

**Административный регламент  
по предоставлению государственной услуги  
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»**

**1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования Административного регламента по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – Регламент) являются отношения в сфере охраны здоровья граждан в Российской Федерации, возникающие между заявителями и государственными учреждениями здравоохранения, находящимися в ведении министерства здравоохранения Тульской области, оказывающими первичную медико-санитарную помощь (далее – Учреждения).

Регламент по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – Государственная услуга) определяет стандарт предоставления Государственной услуги, устанавливает сроки и последовательность административных процедур при предоставлении Государственной услуги.

Регламент устанавливает порядок взаимодействия сотрудников государственных учреждений здравоохранения Тульской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, с заявителями, обращающимися за получением Государственной услуги, а также порядок использования заявителями терминала самозаписи (далее – Инфомат), интернет-сайтов при получении Государственной услуги.

Регламент не распространяется на правоотношения, связанные с оказанием медицинской помощи в неотложной и экстренной формах.

Медицинская помощь оказывается на основании территориальной Программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Тульской области бесплатной медицинской помощи, утвержденной постановлением правительства Тульской области от 30.12.2016 № 662 «О территориальной Программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Тульской области бесплатной медицинской помощи на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годов».

Финансирование расходов по предоставлению Государственной услуги осуществляется за счет средств бюджета Тульской области.

1.2. Для целей настоящего Регламента используются следующие термины, определения и сокращения:

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) – федеральная государственная информационная система, обеспечивающая, в том числе предоставление услуг государственных учреждений и других



организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

Единый регистр застрахованных лиц (ЕРЗЛ) – форма персонифицированного учета сведений о застрахованных лицах, состоящая из центрального и регионального сегмента, предназначенная для сбора, обработки, передачи и хранения сведений о застрахованных лицах (ФИО, пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, СНИЛС, номер полиса ОМС, данные о страховой медицинской организации, выбранной застрахованным лицом, дата регистрации в качестве застрахованного лица, статус застрахованного лица).

Единая система идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА) – федеральная государственная информационная система, порядок использования которой устанавливается Правительством Российской Федерации и которая обеспечивает в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, санкционированный доступ к информации, содержащейся в информационных системах.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Инфомат – стационарный информационный терминал записи на прием к врачу (информационный киоск).

Региональная информационная система в сфере здравоохранения Тульской области – информационная система, содержащая персональные данные пациентов и сотрудников государственных учреждений здравоохранения Тульской области, выполняющая следующие функции:

информационная поддержка организации и оказания медицинской помощи населению Тульской области;

обеспечение автоматизации обработки информации государственными учреждениями здравоохранения Тульской области при оказании медицинской помощи пациентам;

обеспечение автоматизации взаимодействия государственных учреждений здравоохранения Тульской области при оказании медицинской помощи пациентам;

обеспечение взаимодействия с федеральными системами и сервисами;

обеспечение взаимодействия между различными структурами (в том числе различными ведомствами), участвующими в информационном обмене.

Первичная медико-санитарная помощь – медицинская помощь, включающая в себя мероприятия по профилактике, диагностике, лечению заболеваний и состояний, медицинской реабилитации, наблюдению за течением беременности, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения. Первичная врачебная медико-санитарная помощь оказывается врачами-терапевтами, врачами-терапевтами участковыми, врачами-педиатрами, врачами-педиатрами участковыми и врачами общей практики (семейными врачами).

Первичная специализированная медико-санитарная помощь – медицинская помощь, оказываемая врачами-специалистами, включая врачей-



специалистов медицинских организаций, оказывающих специализированную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь.

Полис обязательного медицинского страхования (полис ОМС) – документ, удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи на всей территории Российской Федерации в объеме, предусмотренном базовой программой обязательного медицинского страхования.

Расписание – график, содержащий указание о дате и времени приема пациента врачом учреждения здравоохранения.

Регистратор – сотрудник государственного учреждения здравоохранения Тульской области, осуществляющий деятельность в структурном подразделении «Регистратура».

Реестровая запись (или заявка на прием к врачу) – запись, содержащая сведения о резервировании временного промежутка в расписании рабочего времени врача учреждения здравоохранения для посещения гражданином с целью получения медицинской помощи.

СНИЛС – страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда Российской Федерации.

1.3. Заявителями являются:

1.3.1. Физические лица – граждане Российской Федерации, а также лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации, а также их законные представители.

1.3.2. Правом на получение услуги обладают заявители, указанные в пункте 1.3.1 настоящего Регламента, а также их представители при предъявлении документов, подтверждающих их полномочия в соответствии с действующим законодательством.

1.3.3. Заявители, имеющие право на получение медицинской помощи во внеочередном порядке в Учреждениях, могут воспользоваться правом подачи заявки на прием к врачу в электронном виде, в соответствии с настоящим Регламентом, либо обратиться в регистратуру Учреждения и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении Государственной услуги:

1.4.1. Информирование о местах нахождения и графике работы Учреждений, предоставляющих Государственную услугу, осуществляется посредством:

- размещения информации на региональном портале государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» по адресу: <https://doctor71.ru>;

- размещения информации на официальных сайтах Учреждений, информационных стендах в Учреждениях;

- размещения информации на официальном сайте министерства здравоохранения Тульской области;



- размещения информации на Едином портале государственных услуг Российской Федерации;

- через информационно-справочную службу контактного центра (номер телефона: 8-800-450-33-03, режим работы: 08:00-20:00, без выходных);

- сотрудниками Учреждения при непосредственном обращении заявителей в Учреждение.

1.4.2. При информировании о порядке предоставления Государственной услуги должны выполняться следующие требования:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота предоставляемой информации.

При ответах на обращения заявителей сотрудники Учреждения или информационно-справочной службы контактного центра подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. В случае, когда сотрудник Учреждения или информационно-справочной службы контактного центра, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Информация от заявителей, обратившихся в Учреждения за предоставлением Государственной услуги через региональный портал государственной услуги или контактный центр, поступает в регистратуру Учреждения.

1.4.3. На стендах в регистратуре Учреждений размещается следующая информация:

- наименование Государственной услуги;

- порядок предоставления Государственной услуги;

- информация о информационно-справочной службе контактного центра;

- информация о региональном портале государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» по адресу: <https://doctor71.ru>;

- информация о Едином портале государственных услуг Российской Федерации;

- перечень категорий заявителей, имеющих право на получение Государственной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения Государственной услуги;

- адреса инфоматов для получения Государственной услуги;

- телефон «Горячей линии» министерства здравоохранения Тульской области для обращений заявителей.



## 2. Стандарт предоставления Государственной услуги

2.1. Наименование услуги: «Прием заявок (запись) на прием к врачу». Краткое наименование услуги: «Запись на прием к врачу».

2.2. Государственная услуга предоставляется государственными учреждениями здравоохранения Тульской области, указанными в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2.3. Результатом оказания Государственной услуги является:  
запись на прием к врачу;

отказ в осуществлении записи на прием к врачу.

О результате предоставления Государственной услуги заявитель уведомляется документом (талоном), подтверждающим запись на прием к врачу и содержащим номер, дату приема, наименование Учреждения и ФИО врача:

при личном обращении за предоставлением Государственной услуги - талон выдается в бумажном виде;

при записи через региональный портал Государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу», Единый портал государственных услуг Российской Федерации – талон формируется в электронном виде;

при записи через инфомат – талон распечатывается в бумажном виде;

при обращении в информационно-справочную службу контактного центра информация предоставляется в устной форме по телефону.

Талон на прием к врачу является дополнительным подтверждением предоставления Государственной услуги, но необязательным.

2.4. Срок предоставления Государственной услуги:

Общий срок выполнения административных процедур по предоставлению Государственной услуги в электронном виде не более 15 минут с момента идентификации пациента в регистратуре, в контактном центре, инфомате, на региональном портале Государственной услуги или Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (в зависимости от способа обращения заявителя за предоставлением Государственной услуги).

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление Государственной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;



Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 № 255 «О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 07.12.2005 № 765 «Об организации деятельности врача-терапевта участкового»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 18.01.2006 № 28 «Об организации деятельности врача-педиатра участкового»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 07.12.2011 № 1496н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16.04.2012 № 366н «Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи»;

Приказ 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»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01.11.2012 № 572н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи по профилю «акушерство и гинекология (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий)»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 13.11.2012 № 910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2013 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

Отраслевой стандарт № 91500.01.0005-2001 «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении», утвержденный Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22.01.2001 № 12;

Методические рекомендации по оснащению медицинских учреждений компьютерным оборудованием и программным обеспечением для регионального уровня Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения, а также функциональными требованиями к ним, утвержденные Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 03.05.2012;



Закон Тульской области от 01.04.2014 № 2074-ЗТО «Об охране здоровья граждан в Тульской области».

2.6. Перечень документов и сведений, необходимых для предоставления Государственной услуги:

2.6.1. При личном первичном обращении: полис обязательного медицинского страхования (далее – Полис ОМС) пациента (или СНИЛС), паспорт гражданина Российской Федерации (для детей до 14 лет – свидетельство о рождении) или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством.

При обращении представителя заявителя дополнительно представляется паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством, документ, подтверждающий полномочия представителя в соответствии с действующим законодательством.

2.6.2. При обращении в контактный центр: ФИО, дата рождения, номер полиса ОМС, либо СНИЛС.

2.6.3. При обращении через инфомат – полис ОМС или СНИЛС.

2.6.4. При обращении через региональный портал Государственной услуги – логин (или СНИЛС) и пароль, указанные при регистрации личного кабинета заявителя.

2.6.5. При обращении через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) – логин (или СНИЛС) и пароль, указанные при регистрации личного кабинета заявителя.

2.7. Должностным лицам Учреждения запрещено требовать от заявителя:

документы, информацию или действия, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Учреждения, либо содержатся в государственных информационных системах, доступ к которым Учреждению обеспечен.

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

2.8.1. Отсутствие приема специалиста необходимого профиля в данном Учреждении.

2.8.2. Отсутствие лицензии у Учреждения на данный вид медицинской деятельности.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа предоставления услуги:

2.9.1. Представление неполного комплекта документов, указанных в пунктах 2.6.1, 2.6.3 настоящего Регламента.

2.9.2. Представление недостоверных сведений, указанных в пунктах 2.6.2, 2.6.4, 2.6.5 настоящего Регламента.

2.9.3. Отсутствие или неполнота обязательных для указания сведений (при самостоятельной записи через инфомат, региональный портал



государственной услуги, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

2.9.4. Наличие грамматических и технических ошибок в персональных данных пациента (при самостоятельной записи пациента через инфомат, региональный портал государственной услуги, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)).

2.10. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления таких услуг:

в регистратуре Учреждения срок ожидания в очереди (при ее наличии) составляет не более 15 мин.;

от регистратора – не более 5 мин.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя в электронной форме: запись на прием к врачу осуществляется в момент обращения заявителя на имеющиеся свободные дату и время приема врача по выбору заявителя в соответствии с установленным графиком приема врачей и наличием свободных мест.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется Государственная услуга:

2.13.1. Здание, в котором размещается Учреждение должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об Учреждении. Информационная табличка должна размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы ее хорошо видели посетители.

Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, которые позволят в течение рабочего времени Учреждения ознакомиться с информационной табличкой.

2.13.2. Прием заявителей осуществляется в помещении, специально выделенном для предоставления Государственной услуги (далее – Помещение).

Вход и выход из Помещения оборудуются соответствующими указателями.

В местах предоставления Государственной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников Учреждения.

Помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения. Помещение должно соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормативам.

В местах предоставления Государственной услуги предусматривается оборудование мест общественного пользования (туалетов).

2.13.3. Помещение включает в себя: сектор ожидания, сектор для приема посетителей (рабочие места специалистов Учреждения, участвующих в предоставлении Государственной услуги).

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

2.13.4. Должностными лицами Учреждения должны быть обеспечены:



- содействие, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;

- оказание иной необходимой инвалидам и маломобильным группам населения помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13.5. Рабочие места специалистов, осуществляющих предоставление Государственной услуги, должны быть оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, средствами вычислительной и электронной техники, печатающими устройствами, копировальными устройствами, позволяющими предоставлять Государственную услугу в полном объеме. Рабочие места должны быть оборудованы столами для возможности работы с документами, стульями, информационными табличками с указанием: номера кабинета, фамилии, имени, отчества специалиста Учреждения, осуществляющего предоставление Государственной услуги.

2.14. Способы предоставления Государственной услуги заявителю:

2.14.1. посредством личного обращения либо телефонного звонка в регистратуру Учреждения, запись доступна в часы работы регистратуры;

2.14.2. посредством обращения в контактный центр, запись доступна в часы работы контактного центра;

2.14.3. с использованием инфомата (терминала), запись доступна в часы работы Учреждения, в котором установлен инфомат;

2.14.4. в электронной форме с использованием регионального портала государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу», запись доступна в круглосуточном режиме;

2.14.5. в электронной форме с использованием Единого портала государственных услуг Российской Федерации, запись доступна в круглосуточном режиме.

2.15. Предоставление Государственной услуги при личном обращении заявителя:

2.15.1. Запись на прием к врачу при посещении заявителем Учреждения осуществляется через специализированный Информационный киоск (терминал самозаписи, инфомат), расположенный в здании Учреждения или иных учреждениях здравоохранения на территории Тульской области, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь и оснащенных инфоматами, за исключением случаев приема заявителей, впервые обратившихся в Учреждение, а также случаев технической неисправности инфомата.

2.15.2. При непосредственном обращении заявителя в Учреждение запись производится через инфомат на день обращения при наличии свободного времени приема или предварительно на другой день и время, свободные для записи и удобные для заявителя. В случае отсутствия инфомата, либо его технической неисправности запись осуществляется через регистратуру Учреждения. Сотрудники Учреждения должны оказать помощь пациенту при осуществлении записи через инфомат.

2.16. Предоставление Государственной услуги в электронной форме:



2.16.1. Заявитель может получить Государственную услугу в электронной форме путем внесения реестровой записи на региональном портале государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» по адресу: <https://doctor71.ru> или Едином портале государственных услуг Российской Федерации.

Для получения Государственной услуги заявителю необходимо пройти на региональный портал государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» по адресу <https://doctor71.ru> или Единый портал государственных услуг Российской Федерации.

Доступ на региональный портал <https://doctor71.ru> и Единый портал государственных услуг Российской Федерации осуществляется посредством авторизации через единую систему идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА).

2.16.2. На региональном портале <https://doctor71.ru> и Едином портале государственных услуг Российской Федерации размещена информация с перечнем специалистов, ведущих прием, наличие свободных мест для записи к данным специалистам.

На указанных порталах предоставляется доступ к выбору следующей информации:

- поликлиника обслуживания;
- специалист, к которому желает записаться на прием заявитель;
- желаемая дата и время приема.

На региональном портале Государственной услуги осуществлена возможность предоставления контактной информации Учреждения:

- телефон для связи (при наличии);
- адрес электронной почты.

2.16.3. Для получения Государственной услуги в электронной форме, заявитель выполняет следующие действия:

внесение реестровой записи на региональном портале <https://doctor71.ru> или Едином портале государственных услуг Российской Федерации осуществляется через личный кабинет. При внесении реестровой записи через личный кабинет заявителя, используются данные, указанные при регистрации личного кабинета;

подтверждение факта ознакомления и согласия с «Условиями и порядком предоставления электронной услуги» (проставление соответствующую отметку о согласии в электронной форме заявления);

подтверждение достоверности сообщенных сведений (проставление соответствующей отметки в форме электронного заявления);

- внесение реестровой записи с указанием желаемых параметров записи;
- получение талона, подтверждающего реестровую запись;
- при необходимости, сохранение файла (талона), распечатка.

2.16.4. Корректировка подтвержденной информации о заявителе в региональной информационной системе здравоохранения Тульской области производится сотрудником регистратуры Учреждения по требованию заявителя на основании данных полиса ОМС, СНИЛС.

2.17. Учреждение обязано информировать заявителей о том, что если по каким-либо причинам заявитель не может в назначенное время явиться на



прием к врачу, ему необходимо заблаговременно известить об этом сотрудника регистратуры Учреждения или контактного центра, либо отказаться от приема посредством использования регионального портала <https://doctor71.ru> или Единого портала государственных услуг Российской Федерации.

2.18. Информация о количестве мест для предварительной записи на прием к врачам размещается в региональной информационной системе здравоохранения Тульской области Учреждением на 14 (четырнадцать) календарных дней.

Учреждение обязано информировать заявителей, воспользовавшихся Государственной услугой, о случаях изменения времени и места приема врача посредством контактного номера телефона заявителя, указанного при осуществлении предварительной записи.

Ответственность за соблюдение данного требования лежит на руководителе Учреждения.

Количество мест для предварительной записи на прием к врачам, ведущих первичный прием пациентов, составляет 100 % от общего времени ведения приема врача, за исключением мест, выделенных на прием по экстренным показаниям.

Расписание приема врача включает в себя равные временные отрезки для приема пациентов.

Запись на повторный прием и по направлению осуществляется врачом, в день приема на необходимую дату и время, по предварительному согласованию с пациентом или самим пациентом, посредством инфомата (в случае его отсутствия или технической неисправности – через регистратуру), регионального портала <https://doctor71.ru>, Единого портала государственных услуг Российской Федерации или при обращении в контактный центр.

Прием пациентов, записавшихся по предварительной записи, осуществляется согласно дате и времени, на которое они были записаны.

2.19. В случае обращения пациента в Учреждение без предварительной записи для получения первичной медико-санитарной помощи, должна быть обеспечена возможность его записи на прием посредством инфомата или приема в день обращения дежурным терапевтом либо дежурным педиатром.

Прием дежурным терапевтом либо дежурным педиатром пациенту должен быть предложен в следующих случаях:

- оказания экстренной или неотложной медицинской помощи;
- опоздание на прием к врачу более чем на 15 минут от времени предоставленного при предварительной записи;
- прием льготных категорий граждан (инвалиды 1 и 2 группы, ветераны ВОВ, дети-сироты и дети, оставшимся без попечения родителей), обратившихся без предварительной записи.

2.20. В случае обращения пациента в Учреждение с целью получения направлений на исследования или консультации врачей по вопросам первичной специализированной медико-санитарной помощи, либо для оформления медицинской документации должна быть обеспечена



возможность его записи и приема в доврачебный кабинет (кабинет выдачи справок и направлений).

Запись на прием в доврачебный кабинет (кабинет выдачи справок и направлений) осуществляется пациентом, посредством инфомата (в случае его отсутствия или технической неисправности – через регистратуру), регионального портала Государственной услуги или при обращении в контактный центр.

### **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**

Предоставление Государственной услуги предусматривает выполнение следующих административных процедур:

обращение заявителя в Учреждение лично, по телефону контактного центра или в электронной форме;

прием и регистрация заявки на прием к врачу;

запись к врачу при обращении заявителя непосредственно в регистратуру Учреждения;

запись к врачу при обращении заявителя в контактный центр;

запись к врачу с использованием инфомата, регионального портала Государственной услуги, Единого портала государственных и муниципальных услуг.

Блок-схема предоставления Государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу приводится в Приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.1. Процедура приема и регистрации заявки на прием к врачу.

Подача заявки на прием к врачу представляет собой процесс резервирования временного промежутка в расписании рабочего времени врача Учреждения для получения заявителем первичной медико-санитарной помощи.

3.1.1. Юридическим основанием начала процедуры является обращение заявителя для записи на прием к врачу.

3.1.2. Порядок подачи заявки на прием к врачу.

В соответствии с порядком оказания первичной медико-санитарной помощи, первичный прием пациентов осуществляется по участковому принципу.

Реализация процедуры выбора пациентом Учреждения осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации в части реализации прав пациентов, застрахованных в системе ОМС, на выбор учреждения здравоохранения и врача.

3.1.2.1. Запись к врачу при обращении заявителя непосредственно в регистратуру Учреждения:

При обращении в Учреждение впервые, а также в случае технической неисправности инфомата, заявитель обращается непосредственно в регистратуру Учреждения. Заявитель предъявляет регистратору документы



согласно пункту 2.6.1 настоящего Регламента. Заявитель обязан предоставить оригиналы документов, либо их надлежащим способом заверенные копии.

Регистратор производит запись к врачу с учетом пожеланий заявителя, в соответствии с расписанием приема врачами Учреждения и выдает заявителю талон на прием к врачу.

При отсутствии в расписании приема врача желаемого заявителем времени, заявителю предлагается выбрать другое время или другого врача.

В случае записи заявителя на текущий день сотрудник регистратуры Учреждения должен сообщить в картохранилище о факте записи с указанием кабинета, даты и времени записи, в целях подбора и доставки амбулаторной карты заявителя в указанный кабинет.

В случае повторного личного обращения заявителя в Учреждение сотрудник регистратуры консультирует по порядку записи через инфомат.

3.1.2.2. Запись к врачу при обращении заявителя в контактный центр по телефону.

При обращении в контактный центр по телефону заявитель сообщает сведения в соответствии с требованиями пункта 2.6.2 настоящего Регламента.

Заявитель сообщает сотруднику контактного центра записи специализацию и ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, желаемую дату и время приема.

Сотрудник контактного центра осуществляет проверку соответствия предоставленных сведений единому регистру застрахованных граждан (ЕРЗЛ) Фонда обязательного медицинского страхования, а также проверку прикрепления заявителя к врачебному участку, который ведет выбранный врач.

На основании сведений, полученных от заявителя, сотрудник контактного центра производит запись заявителя.

Сотрудник контактного центра информирует заявителя о предоставленных ему дате и времени приема.

При несоответствии сведений требованиям пункта 2.6.2 настоящего Регламента, отсутствия сведений о пациенте в ЕРЗГ или отсутствии прикрепления пациента к врачебному участку, запись не производится. Сотрудник контактного центра рекомендует заявителю обратиться в регистратуру Учреждения с документом, удостоверяющим личность в соответствии с действующим законодательством и полисом ОМС пациента для уточнения данных.

3.1.2.3. Запись к врачу с использованием инфомата или регионального портала Государственной услуги, Единого портала государственных и муниципальных услуг.

Заявитель осуществляет запись на прием к врачу посредством заполнения соответствующей электронной формы на экране инфомата или на следующих Интернет-сайтах:

- региональный портал государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» по адресу: <https://doctor71.ru>;

- Единый портал государственных услуг Российской Федерации по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).



При записи через личный кабинет на интернет-сайтах используются данные, указанные заявителем при регистрации личного кабинета.

При отсутствии личного кабинета, а также при записи через инфомат, заявитель заполняет электронную форму в соответствии с пунктом 2.6.3 настоящего Регламента.

При отсутствии прикрепления заявителя к врачебному участку, который ведет выбранный врач, запись не производится.

После идентификации заявителя, в автоматическом режиме заявителю предлагается расписание приема врачей с перечнем свободного времени и дат приема для осуществления записи. Заявитель выбирает учреждение здравоохранения, врача, дату и время приема в соответствии с представленным расписанием. В автоматическом режиме осуществляется запись на выбранное заявителем время и дату.

При осуществлении записи происходит информирование заявителя на экране терминала информационной системы, осуществляющей запись на прием к врачу, и, при наличии технической возможности, распечаткой на бумажном носителе подтверждения об осуществлении записи.

3.1.3. Должностные лица, ответственные за предоставление Государственной услуги:

при личном обращении заявителя в регистратуру Учреждения – регистратор;

при обращении заявителя в контактный центр – сотрудник контактного центра;

при подаче заявки в электронном виде, осуществление записи производится автоматически;

непосредственно на приеме у врача и необходимости повторного посещения – врач, назначающий повторное посещение.

3.1.4. Критерием принятия решения является согласие заявителя осуществить запись на прием к врачу на определенное время и дату.

3.1.5. Результатом процедуры является запись заявителя на прием к врачу и резервирование свободного места в расписании врача.

3.1.6. Фиксацией результата выполнения процедуры является выдача талона на прием к врачу (при личном обращении) или его распечатка (при подаче заявки в электронном виде).

3.1.7. При обращении заявителя за медицинской помощью по талону записи к врачу регистратор Учреждения фиксирует дату и время обращения заявителя, а врач, предоставивший медицинскую помощь, фиксирует дату и время оказания медицинской помощи.

3.1.8. Запись на исследования допускается только при наличии направления от врача.

3.1.9. Формирование списка заявителей, записавшихся на прием к врачу на следующий день, производится сотрудником регистратуры Учреждения ежедневно для подбора амбулаторных карт и разнесения их по кабинетам ведущих прием врачей к началу следующего рабочего дня.

3.1.10. Заявители, предварительно записавшиеся на прием к врачу посредством инфомата, телефона контактного центра, регионального портала Государственной услуги или Единого портала государственных



услуг Российской Федерации» при посещении Учреждения направляются непосредственно к кабинету врача без посещения регистратуры.

3.1.11. Время ожидания приема – не более 15 (пятнадцати) минут от назначенного в талоне времени приема.

#### **4. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению Государственной услуги, осуществляется руководителем Учреждения.

4.2. Руководитель Учреждения осуществляет контроль за:  
надлежащим исполнением настоящего Регламента сотрудниками Учреждения;

обеспечением сохранности принятых от заявителя заявки на получение Государственной услуги и соблюдением сотрудниками Учреждения особенностей по сбору и обработке персональных данных заявителя.

4.3. Руководитель Учреждения и специалисты Учреждения, непосредственно предоставляющие услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления Государственной услуги, подготовки отказа в предоставлении Государственной услуги. Персональная ответственность руководителя Учреждения и специалистов Учреждения закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

В частности, специалисты Учреждения несут ответственность за:  
требование у заявителей документов или платы, не предусмотренных Регламентом;

отказ в предоставлении Государственной услуги по основаниям, не предусмотренным Регламентом;

нарушение сроков регистрации запросов заявителя о предоставлении Государственной услуги;

нарушение срока предоставления Государственной услуги.

4.4. Оператор регионального портала Государственной услуги осуществляет на своем сайте контроль актуальности данных, предоставляемых заявителям для записи на прием к врачу.

4.5. Оператор регионального портала государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» осуществляет контроль за своевременностью доставки электронных заявлений на автоматизированное рабочее место специалиста учреждения здравоохранения.

4.6. В рамках предоставления Государственной услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги.

4.7. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления Государственной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления услуги.



## 5. Показатели доступности и качества Государственной услуги

5.1. Показателями доступности и качества Государственной услуги являются:

5.1.1. доступность Государственной услуги:

$ПД = КП / (КП + КН) \times 100$ , где:

КП – количество оказанных Учреждением Государственных услуг в соответствии с Регламентом;

КН – количество жалоб на неисполнение Государственной услуги;

5.1.2. своевременность оказания Государственной услуги;

$ПК = К1 / (К1 + К2 + К3) \times 100$ , где:

5.1.3. К1 - количество своевременно оказанных Учреждением Государственных услуг в соответствии с Регламентом;

5.1.4. К2 – количество оказанных Учреждением Государственных услуг в соответствии с Регламентом с нарушением установленного срока;

5.1.5. К3 – количество необоснованных отказов в оказании Государственной услуги Учреждением в соответствии с Регламентом.

## 6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего Государственную услугу, а также должностных лиц

6.1. Заявители имеют право обжаловать решение и (или) действие (бездействие), принятых (осуществляемых) Учреждением, должностными лицами, в ходе предоставления Государственной услуги. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления Государственной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителя обязательным.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

нарушение срока предоставления услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления Государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления Государственной услуги, у заявителя;

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

затребование с заявителя при предоставлении услуги платы;

отказ Учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных



опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

6.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, предоставляющее Государственную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, предоставляющего Государственную услугу, подаются в министерство здравоохранения Тульской области.

6.3. Жалоба может быть направлена почтовым отправлением, с использованием сети интернет, официального сайта Учреждения, предоставляющего Государственную услугу, официального сайта министерства здравоохранения Тульской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

6.4. Жалоба должна содержать:

наименование Учреждения, предоставляющего Государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего Государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего Государственную услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего Государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего Государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6.5. Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее Государственную услугу, подлежит рассмотрению в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего Государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего Государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

6.6. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение, предоставляющее Государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.



6.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

6.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы).

6.9. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления Государственной услуги, с использованием сети интернет, официального сайта Учреждения, предоставляющего Государственную услугу, официального сайта министерства здравоохранения Тульской области.



Приложение № 1 к Административному  
регламенту предоставления государственной услуги  
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

**Перечень государственных учреждений здравоохранения Тульской  
области, предоставляющих государственную услугу  
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»**

№ п/п	Наименование ГУЗ
1.	ГУЗ "Алексинская районная больница № 1 имени профессора В.Ф. Снегирева"
2.	ГУЗ "Амбулатория п. Рассвет"
3.	ГУЗ "Белёвская центральная районная больница"
4.	ГУЗ "Богородицкая центральная районная больница"
5.	ГУЗ "Веневская центральная районная больница"
6.	ГУЗ "Городская больница № 10 г. Тулы"
7.	ГУЗ "Городская больница № 11 г. Тулы"
8.	ГУЗ "Городская больница № 12 г. Тулы"
9.	ГУЗ "Городская больница № 9 г. Тулы"
10.	ГУЗ "Городская больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева"
11.	ГУЗ "Городская больница № 3 г. Тулы"
12.	ГУЗ "Городская больница № 7 г. Тулы"
13.	ГУЗ "Детская инфекционная больница № 2 г. Тулы"
14.	ГУЗ "Детская инфекционная больница № 4 г. Тулы"
15.	ГУЗ "Детская стоматологическая поликлиника № 1 г. Тулы"
16.	ГУЗ "Донская городская больница № 1"
17.	ГУЗ "Дубенская центральная районная больница"
18.	ГУЗ "Ефремовская районная больница"
19.	ГУЗ "Заокская центральная районная больница"
20.	ГУЗ "Кимовская центральная районная больница"
21.	ГУЗ ТО "Киреевская центральная районная больница"
22.	ГУЗ "Куркинская центральная районная больница"
23.	ГУЗ "Ленинская районная больница"
24.	ГУЗ "Новомосковская городская клиническая больница"
25.	ГУЗ "Одоевская центральная районная больница им. П.П. Белоусова"
26.	ГУЗ "Плавская центральная районная больница им. С.С. Гагарина"
27.	ГУЗ "Родильный дом № 1 г. Тулы им. В.С. Гумилевской"
28.	ГУЗ "Суворовская центральная районная больница"
29.	ГУЗ "Тепло-Огаревская центральная районная больница"
30.	ГУЗ "Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина"
31.	ГУЗ "Тульская областная стоматологическая поликлиника"
32.	ГУЗ "Тульская областная больница №2 им. Л.Н.Толстого"
33.	ГУЗ "Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда"
34.	ГУЗ "Узловская районная больница"



35.	ГУЗ "Щекинская районная больница"
36.	ГУЗ "Ясногорская районная больница"



Приложение № 2 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

Административная процедура по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

