

Приложение к приказу Министерства
здравоохранения Свердловской области
от 27.05.2021 № 1101-р.

**Типовая форма административного регламента предоставления
государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу
в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной
программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам
медицинской помощи»**

Раздел 1. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее – регламент), устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее – государственная услуга).

2. Регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур, осуществляемых в ходе предоставления государственной услуги, порядок взаимодействия между должностными лицами, взаимодействия с заявителями.

Круг заявителей

3. При предоставлении государственной услуги заявителями являются физические лица, прикрепленные в установленном порядке к медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

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

4. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги осуществляется непосредственно в медицинской организации при личном приеме, по телефону, на официальном сайте, на информационных стендах, размещенных в здании медицинской организации.

5. Информация о месте нахождения, графиках (режиме) работы, номерах контактных телефонов, адресах электронной почты и официальных сайтов медицинских организаций, о порядке предоставления государственной услуги размещена в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) по адресу <https://www.gosuslugi.ru/108555/1/info>, портале Интернет-регистрации Свердловской области в региональной информационной системе <https://registratura96.ru/> (далее - Интернет-регистрация), на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендах, размещенных в медицинских организациях, а также предоставляется непосредственно сотрудниками медицинских организаций при личном приеме, а также по телефонам Контакт-центра Министерства здравоохранения Свердловской области.

6. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

7. При общении с заявителями (по телефону или лично) сотрудники медицинской организации должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления государственной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

8. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги может осуществляться с использованием средств автоинформирования.

Раздел 2. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

9. Наименование государственной услуги – «Прием заявок (запись) на прием к врачу в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

10. Государственная услуга предоставляется _____
 _____ (далее – медицинская организация).
 (полное наименование медицинской организации)

Наименование органов и организации, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги

11. При предоставлении государственной услуги получения документов в рамках межведомственного информационного взаимодействия не требуется.

12. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный постановлением Правительства Свердловской области от 14.09.2011 № 1211-ПП «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Свердловской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и Порядка определения платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Свердловской области государственных услуг».

Описание результата предоставления государственной услуги

13. Результатами предоставления государственной услуги являются:

- 1) запись на прием к врачу;
- 2) отказ в записи на прием к врачу.

Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом — необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

14. Срок предоставления государственной услуги – 15 минут.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

15. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте Министерства здравоохранения Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://minzdrav.midural.ru/article/show/id/1094> и на Едином портале: <https://www.gosuslugi.ru/108555/1/info>.

Медицинская организация обеспечивает размещение и актуализацию перечня указанных нормативных правовых актов на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на Едином портале.

Министерство здравоохранения Свердловской области обеспечивает размещение и актуализацию перечня указанных нормативных правовых актов на своем официальном сайте в сети «Интернет».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области для предоставления государственной услуги и услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, и подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

16. Для предоставления государственной услуги заявитель представляет в регистратуру медицинской организации:

1) паспорт, полис обязательного медицинского страхования либо полис добровольного медицинского страхования (для лиц, достигших 14 лет);

2) свидетельство о рождении, полис обязательного медицинского страхования либо полис добровольного медицинского страхования (для лиц, не достигших 14 лет).

Законный представитель пациента предъявляет документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий его статус.

В соответствии с частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» документы, указанные в части первой настоящего пункта, предоставляются заявителем самостоятельно.

В качестве документа, подтверждающего полномочия представителя, предъявляется доверенность, оформленная и выданная в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Для предоставления государственной услуги по телефонам Контакт-центра Министерства здравоохранения Свердловской области, телефону регистратуры медицинской организации заявитель сообщает сотруднику сведения о документах, указанных в части первой настоящего пункта.

Для предоставления государственной услуги на Едином портале, в Интернет-регистратуре заявитель заполняет сведения о документах, указанных в части первой настоящего пункта на Едином портале, в Интернет-регистратуре при формировании запроса.

17. Для получения документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в пункте 16 настоящего регламента, заявитель лично обращается в органы государственной власти, учреждения и организации.

18. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, указанные в пункте 16 настоящего регламента, представляются в регистратуру медицинской организации посредством личного обращения заявителя.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

19. Документы (сведения), необходимые в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, получаемых в порядке межведомственного электронного взаимодействия, отсутствуют.

Указание на запрет требовать от заявителя представления документов, информации или осуществления действий

20. 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 государственной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Свердловской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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:

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

наличия 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;

истечения срока действия документов или изменения информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица, предоставляющего государственную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя организации, предоставляющей государственную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7² части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

При предоставлении государственной услуги запрещается:

отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале либо на официальном сайте медицинской организации Свердловской области;

отказывать в предоставлении государственной услуги в случае, если документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале либо на официальном сайте медицинской организации Свердловской области.

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

21. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является отсутствие прикрепления

в установленном порядке к медицинской организации при подаче заявки (записи) на прием к врачу в плановой форме.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

22. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) отсутствие у заявителя документов, предусмотренных пунктом 16 настоящего регламента;

2) представление документов недействительных либо неправильно оформленных.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

23. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги в соответствии с постановлением Правительства Свердловской области от 14.09.2011 № 1211-ПП «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Свердловской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и Порядка определения платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Свердловской области государственных услуг», законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

24. Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

25. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области не предусмотрено.

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

26. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата государственной услуги в медицинской организации не должен превышать 15 минут.

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

27. Регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в пункте 16 настоящего регламента, осуществляется в момент обращения заявителя.

28. В случае, если запрос подан по телефонам Контакт-центра Министерства здравоохранения Свердловской области, телефону регистратуры медицинской организации информация о принятии либо об отказе в принятии запроса доводится до заявителя в момент обращения.

29. В случае, если запрос подан в электронной форме, заявителю направляется электронное сообщение о принятии либо об отказе в принятии запроса. Регистрация запроса, направленного в электронной форме, при отсутствии оснований для отказа в приеме запроса, осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

30. Регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего регламента.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов 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 и законодательством Свердловской области о социальной защите инвалидов

31. В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, обеспечивается:

1) соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности;

2) создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих государственные услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

3) помещения должны иметь места для ожидания, информирования, приема заявителей.

Места ожидания обеспечиваются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками);

4) помещения должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

5) места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами или информационными электронными терминалами;

столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для оформления документов, стульями.

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается информация, указанная в пункте 5 Административного регламента.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе заявителями с ограниченными возможностями.

Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе:
количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность;
возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
возможность либо невозможность получения государственной услуги в МФЦ, в том числе в полном объеме, а также посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010

года № 210-ФЗ; возможность либо невозможность подачи запроса, документов, информации, необходимых для получения государственной услуги, а также получение результатов предоставления такой услуги в пределах территории Свердловской области в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип) независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц); возможность подачи запроса, документов, информации, необходимых для получения государственной услуги, а также получения результатов предоставления такой услуги в пределах территории Свердловской области в любом филиале МФЦ по выбору заявителя (экстерриториальный принцип) независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц)

32. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

1) наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления государственной услуги в общедоступных местах в здании учреждения, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), средствах массовой информации, информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);

2) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги с использованием Единого портала, Интернет-регистратуры, а также по телефонам Контакт-центра Министерства здравоохранения Свердловской области;

3) предоставление государственной услуги с участием Государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» не предусмотрено;

4) предоставление государственной услуги посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в Государственном бюджетном учреждении Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» не предусмотрено;

5) получение государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу и при наличии возможности) посредством обращения в территориальное подразделение медицинской организации, к которой заявитель прикреплен в установленном порядке (при подаче заявки (записи) на прием к врачу в плановой форме).

33. При предоставлении государственной услуги взаимодействие заявителя с сотрудниками медицинской организации осуществляется в следующих случаях:

1) при личной подаче заявки (записи) на прием к врачу;

2) при выдаче талона пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее – талон).

В каждом случае время, затраченное заявителем при взаимодействиях с должностными лицами при предоставлении государственной услуги, не должно превышать 15 минут.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

34. Заявитель имеет право получения государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу и при наличии возможности) посредством обращения в _____

(территориальное подразделение медицинской организации)

35. При этом заявителю необходимо иметь при себе документы, указанные в пункте 16 настоящего регламента.

36. При обращении за получением государственной услуги в электронном виде электронная подпись не требуется.

Рассмотрение заявления, полученного в электронной форме, осуществляется в том же порядке, что и рассмотрение заявления, полученного от заявителя лично.

37. Предоставление государственной услуги с участием Государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» не предусмотрено. Предоставление государственной услуги посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в Государственном бюджетном учреждении Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» не предусмотрено.

Раздел 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, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

38. Последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги включает следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация заявки (записи) на прием к врачу;

2) оформление и выдача талона.

39. Предоставление государственной услуги с участием Государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» не предусмотрено.

Прием и регистрация заявки (записи) на прием к врачу

40. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в регистратуру медицинской организации либо поступление заявки (записи) на прием к врачу через Единый портал, Интернет-регистратуру, по телефонам Контакт-центра Министерства здравоохранения Свердловской области.

41. При обращении заявителя непосредственно в регистратуру медицинской организации сотрудник регистратуры проверяет наличие, достоверность и правильность оформления документов, указанных в пункте 16 настоящего регламента.

42. После проверки специалист регистратуры заносит информацию о приеме в единый электронный журнал приема врачей медицинской организации.

При обращении заявителя непосредственно в регистратуру медицинской организации талон на прием к врачу выдается в момент обращения. Максимальный срок внесения заявки – 15 минут.

43. В случае выявления обстоятельств, указанных в пунктах 21 и 22 настоящего регламента, представленные документы возвращаются заявителю с указанием причин отказа в записи на прием к врачу.

44. При обращении заявителя по телефону сотрудник регистратуры уточняет у заявителя необходимые сведения и заносит информацию о приеме в единый электронный журнал приема врачей медицинской организации в момент обращения. Максимальный срок внесения заявки – 15 минут.

45. При подаче заявки (записи) на прием к врачу через Интернет-регистратуру, посредством Единого портала информация о дате и времени автоматически заносится в единый электронный журнал приема врачей медицинской организации.

46. При обращении заявителя по телефонам Контакт-центра Министерства здравоохранения Свердловской области сотрудник уточняет у заявителя необходимые сведения и заносит информацию о приеме в единый электронный журнал приема врачей медицинской организации.

Оформление и выдача талона

47. Основанием для начала административной процедуры является внесение заявки (записи) на прием к врачу в единый электронный журнал приема врачей медицинской организации. Максимальный срок оформления и выдачи талона – 15 минут.

48. Для оформления и получения талона заявитель, направивший заявку на прием к врачу через Интернет-регистратуру, Единый портал либо по телефону, должен в день приема обратиться в регистратуру учреждения не позднее, чем за 15 минут до начала приема, предъявив документы, указанные в пункте 16 настоящего регламента, необходимые для предоставления государственной услуги.

Право на прием к врачу может быть передано другому пациенту при условии неявки заявителя в регистратуру для оформления талона.

49. После проверки представленных документов сотрудник регистратуры выдает заявителю талон на прием к врачу.

Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала

50. Последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала включает следующие административные процедуры:

- 1) предоставление информации заявителям и обеспечение доступа к сведениям о государственной услуге;
- 2) запись на прием в медицинскую организацию для подачи запроса о предоставлении государственной услуги;
- 3) формирование запроса о предоставлении государственной услуги;
- 4) прием и регистрация медицинской организацией, предоставляющей услугу, запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 5) получение сведений о ходе выполнения запроса;
- 6) получение результата предоставления государственной услуги;
- 7) формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги;
- 8) иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги;
- 9) осуществление оценки качества предоставления государственной услуги.

Предоставление информации заявителям и обеспечение доступа

к сведениям о государственной услуге

51. Информация о предоставлении государственной услуги размещается на Едином портале.

На Едином портале, официальном портале Министерства здравоохранения Свердловской области, медицинской организации размещается информация, содержащая:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

2) круг заявителей;

3) срок предоставления государственной услуги;

4) результаты предоставления государственной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;

5) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

6) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

7) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

Информация на Едином портале, официальном портале Министерства здравоохранения Свердловской области, медицинских организаций Свердловской области о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

Запись на прием в медицинскую организацию для подачи запроса о предоставлении государственной услуги

52. Запись на прием к врачу проводится посредством Единого портала, Интернет-регистратуры.

53. Заявителю предоставляется возможность записи на прием к врачу в пределах установленного в медицинской организации графика приема заявителей.

54. Медицинская организация не вправе требовать от заявителя 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.

Формирование запроса о предоставлении государственной услуги

55. Формирование запроса заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале, в Интернет-регистратуре без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

На Едином портале размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

56. Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

57. При формировании запроса заявителю обеспечивается:

1) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, указанных в пункте 16 настоящего регламента, необходимых для предоставления государственной услуги;

2) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

3) сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

4) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Едином портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

5) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

6) возможность доступа заявителя на Едином портале к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированным запросам – в течение не менее 3 месяцев.

58. Сформированный и подписанный запрос, и иные документы, указанные в пункте 16 настоящего регламента, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в орган (организацию) посредством Единого портала.

Прием и регистрация медицинской организацией, предоставляющей услугу, запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги

59. Медицинская организация обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе.

Срок регистрации запроса – момент обращения.

Предоставление государственной услуги начинается с момента приема и регистрации медицинской организацией документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

При получении запроса в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса, проверяется наличие оснований для отказа в приеме запроса, указанных в пункте 21 настоящего регламента, а также осуществляются следующие действия:

1) при наличии хотя бы одного из указанных оснований должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, в срок, не превышающий срок предоставления государственной услуги, подготавливает информационное сообщение о невозможности предоставления государственной услуги;

2) при отсутствии указанных оснований заявителю направляется присвоенный запросу в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Единого портала заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного запроса.

60. Прием и регистрация запроса осуществляются должностным лицом структурного подразделения, ответственного за прием и регистрацию заявления.

61. После регистрации запрос направляется в структурное подразделение, ответственное за предоставление государственной услуги.

62. После принятия запроса заявителя должностным лицом, уполномоченным на прием и регистрацию заявления, статус запроса заявителя в личном кабинете на Едином портале обновляется до статуса «принято».

Получение сведений о ходе выполнения запроса

63. При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется уведомление о записи на прием к врачу.

64. Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги. Информация о ходе предоставления государственной услуги направляется заявителю медицинской организацией в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого портала по выбору заявителя.

Получение результата предоставления государственной услуги

65. Основанием для начала административной процедуры является внесение заявки на прием к врачу в единый электронный журнал приема врачей учреждения.

66. Заявитель вправе получить результат предоставления государственной услуги в форме электронного документа или документа на бумажном носителе в течение срока действия результата предоставления государственной услуги.

67. При обращении за государственной услугой посредством Единого портала, в Интернет-регистратуре информация о регистрации заявки на прием к врачу и информация о предварительной записи на прием к врачу будут отражены в личном кабинете обозначенных информационных систем, с дальнейшей возможностью осуществить распечатку сведений.

68. Для оформления и получения талона заявитель, направивший заявку на прием к врачу через Единый портал, Интернет-регистратуру должен в день приема обратиться в регистратуру учреждения, не позднее, чем за 15 минут до начала приема, предъявив полис обязательного либо добровольного медицинского страхования и документ, удостоверяющий личность.

Формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги

69. При предоставлении государственной услуги административного действия по формированию и направлению межведомственных запросов в целях получения документов и информации, находящихся в распоряжении органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, иных государственных и муниципальных органов и подведомственных им учреждений, не требуется.

Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на

основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги

70. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, не предусмотрены.

Осуществление оценки качества предоставления государственной услуги

71. Заявитель вправе оценить качество предоставления государственной услуги с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (при реализации технической возможности), терминальных устройств.

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

72. При наличии опечаток и ошибок в талоне заявителю необходимо обратиться в регистратуру медицинской организации. Опечатки и ошибки устраняются в момент обращения.

Раздел 4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги **Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений**

73. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем и должностными лицами медицинской организации, ответственными за предоставление государственной услуги, на постоянной основе, и путем проведения плановых и внеплановых проверок по соблюдению и исполнению положений настоящего регламента, а также сотрудниками Министерства здравоохранения Свердловской области.

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

74. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на принятые решения, действия (бездействие) сотрудников учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги.

75. Периодичность осуществления проверок устанавливается главным врачом медицинской организации.

76. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании локальных актов медицинской организации.

77. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина.

78. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются

(указывается состав комиссии медицинской организации)

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта (справки), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт (справка) подписывается членами и председателем комиссии, а также сотрудником учреждения, в отношении которого проводилась проверка.

Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего государственные услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

79. Сотрудники медицинской организации за действия (бездействие) и решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

80. Сотрудники учреждения, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и качество предоставления государственной услуги.

81. Персональная ответственность за предоставление государственной услуги закрепляется в должностных регламентах сотрудников медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам

**контроля за предоставлением государственной услуги,
в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

82. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами медицинской организации нормативных правовых актов, а также положений регламента.

Проверки могут проводиться в соответствии с планом проверок, утвержденным главным врачом медицинской организации, внеплановые проверки - по обращениям граждан.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности медицинской организации при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

83. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации по телефону, по обращениям, поданным в письменном виде, электронной почте, через Единый портал и официальные порталы медицинских организаций.

Основные положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением настоящего регламента, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, устанавливаются и определяются в соответствии с федеральными законами, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и государственных гражданских служащих, а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг

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

84. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), принятые (осуществленные) в ходе предоставления государственной услуги сотрудниками медицинской организации, в досудебном (внесудебном) порядке в том числе в случаях, предусмотренных статьей 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

85. В случае обжалования решений и действий (бездействия) медицинской организации Свердловской области предоставляющей государственную услугу, ее должностных лиц жалоба подается для рассмотрения в Министерство здравоохранения Свердловской области в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

Жалобу на решения и действия (бездействие) медицинской организации предоставляющей государственную услугу, ее должностных лиц также возможно подать на имя Заместителя Губернатора Свердловской области, курирующего Министерство здравоохранения Свердловской области согласно распределению обязанностей между членами Правительства Свердловской области, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Способы информирования заявителей о порядке подачи и
рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала**

86. Министерство здравоохранения Свердловской области, медицинские организации Свердловской области, обеспечивают:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа власти, медицинской организации, их должностных лиц и государственных гражданских служащих, посредством размещения информации:

на стендах в местах предоставления государственных услуг;

на официальных порталах органов, предоставляющих государственные услуги, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (<http://mfcb6.ru/>) и учредителя многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (<http://dis.midural.ru/>);

на Едином портале в разделе «Дополнительная информация» соответствующей государственной услуги;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа власти, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и государственных гражданских служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и государственных гражданских служащих, а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг

87. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Министерства здравоохранения Свердловской области, медицинской организации Свердловской области, их должностных лиц и государственных гражданских служащих регулируется:

1) статьями 11.1–11.3 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) постановлением Правительства Свердловской области от 22.11.2018 № 828-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников»;

3) приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 28.12.2012 № 1524-п «О наделении полномочиями по рассмотрению жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц Министерства здравоохранения Свердловской области, участвующих в предоставлении государственных услуг».

88. Полная информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) Министерства здравоохранения Свердловской области, медицинской организации Свердловской области, их должностных лиц и государственных гражданских служащих размещена на Едином портале в разделе «Дополнительная информация» соответствующей государственной услуги по адресу: <https://do.gosuslugi.ru/services/6600000010000636703>.