услуги.

2.4. Срок предоставления услуги

2.4.1. Запись на прием к врачу осуществляется в момент обращения заявителя в медицинскую организацию одним из указанных в п. 2.7 настоящего Порядка способов для получения первичной медико-санитарной помощи, первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме.

2.4.2. При очном обращении заявителя в медицинскую организацию для получения государственной услуги, срок ожидания в очереди не должен превышать 15 минут с момента обращения.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги

2.5.1. Предоставление услуги регулируется:

Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (текст Федерального закона опубликован в «Российской газете» от 23 ноября 2011 г. № 263, на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) 22 ноября 2011 г., в «Парламентской газете» от 24 ноября 2011 г. № 50, в Собрании законодательства Российской Федерации от 28 ноября 2011 г. № 48, ст. 6724);

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (текст Федерального закона опубликован в «Российской газете» от 30 июля 2010 г.

№ 168, в Собрании законодательства Российской Федерации от 2 августа 2010 г. № 31 ст. 4179);

Федеральным законом от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (текст Федерального закона опубликован в «Российской газете» от 3 декабря 2010 г. № 274, в Собрании законодательства Российской Федерации от 6 декабря 2010 г. № 49, ст. 6422, в «Парламентской газете» от 10 декабря 2010 г. № 64);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (текст Федерального закона опубликован в «Парламентской газете» от 11 мая 2006 г. № 70 - 71, в «Российской газете» от 5 мая 2006 г. № 95, в Собрании законодательства Российской Федерации от 8 мая 2006 г. № 19, ст. 2060);

приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению» (текст документа опубликован в издании «Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», № 52, 24.12.2012);

приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (текст приказа опубликован в «Российской газете» от 30 мая 2012 г. № 121);

Временным Порядком ведения информационной системы «Запись на прием к врачу в электронном виде», направленный письмом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10 августа 2012 г. № 18-1/10/2-1335 в соответствии с дорожной картой по внедрению реализации в 2012 году проекта по вводу в эксплуатацию сервиса «Запись на прием к врачу в

электронном виде» в медицинских организациях Российской Федерации, оказывающих первичную медико-санитарную помощь (текст письма официально опубликован не был)

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается:

1) на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» - <http://minzdrav.sakhalin.gov.ru>;

2) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в сети "Интернет" - <http://www.gosuslugi.ru>;

3) на официальных сайтах медицинских организаций, подведомственных Министерству, в сети «Интернет».

2.6. Исчерпывающий перечень документов (сведений), необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги

2.6.1. Для получения услуги заявитель предоставляет самостоятельно следующие документы:

паспорт, свидетельство о рождении для детей до 14 лет либо другой документ, удостоверяющий личность;

полис обязательного медицинского страхования;

направление врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), фельдшера, врача-специалиста - для оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи (при наличии).

2.6.2. Запрещается требовать от заявителя:

— представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги, а также документов и

информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих услугу;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг организациями;

- в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на ЕПГУ;

- совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема;

- предоставления документов, подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуги.

2.7. Выбор способа записи на прием к врачу

2.7.1. Заявители имеют возможность выбора способа записи на прием к врачу:

- при очном обращении через регистратуры (иные структурные подразделения) медицинских организаций;

- по телефону, в том числе посредством контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов медицинской организации 1-300;

- в электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» с использованием ЕПГУ;

- в электронной форме через информационные киоски (инфоматы)

медицинских организаций.

2.7.2. При обращении заявителей в контактный центр по приему и обработке телефонных вызовов обеспечивается онлайн (в режиме реального времени) передача информации в медицинские организации с использованием медицинской информационной системы по защищенным сетям передачи данных.

2.8. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Гражданам, учетные данные которых занесены в медицинские информационные системы медицинских организаций, обеспечивается возможность предварительной записи на прием к врачу в электронной форме.

Предварительная запись на прием в электронной форме реализуется через ЕПГУ и информационные киоски (инфоматы), установленные в медицинских организациях, контактный центр 1-300.

В процессе записи на прием к врачу в электронной форме с использованием страхового полиса ОМС заявителю предоставляется возможность:

- просмотреть расписание интересующих его специалистов;

- самостоятельно записаться на прием к врачу в удобное время в пределах утвержденного расписания;

- отменить самостоятельную запись на прием к врачу.

В соответствии с распоряжением министерства здравоохранения Сахалинской области от 24.10.2016 № 1332-р «Об утверждении Порядка осуществления предварительной записи в электронном виде на прием к врачу в медицинских организациях государственной системы здравоохранения Сахалинской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-

санитарную помощь» определен перечень врачебных специальностей, для которых открыта самостоятельная запись для пациентов (в электронной форме и (или) через call-центр):

врач-акушер-гинеколог;
врач-оториноларинголог;
врач-офтальмолог;
врач врач-педиатр;
врач-педиатр участковый;
врач-психиатр;
врач-психиатр-нарколог;
врач-стоматолог (стоматолог-терапевт, стоматолог общей практики);
врач-терапевт, врач-терапевт участковый (врач общей практики);
врач-травматолог-ортопед;
врач-фтизиатр;
врач-хирург;
врач-детский хирург;
врач – психиатр детский;
врач-психиатр подростковый;
врач-стоматолог детский.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, отсутствуют.

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

Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги

Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

- 1) отсутствие лицензии у медицинской организации на данный вид медицинской деятельности;
- 2) отсутствие свободного времени в расписании приема врача;
- 3) отсутствие необходимых документов (при состояниях, требующих оказания экстренной медицинской помощи, отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего Порядка, не является основанием для отказа в предоставлении услуги);
- 4) заявитель не прикреплен к медицинской организации, к специалистам которой желает записаться;
- 5) отсутствие приема врача-специалиста необходимого профиля в медицинской организации;
- 6) несогласие получателя услуги с предлагаемой датой и временем приема врача;
- 7) неявка заявителя в медицинскую организацию, предоставляющую услугу.

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

Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов для предоставления услуги и при получении результата предоставления услуги

2.13.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги в медицинской организации составляет не более 15 минут.

2.13.2. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

Гражданам, учетные данные которых занесены в медицинские информационные системы медицинских организаций, обеспечивается возможность предварительной записи на прием к врачу в электронной форме.

Предварительная запись на прием в электронной форме реализуется через ЕПГУ и информационные киоски (инфоматы), установленные в медицинских организациях, контактный центр 1-300.

В процессе записи на прием к врачу в электронной форме с использованием страхового полиса обязательного медицинского страхования заявителю предоставляется возможность:

- просмотреть расписание интересующих его специалистов;
- самостоятельно записаться на прием к врачу в удобное время в пределах утвержденного расписания;
- отменить самостоятельную запись на прием к врачу.

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

2.14.1. Центральный вход в здание медицинской организации должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о медицинской организации, осуществляющей предоставление услуги:

- наименование;
- режим работы.

2.14.2. Помещения, в которых предоставляется услуга, должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов медицинских организаций.

Помещения, в которых предоставляется услуга, должны быть оборудованы автоматической пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Обеспечивается в пределах своей компетенции беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, к объектам и предоставляемым в них услугам.

2.14.3. Залы ожидания должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями, а также столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей.

Количество мест определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.15. Показатели доступности и качества предоставления услуги

2.15.1. Результат предоставления услуги измеряется показателями качества и доступности.

2.15.2. Показатели качества предоставления услуги:

- доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги;
- отсутствие жалоб на действия (бездействие) сотрудников медицинской организации и на некорректное, невнимательное отношение сотрудников медицинской организации.

2.15.3. Показатели доступности предоставления услуги определяются:

- количеством оказанных учреждением государственных услуг в соответствии с настоящим Порядком;

- наличием полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления услуги в общедоступных местах в здании медицинской организации, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»).

- наличием необходимого и достаточного количества сотрудников, а также помещений, в которых осуществляется прием заявителей, в целях соблюдения установленных Порядком сроков предоставления услуги;

- своевременность оказания услуги, которая определяется количеством своевременно оказанных учреждением услуг в соответствии с настоящим Порядком.

2.15.4. Взаимодействие с сотрудниками медицинской организации осуществляется при обращении заявителя за предоставлением услуги, при получении результата услуги.

Информацию о ходе предоставления услуги можно получить при личном или письменном обращении в учреждение.

Заявитель при предоставлении услуги однократно взаимодействует с должностными лицами, продолжительностью 15 минут.

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

Предоставление услуги через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме) не осуществляется.

**Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения
административных процедур (действий), требования к
порядку их выполнения**

3.1. Состав и последовательность административных процедур

3.1.1. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение гражданина в регистратуру медицинской организации лично или по телефону, либо запись через портал государственных услуг или информационно-справочный киоск;

- выдача талона на прием к врачу либо мотивированный отказ в выдаче талона на прием к врачу.

3.2. Обращение гражданина в регистратуру медицинской организации лично или по телефону либо запись через портал государственных услуг или информационно-справочный киоск

3.2.1. При предоставлении услуги при личном обращении заявителя в регистратуру медицинской организации.

В случае принятия положительного решения заявителю предоставляется талон-направление на прием к врачу с указанием даты, времени, места (включая номер кабинета), специальности и фамилии врача, к которому записан заявитель.

При наличии оснований, указанных в пункте 2.11. настоящего Порядка, заявителю отказывается в предоставлении услуги, о чем сообщается ему немедленно с указанием оснований отказа.

3.2.2. При предоставлении услуги при обращении заявителя по телефону.

В случае принятия положительного решения заявителю сообщается дата, время приема, почтовый адрес медицинской организации, в котором осуществляется прием, номер кабинета, фамилия, имя, отчество врача и наименование его врачебной специальности.

При возникновении оснований, указанных в пункте 2.11. настоящего Порядка, заявителю отказывается в предоставлении услуги, о чем

сообщается ему немедленно с указанием оснований отказа.

3.2.3. При предоставлении услуги в электронном виде.

В случае принятия положительного решения талон-направление, сформированный автоматизированной информационной системой, без участия должностного лица передается в Личный кабинет получателя услуги на портале государственных услуг и становится доступен для печати.

Уведомление о номере записи в учетной системе без формирования отдельного документа, содержащее дату, время приема, почтовый адрес медицинской организации, в котором осуществляется прием, фамилию, имя, отчество врача и наименование его врачебной специальности, направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем.

При возникновении оснований, указанных в пункте 2.11. настоящего Порядка, заявителю отказывается в предоставлении услуги, о чем сообщается ему немедленно в электронном виде с указанием оснований отказа.

Результатом административной процедуры является информирование заявителя о дате и времени приема заявителя врачом либо отказ в записи на прием к врачу.

Срок исполнения административной процедуры - не более 15 минут (при личном обращении заявителя, в том числе по телефону).

3.2.4. Направление межведомственных запросов при выполнении административной процедуры не предусмотрено.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением Порядка

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Порядка и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений осуществляет руководитель медицинской организации (лицо, его замещающее).

Периодичность осуществления текущего контроля - постоянно.

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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на заявления заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц медицинских организаций.

4.2.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется должностными лицами Министерства и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Плановые проверки полноты и качества исполнения услуги осуществляются на основании годового плана работы министерства.

Внеплановые проверки осуществляются на основании приказа министра в случае обращения гражданина с жалобой на действия (бездействие), решения специалистов, предоставляющих услугу.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения услуги

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан виновные лица привлекаются к ответственности в установленном действующим законодательством порядке.

4.4. Требования к формам контроля за предоставлением услуги со стороны заявителей

Заявители могут принимать участие в электронных опросах, анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений настоящего Порядка, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Порядком.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) министерства, должностных лиц либо специалистов министерства, медицинских организаций, должностных лиц либо работников медицинских организаций

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Заявитель имеет право в досудебном (внесудебном) порядке обратиться с жалобой на имя руководителя медицинской организации, предоставляющей услугу, на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуг.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуг.

5.2. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Гражданин (уполномоченный представитель) вправе обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушения срока регистрации заявления о предоставлении услуги;

нарушения срока предоставления услуги;

требования у гражданина для предоставления услуги документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области;

отказа в приеме документов, предоставление которых для предоставления услуги предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области;

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

затребования у гражданина при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

приостановление предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами Российской Федерации и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и нормативными правовыми актами Сахалинской области;

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

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностных лиц либо работников медицинской организации при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя медицинской организации при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги уведомляется гражданин (уполномоченный представитель), а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.3. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Решения и действия (бездействие) должностных лиц либо работников медицинских организаций, принятые в ходе предоставления услуги на

основании настоящего Порядка, могут быть обжалованы гражданином (уполномоченным представителем) в досудебном (внесудебном) порядке.

В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- работников медицинской организации - руководителю медицинской организации;
- руководителя медицинской организации - министру;
- министра - Правительство Сахалинской области.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования, установленный настоящим разделом, применяется ко всем административным процедурам, перечисленным в разделе 3 настоящего Порядка.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба на решения и действия (бездействие) медицинской организации, должностных лиц и работников медицинской организации может быть подана в медицинскую организацию, либо в Министерство в письменной форме на бумажном носителе:

руководителю медицинской организации либо министру, а в их отсутствие - лицам, их замещающим, по почте по адресам, указанным на Интернет-сайте медицинской организации или сайте Министерства;

лично руководителю медицинской организации либо лично министру, а в их отсутствие - лицам, их замещающим, в часы приема в соответствии с графиком приема граждан соответственно по адресам, указанным на Интернет-сайте медицинской организации или сайте Министерства.

Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц Министерства либо специалистов Министерства может быть подана в письменной форме на бумажном носителе в Министерство:

министру, а в его отсутствие - лицу, его замещающему, по почте по адресу, указанному на сайте министерства;

лично министру, а в его отсутствие - лицу, его замещающему при личном приеме.

В случае подачи жалобы на личном приеме гражданин (уполномоченный представитель) представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы через уполномоченного представителя им представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени гражданина. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени гражданина, представляется доверенность.

Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц Министерства либо специалистов Министерства, должностных лиц медицинской организации может быть подана в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц (включая сеть Интернет), в том числе с использованием сайта Министерства и контактного центра 1-300, а также через портал системы досудебного обжалования (<http://do.gosuslugi.ru>).

В случае подачи жалобы через уполномоченного представителя в электронном виде, доверенность может быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность гражданина, не требуется.

Жалоба на решения, действия (бездействие) министра или лица, его замещающего, подается в вышестоящий орган – Правительство Сахалинской области (Губернатору Сахалинской области) по почте, при личном приеме гражданина, а также жалоба может быть подана с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том

числе через Интернет-сайт.

Жалоба на решения и действия (бездействие) медицинской организации, работника медицинской организации, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта медицинской организации, ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме гражданина.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника медицинской организации подаются руководителю этого медицинской организации.

5.4.2. Жалоба должна содержать:

наименование Министерства, медицинской организации, предоставляющей услугу, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица либо специалиста министерства, должностного лица либо работника медицинской организации, действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество гражданина (последнее - при наличии) (уполномоченного представителя), сведения о месте жительства гражданина (уполномоченного представителя) либо наименование, сведения о месте нахождения гражданина - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона (телефонов), адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину либо уполномоченному представителю;

сведения об обжалуемых решениях, действиях (бездействии) должностного лица либо специалиста министерства, должностного лица либо работника медицинской организации, предоставляющих услугу;

доводы, на основании которых гражданин либо его уполномоченный представитель не согласен с решением, действием (бездействием) должностного лица либо специалиста министерства, должностного лица либо работника медицинской организации, предоставляющих услугу. Гражданином либо его уполномоченным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы

гражданина либо их копии.

5.5. Срок рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба гражданина подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня поступления в Министерство или медицинскую организацию.

5.5.2. Жалоба, поступившая в Министерство или медицинскую организацию, подлежит рассмотрению должностными лицами, указанными в пункте 5.1.3 настоящего Порядка, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.3. В случае обжалования отказа в приеме документов у гражданина либо уполномоченного представителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы должностные лица, указанные в пункте 5.1.3 настоящего Порядка, принимают одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата гражданину денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области;

отказать в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы должностные лица, указанные в пункте 5.1.3 настоящего Порядка, принимают исчерпывающие меры по устранению

выявленных нарушений, в том числе по выдаче гражданину, направившему жалобу, результата услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения об удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, гражданину либо его уполномоченному представителю в письменной форме (по желанию гражданина, либо его уполномоченного представителя в электронной форме) должен быть направлен мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину (уполномоченному представителю) дается информация о действиях, осуществляемых Министерством, медицинской организацией в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить гражданину в целях получения услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину (уполномоченному представителю) даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Ответ на жалобу направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, поступившей в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, поступившей в письменной форме. Кроме того, на поступившую жалобу, содержащую предложение, заявление или жалобу, которая затрагивает интересы неопределенного круга лиц, в частности на жалобу, в которой обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на сайте

Министерства.

Должностные лица, указанные в пункте 5.1.3 настоящего административного регламента, отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностные лица, указанные в пункте 5.1.3 настоящего Порядка, вправе оставить без ответа по существу поставленных в ней вопросов, сообщив гражданину, направившему жалобу, в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменной жалобы не позволяет определить суть жалобы, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня ее регистрации сообщается гражданину, направившему

обращение.

В случае поступления письменной жалобы, содержащей вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на Интернет-сайте, гражданину, направившему жалобу, в течение семи дней со дня ее регистрации сообщается электронный адрес официального сайта Министерства и медицинской организации, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в жалобе, при этом жалоба, содержащая обжалование судебного решения, не возвращается.

В случае, если в жалобе содержится вопрос, на который гражданину, направившему жалобу, неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства должностные лица, указанные в пункте 5.1.3 настоящего административного регламента, принимают решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином, направившим жалобу, по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

В случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

В случае, если в компетенцию Министерства, медицинской организации не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации министерство направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение федеральный орган исполнительной власти, орган исполнительной власти Сахалинской области, орган местного самоуправления и в письменной форме информирует гражданина, направившего жалобу, о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение федеральном органе

исполнительной власти, органе исполнительной власти Сахалинской области, органе местного самоуправления.

Гражданин (уполномоченный представитель) вправе обратиться в Министерство за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.7. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе вышестоящим должностным лицам или в вышестоящий орган в порядке подчиненности.

5.8. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.10.1. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) медицинских организаций, подведомственных Министерству, и их должностных лиц обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на официальном сайте Министерства в сети Интернет, официальных сайтах медицинских организаций, подведомственных Министерству, на региональном уровне в сети «Интернет» или в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

5.10.2. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) медицинских организаций и их должностных лиц

осуществляется в том числе по телефону «Горячей линии», электронной почте, почтовой связи, при личном приеме.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку предоставления услуги «Запись на
прием к врачу в медицинскую организацию,
участвующую в реализации территориальной
программы государственных гарантий
бесплатного оказания гражданам медицинской
помощи

**Перечень медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной
программы государственных гарантий оказания гражданам
бесплатной медицинской помощи**

№ п/п	Наименование МО	Адрес
1.	ГБУЗ «Сахалинский областной кожно-венерологический диспансер»	693004, г. Южно-Сахалинск, ул. Больничная, 46-Б sokvd@sakhalin.gov.ru
2.	ГКУЗ «Сахалинский областной противотуберкулезный диспансер»	693004, г. Южно-Сахалинск, ул. Больничная, 46-А sopd@sakhalin.gov.ru
3.	ГКУЗ «Сахалинская областная психиатрическая больница»	693005, г. Южно-Сахалинск, ул.Лермонтова, 110 sakhopb@sakhalin.gov.ru
4.	ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер»	693020, г. Южно-Сахалинск, ул. Крюкова, 84 narkologia@sakhalin.gov.ru
5.	ГБУЗ «Областная стоматологическая поликлиника»	693020, г. Южно-Сахалинск, ул. Хабаровская, 51 osp@sakhalin.gov.ru
6.	ГБУЗ «Городская больница им. Ф.С.Анкудинова»	693010, г. Южно-Сахалинск, бульвар Анкудинова, 1 ankudinova@sakhalin.gov.ru
7.	ГБУЗ «Городская поликлиника № 2»	693010, г. Южно-Сахалинск, пр-кт Мира, 85 Pol-ka2@sakhalin.gov.ru
8.	ГБУЗ «Городская поликлиника № 4»	693023, г. Южно-Сахалинск, Комсомольская, 200 polikl-4@sakhalin.gov.ru
9.	ГБУЗ «Городская поликлиника № 6»	693022, г. Южно-Сахалинск, пер. Железнодорожный, 12 gp6@sakhalin.gov.ru
10.	ГБУЗ «Синегорская участковая больница»	693902, Сахалинская обл., п. Синегорск, ул. Коммунистическая, 71 sob65.info
11.	ГБУЗ «Городской родильный дом»	693006, г. Южно-Сахалинск, пр-кт Победы, 55-Б gor.roddom@sakhalin.gov.ru
12.	ГБУЗ «Южно-Сахалинская детская городская поликлиника»	693006, г. Южно-Сахалинск, ул. Емельянова, 2 dgp@sakhalin.gov.ru

13.	ГБУЗ «Александровск-Сахалинская центральная районная больница»	694420, Сахалинская обл., г. Александровск -Сахалинский, ул. Ленина, 48-А ascrib@sakhalin.gov.ru
14.	ГБУЗ «Долинская центральная районная больница им.Н.К.Орлова»	694051, Сахалинская обл., г. Долинск, ул. Севастьянова, 1-А, dolinsk.crb@sakhalin.gov.ru
15.	ГБУЗ «Охинская центральная районная больница»	694490, Сахалинская обл., г. Оха, ул. Карла Маркса, 54 pr.okhacrb@sakhalin.gov.ru
16.	ГБУЗ «Поронайская центральная районная больница»	694240, Сахалинская обл., г. Поронайск, ул. Восточная, 162-А poronaysk_crb@sakhalin.gov.ru
17.	ГБУЗ «Макаровская центральная районная больница»	694140, Сахалинская обл., г. Макаров, ул. Школьная, 50 pr.makcrb@sakhalin.gov.ru
18.	ГБУЗ «Северо-Курильская центральная районная больница»	694550, Сахалинская обл., г. Северо-Курильск, ул. Сахалинская, 79 Skcrb@sakhalin.gov.ru
19.	ГБУЗ «Курильская центральная районная больница»	694530, Сахалинская обл., г. Курильск, ул. Сахалинская, 14-А pr.kurilskcrb@sakhalin.gov.ru
20.	ГБУЗ «Южно-Курильская центральная районная больница»	694500, Сахалинская обл., пгт. Южно-Курильск, ул. Гнечко, 10 yk.pr@sakhalin.gov.ru
21.	ГБУЗ «Ногликская центральная районная больница»	694450, Сахалинская обл., пгт. Ноглики, ул. Советская, 44 pr.noglerb@sakhalin.gov.ru
22.	ГБУЗ «Холмская центральная районная больница»	694620, Сахалинская обл., г. Холмск, ул. Советская, 103 pr.khcrb@sakhalin.gov.ru
23.	ГБУЗ «Смирныховская центральная районная больница»	694350, Сахалинская обл., п. Смирных, ул. Чехова, 11- Б crb.smirnikh@sakhalin.gov.ru
24.	ГБУЗ «Невельская центральная районная больница»	694740, Сахалинская обл., г. Невельск, ул. Физкультурная, 1 pr.neverb@sakhalin.gov.ru
25.	ГБУЗ «Углегорская центральная районная больница»	694910, Сахалинская обл., г. Углегорск, ул. Красноармейская, 18 pr.uglcrb@sakhalin.gov.ru
26.	ГБУЗ «Тымовская центральная районная больница»	694400, Сахалинская обл., п. Тымовское, ул. Кировская, 84 pr.tymovskcrb@sakhalin.gov.ru
27.	ГБУЗ «Анивская центральная районная больница»	694030, Сахалинская обл., г. Анива, ул. Гоголя, 1 Anivacrb@sakhalin.gov.ru
28.	ГБУЗ «Корсаковская центральная районная больница»	694020, Сахалинская обл., г. Корсаков, ул. Федько, 2 crbkor@sakhalin.gov.ru
29.	ГБУЗ «Томаринская центральная районная больница»	694820, Сахалинская обл., г. Томари, ул. Садовая, 50 tomaricrb@sakhalin.gov.ru

30.	ГБУЗ «Консультативно-диагностический центр»	69300 Сахалинская обл. г. Южно-Сахалинск ул. Леонова 40 o.sayapin@sakhalin.gov.ru
-----	---	---