

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 5 июня 2019 года N 230-осн

Об утверждении административного регламента по предоставлению государственной услуги  
"Прием заявок (запись) на прием к врачу"

Ссылка на оригинальный документ:

<https://minzdrav.tularegion.ru/upload/iblock/30e/30e6410a4ea4dad7eb2f0ee7056b8952.pdf>

В целях повышения доступности оказания медицинской помощи гражданам на территории Тульской области, на основании [Положения о министерстве здравоохранения Тульской области](#), утвержденного [Постановлением правительства Тульской области от 11.12.2012 N 698](#), приказываю:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению государственной услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу" (приложение).

2. Руководителям государственных учреждений здравоохранения Тульской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь первого и второго уровней, обеспечить соблюдение административного регламента по предоставлению государственной услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу" при организации предварительной записи пациентов на прием к врачу.

3. И.о. директора Государственного учреждения здравоохранения Тульской области "Тульский областной медицинский информационно-аналитический центр" Е.С. Гракиной опубликовать административный регламент по предоставлению государственной услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу" на официальном сайте министерства здравоохранения Тульской области.

4. Признать утратившими силу пункты 1 - 3 приказа министерства здравоохранения Тульской области от 28.09.2017 N 1047-осн "Об утверждении административного регламента по предоставлению государственной услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу".

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Тульской области Т.А. Семину.

6. Приказ вступает в силу с момента его официального опубликования.

Министр здравоохранения  
Тульской области  
А.А.ТРЕТЬЯКОВ

## 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 определяет стандарт предоставления государственной услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу" (далее - Государственная услуга), 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 записи (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 медицинской помощи, утвержденной [Постановлением правительства Тульской области от 29.12.2018 N 588 "О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Тульской области медицинской помощи на 2019 год и на плановый период 2020 и 2021 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) Российской Федерации ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) - федеральная государственная информационная система, обеспечивающая в том числе предоставление услуг государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) (далее - ЕПГУ).

Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области ([www.gosuslugi71.ru](http://www.gosuslugi71.ru)) - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), в электронной форме (далее - портал Госуслуги71).

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 (Ф.И.О., пол, дата рождения, место рождения, гражданство, документ, удостоверяющий 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 - 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 (далее - ЕСИА).

Электронная регистратура Тульской области ([doctor71.ru](http://doctor71.ru)) - региональный информационный портал, позволяющий осуществлять запись (и самозапись) пациентов на прием к врачу через сеть "Интернет" посредством авторизации пользователей через ЕСИА (далее - портал [doctor71.ru](http://doctor71.ru)).

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 здравоохранения Тульской области (РИСЗ ТО) - 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 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.

Медицинский регистратор, администратор зала - сотрудник государственного учреждения здравоохранения Тульской области, осуществляющий деятельность за стойкой информации в амбулаторно-поликлиническом звене Учреждения (далее - администратор).

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

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

Врачи-специалисты 1-го уровня - врачи-специалисты, оказывающие медицинскую помощь по следующим направлениям: терапия, педиатрия, общая врачебная практика (семейная медицина); офтальмология, хирургия, травматология-ортопедия, стоматология, дерматовенерология, акушерство и гинекология, урология.

Врачи-специалисты 2-го уровня - врачи-специалисты, оказывающие медицинскую помощь по следующим направлениям: кардиология, колопроктология, неврология, нефрология, пульмонология, ревматология, физиотерапия, онкология, гастроэнтерология, аллергология-иммунология, инфекционные болезни, эндокринология, оториноларингология.

### **1.3. Заявители.**

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 Государственной услуги обладают заявители, указанные в пункте 1.3.1 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 Регламентом либо обратиться на стойку информации Учреждения и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке.

К заявителям, имеющим право на получение медицинской помощи во внеочередном порядке без предварительной записи в Учреждениях, относятся:

- инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, участники Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий и приравненные к ним в части медицинского обеспечения лица;
- военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;
- бывшие несовершеннолетние узники фашистских концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных немецкими фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;
- лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

- лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда";
- нетрудоспособные члены семей погибшего (умершего) инвалида Великой Отечественной войны, инвалида боевых действий, участника Великой Отечественной войны, ветерана боевых действий и приравненные к ним в части медицинского обеспечения лица;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, члены семей (супруг (супруга), родители, дети в возрасте до 18 лет, дети старше возраста 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, и дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, по очной форме обучения) Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы;
- Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации и полные кавалеры ордена Трудовой Славы, вдовы (вдовцы) Героев Социалистического Труда, Героев Труда Российской Федерации или полных кавалеров ордена Трудовой Славы, не вступившие в повторный брак (независимо от даты смерти (гибели) Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации или полного кавалера ордена Трудовой Славы);
- лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- реабилитированные лица;
- граждане, награжденные нагрудными знаками "Почетный донор СССР" или "Почетный донор России";
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации и получающие меры социальной поддержки в соответствии с [Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС"](#), [Федеральным законом от 26.11.1998 N 175-ФЗ "О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк" и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча"](#), [Федеральным законом от 10.01.2002 N 2-ФЗ "О социальных гарантиях гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне"](#) и приравненным к ним в части медицинского обеспечения в соответствии с Постановлением Верховного Совета Российской Федерации [от 27.12.1991 N 2123-1 "О распространении действия Закона РСФСР "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" на граждан из подразделений особого риска"](#) лицам;
- инвалиды 1-й и 2-й группы;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей.

Право на внеочередное оказание медицинской помощи устанавливается на основании документа, подтверждающего отнесение гражданина к одной из вышеуказанных категорий граждан.

#### **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 ЕПГУ;
- размещения информации на портале Госуслуги71;
- размещения информации на портале doctor71.ru;
- размещения информации на официальных сайтах Учреждений, информационных стендах в Учреждениях;
- размещения информации на официальном сайте министерства здравоохранения Тульской области;
- через информационно-справочную службу контактного центра (номер телефона: 8-800-450-33-03, режим работы: по будням с 7.00 до 20.00 в выходные и праздничные дни с 9.00 до 18.00);
- 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.

1.4.3. На стойках информации Учреждений размещается следующая информация:

- наименование Государственной услуги;
- порядок предоставления Государственной услуги;
- информация об информационно-справочной службе контактного центра;
- информация о ЕПГУ;
- информация о портале Госуслуги71;
- информация о портале doctor71.ru;
- 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;
- телефон "Горячей линии" Учреждения.

## **2. Стандарт предоставления Государственной услуги**

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

2.2. Государственная услуга предоставляется государственными учреждениями здравоохранения Тульской области, указанными в приложении N 1 к 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 наименование, подразделение, адрес и телефон Учреждения, фамилию, имя, отчество и адрес проживания пациента, фамилию, имя, отчество, отделение и номер кабинета врача, дату и время приема;
- при записи через ЕПГУ, портал Госуслуги71 или портал doctor71.ru 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 не обязательным.

2.4. Срок предоставления Государственной услуги:

Общий срок выполнения административных процедур по предоставлению Государственной услуги - не более 15 минут с момента идентификации пациента в контактном центре, Инфомате, на ЕПГУ, портале Госуслуги71, портале doctor71.ru (в зависимости от способа обращения заявителя за предоставлением Государственной услуги).

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

- [Конституция Российской Федерации](#);
- [Закон Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС"](#);
- [Федеральный закон от 12.01.1995 N 5-ФЗ "О ветеранах"](#);
- [Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"](#);
- [Федеральный закон от 26.11.1998 N 175-ФЗ "О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк" и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча"](#);
- [Федеральный закон от 10.01.2002 N 2-ФЗ "О социальных гарантиях гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне"](#);
- [Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных"](#);
- [Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"](#);
- [Федеральный закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи"](#);
- [Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"](#);
- [Федеральный закон от 20.07.2012 N 125-ФЗ "О донорстве крови и ее компонентов"](#);
- [Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления"](#);
- [распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде"](#);
- [Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22.01.2001 N 12 "О введении в действие отраслевого стандарта "Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении"](#);
- [Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 N 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 N 765 "Об организации деятельности врача-терапевта участкового"](#);
- [Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 18.01.2006 N 28 "Об организации деятельности врача-педиатра участкового"](#);
- [Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 07.12.2011 N 1496н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях"](#);
- [Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16.04.2012 N 366н "Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи"](#);
- [Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 N 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 15.05.2012 N 543н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению"](#);
- [Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01.11.2012 N 572н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи по профилю "акушерство и гинекология \(за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий\)"](#);
- [Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.11.2012 N 910н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями"](#);
- [Закон Тульской области от 01.04.2014 N 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 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: Ф.И.О., дата рождения, номер полиса ОМС либо СНИЛС.

2.6.3. При обращении через Инфомат - полис ОМС, СНИЛС или паспорт.

2.6.4. При обращении через ЕПГУ, портал Госуслуги71, портал doctor71.ru - логин (или СНИЛС) и пароль, указанные при регистрации личного кабинета заявителя.

2.6.5. При записи к врачам-специалистам 2-го уровня дополнительно указываются реквизиты направления к соответствующему специалисту (за исключением случая нахождения пациента на диспансерном учете).

2.7. Должностным лицам Учреждения запрещено требовать от заявителя:

- документы, информацию или действия, представление или совершение которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением Государственной услуги;
- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Учреждения либо содержатся в государственных информационных системах, доступ к которым Учреждению обеспечен;
- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Государственной услуги, за исключением следующих случаев".

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

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Учреждения, предоставляющего Государственную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Государственной услуги, либо в предоставлении Государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Учреждения, предоставляющего Государственную услугу, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

- Отсутствие приема специалиста необходимого профиля в данном Учреждении.
- Отсутствие лицензии у Учреждения на данный вид медицинской деятельности.

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

- Представление неполного комплекта документов, указанных в пунктах 2.6.1, 2.6.3 настоящего Регламента.
- Представление недостоверных сведений, указанных в пунктах 2.6.2, 2.6.4, 2.6.5 настоящего Регламента.
- Отсутствие или неполнота обязательных для указания сведений (при самостоятельной записи через Инфомат, ЕПГУ, портал Госуслуги71, портал doctor71.ru).

2.9.4. Наличие грамматических ошибок в персональных данных пациента (при самостоятельной записи пациента через Инфомат, ЕПГУ, портал Госуслуги71, портал doctor71.ru).

2.10. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Государственной услуги и при получении результата предоставления Государственной услуги в случаях, указанных в пункте 2.15.1 Регламента:

- на стойке информации Учреждения срок ожидания в очереди (при ее наличии) составляет не более 15 мин.;
- срок оказания Государственной услуги администратором - 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 на стойку информации Учреждения в случаях, указанных в пункте 2.15.1 Регламента, запись доступна в часы работы стойки информации;

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

2.14.3. с использованием Инфомата, запись доступна в часы работы Учреждения, в котором установлен Инфомат;

2.14.4. в электронной форме с использованием ЕПГУ, портала Госуслуги71, портала doctor71.ru 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 Инфомат, расположенный в здании Учреждения, за исключением случаев приема заявителей, впервые обратившихся в Учреждение, случаев технической неисправности Инфомата, а также случаев обращения в Учреждение заявителей, указанных в пункте 1.3.3 Регламента.

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. При необходимости сотрудники Учреждения должны оказать помощь пациенту при осуществлении записи через Инфомат. В случае отсутствия Инфомата либо его технической неисправности запись осуществляется администратором Учреждения.

2.16. Предоставление Государственной услуги в электронной форме.

2.16.1. Заявитель может получить Государственную услугу в электронной форме путем внесения реестровой записи на ЕПГУ, портале Госуслуги71 или портале doctor71.ru.

Для получения Государственной услуги заявителю необходимо пройти авторизацию на ЕПГУ, портале Госуслуги71 или портале doctor71.ru.

Доступ на ЕПГУ, портал Госуслуги71 и портал doctor71.ru осуществляется посредством авторизации через ЕСИА.

2.16.2. На ЕПГУ, портале Госуслуги71 и портале doctor71.ru 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 порталах Госуслуги71 и doctor71.ru 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 ЕПГУ, портале Госуслуги71 или портале doctor71.ru;
- подтверждение факта ознакомления и согласия с "Условиями и порядком предоставления электронной услуги" (проставление соответствующей отметки о согласии в электронной форме заявления);
- подтверждение достоверности сообщенных сведений (проставление соответствующей отметки в форме электронного заявления);
- получение талона, подтверждающего реестровую запись;
- при необходимости сохранение файла (талона), распечатка.

2.16.4. Корректировка персональных данных заявителя в региональной информационной системе здравоохранения Тульской области производится администратором Учреждения по требованию заявителя на основании данных полиса ОМС, СНИЛС, паспорта и других подтверждающих документов.

2.17. Учреждение обязано информировать заявителей о необходимости заблаговременного уведомления администратора Учреждения или сотрудника контактного центра об отсутствии возможности явиться на прием к врачу либо отказаться от приема посредством использования ЕПГУ, портала Госуслуги71 или портала doctor71.ru.

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 вперед.

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 возлагается на руководителя Учреждения.

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

Запись на повторный прием 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 - администратором Учреждения), ЕПГУ, портала Госуслуги71, портала doctor71.ru 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 и 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, указанных в п. 1.3.3 Регламента, осуществляется во внеочередном порядке без предварительной записи врачами-специалистами 1-го уровня, а также врачами-специалистами 2-го уровня (при наличии направления или нахождения пациента на диспансерном учете).

2.20. В случае обращения пациента в Учреждение с целью получения направлений на исследования либо для оформления медицинской документации, не требующих медицинского осмотра, должна быть обеспечена возможность его записи в кабинет выдачи справок и направлений.

Запись на прием в кабинет выдачи справок и направлений осуществляется пациентом посредством Инфомата (в случае его отсутствия или технической неисправности - администратором Учреждения), ЕПГУ, портала Госуслуги71, портала doctor71.ru 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 на стойку информации Учреждения;
- запись к врачу при обращении заявителя в контактный центр;
- запись к врачу с использованием Инфомата, ЕПГУ, портала Госуслуги71 или портала doctor71.ru.

Блок-схема предоставления Государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу приводится в приложении N 2 к 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.

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 на стойку информации Учреждения.

При обращении в Учреждение впервые, а также в случае технической неисправности Инфомата заявитель обращается непосредственно на стойку информации Учреждения. Заявитель предъявляет администратору документы согласно пунктам 2.6.1, 2.6.5 (в случае записи к специалистам 2-го уровня) Регламента. Заявитель обязан представить оригиналы документов либо их надлежащим образом заверенные копии.

Администратор 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 администратор 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 администратор 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, 2.6.5 (в случае записи к специалистам 2-го уровня) Регламента.

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

Сотрудник контактного центра осуществляет проверку соответствия предоставленных сведений ЕРЗЛ Фонда обязательного медицинского страхования, а также проверку прикрепления заявителя к Учреждению.

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 пунктов 2.6.2, 2.6.5 (в случае записи к специалистам 2-го уровня) Регламента, отсутствия сведений о пациенте в ЕРЗЛ или отсутствия прикрепления пациента к Учреждению запись не производится. Сотрудник контактного центра рекомендует заявителю обратиться на стойку информации 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 ЕПГУ, портала Госуслуги71, портала doctor71.ru.

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

- ЕПГУ по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);
- портал Госуслуги71 по адресу: [www.gosuslugi71.ru](http://www.gosuslugi71.ru);
- портал doctor71.ru по адресу: [doctor71.ru](http://doctor71.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 Регламента.

При отсутствии прикрепления заявителя к Учреждению 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.

3.1.3. Должностные лица, ответственные за предоставление Государственной услуги:

- при личном обращении заявителя на стойку информации Учреждения - администратор;
- 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 формирование и/или распечатка талона на прием к врачу.

3.1.7. Запись на прием к врачам-специалистам 2-го уровня осуществляется только при наличии направления (за исключением случая нахождения пациента на диспансерном учете).

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

3.1.9. Заявители, предварительно записавшиеся на прием к врачу посредством Инфомата, телефона контактного центра, ЕПГУ, портала Госуслуги71, портала doctor71.ru, при посещении Учреждения направляются непосредственно к кабинету врача.

3.1.10. 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 Регламента сотрудниками Учреждения;
- обеспечением сохранности принятой от заявителя заявки на получение Государственной услуги и соблюдением сотрудниками Учреждения требований по сбору и обработке персональных данных заявителя.

4.3. Руководитель Учреждения и специалисты Учреждения, непосредственно предоставляющие Государственную 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. В рамках предоставления Государственной услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги.

4.5. 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:

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

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

КН - количество жалоб на неисполнение Государственной услуги;

5.1.2. своевременность оказания Государственной услуги;

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

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

**К2** - количество оказанных Учреждением Государственных услуг в соответствии с Регламентом с нарушением установленного срока;

**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), принятые (осуществляемые) 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.

6.2. Жалоба подается в Учреждение в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронном виде.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Учреждения подаются в министерство здравоохранения Тульской области (далее - министерство).

6.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Учреждением в месте предоставления Государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение Государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной Государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать с временем предоставления Государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- а) официального сайта Учреждения и министерства в сети "Интернет";
- б) ЕПГУ;
- в) портала Госуслуги71;
- г) портала федеральной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования (далее - система досудебного обжалования) с использованием сети "Интернет".

6.5. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 6.8 Регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

6.6. В случае если жалоба подана заявителем в учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные услуги.

При этом учреждение, перенаправившее жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение Учреждении, предоставляющем Государственные услуги, уполномоченном на ее рассмотрение вышестоящем органе исполнительной власти.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения Регламента не применяются, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

6.7. Жалоба должна содержать:

- а) наименование Учреждения, предоставляющего Государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего Государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте "г" пункта 6.4 Регламента);
- в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего Государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего Государственную услугу;
- г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием) Учреждения, предоставляющего Государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего Государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6.8. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

6.9. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении Государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления Государственной услуги;
- в) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области для предоставления Государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области для предоставления Государственной услуги, у заявителя;
- д) отказ в предоставлении Государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тульской области;
- е) требование внесения заявителем при предоставлении Государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области;
- ж) отказ Учреждения, предоставляющего Государственную услугу, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления Государственной услуги;
- и) приостановление предоставления Государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тульской области;
- к) требование у заявителя при предоставлении Государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона "Об организации и предоставлении государственных и муниципальных услуг".

6.10. Учреждение определяет уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

- а) прием, регистрацию и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Регламента;
- б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктами 6.2, 6.5 Регламента;
- в) направление ответов, извещений заявителям в установленные настоящим Регламентом сроки.

6.11. Учреждения, предоставляющие Государственную услугу, обеспечивают:

- а) оснащение мест приема жалоб;
- б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, его должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления Государственной услуги, на их официальных сайтах, на ЕПГУ, на портале Госуслуги71, в системе досудебного обжалования;
- в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждений, оказывающих Государственную услугу, и их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

6.12. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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 жалоба подлежит рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

6.13. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

6.14. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 6.13 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте "г" пункта 6.4 Регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

6.15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Учреждения, предоставляющего Государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Учреждением в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании Государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения Государственной услуги;

ж) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

6.16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Учреждения.

6.17. Уполномоченное на рассмотрение жалобы Учреждение, предоставляющее Государственную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.19. Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.20. Уполномоченное на рассмотрение жалобы Учреждение, предоставляющее Государственную услугу, при получении жалобы, поданной в письменной форме, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение 3 рабочих дней со дня поступления жалобы сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

6.21. В случае если текст жалобы, поданной в письменной форме, не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению в уполномоченное на ее рассмотрение Учреждение, предоставляющее Государственные услуги, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.22. В случае если текст жалобы, поданной в письменной форме, не позволяет определить суть жалобы, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению в уполномоченное на ее рассмотрение Учреждение, предоставляющее Государственные услуги, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу.

6.23. В случае если в жалобе гражданина, поданной в письменной форме, содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель уполномоченного на ее рассмотрение Учреждения, предоставляющего Государственные услуги, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государственный орган. О данном решении в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы уведомляется гражданин, направивший жалобу.

6.24. В случае поступления в уполномоченное на рассмотрение жалобы Учреждение, предоставляющее Государственную услугу, жалобы в письменной форме, содержащей вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 [Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#) на официальных сайтах органа, предоставляющего Государственную услугу, в сети "Интернет", гражданину, направившему жалобу, в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается электронный адрес официального сайта в сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в жалобе, при этом жалоба, содержащая обжалование судебного решения, не возвращается.

6.25. В случае если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему жалобу, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.26. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить жалобу в уполномоченное на рассмотрение жалобы Учреждение, предоставляющее Государственную услугу.

6.27. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 6.13 [Закона Тульской области от 09.06.2003 N 388-ЗТО "Об административных правонарушениях в Тульской области"](#) должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют соответствующие материалы в орган исполнительной власти Тульской области, реализующий государственную политику в сфере совершенствования системы государственного управления.

Приложение N 1  
к административному регламенту  
предоставления государственной  
услуги "Прием заявок  
(запись) на прием врачу"

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

N п/п	Наименование ГУЗ
1	ГУЗ "Алексинская районная больница N 1 имени профессора В.Ф. Снегирева"
2	ГУЗ "Амбулатория п. Рассвет"
3	ГУЗ "Белевская центральная районная больница"
4	ГУЗ "Богородицкая центральная районная больница"
5	ГУЗ "Веневская центральная районная больница"
6	ГУЗ "Городская больница N 9 г. Тулы"
7	ГУЗ "Городская больница N 10 г. Тулы"
8	ГУЗ "Городская больница N 11 г. Тулы"
9	ГУЗ "Городская больница N 13 г. Тулы"
10	ГУЗ "Городская больница N 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева"
11	ГУЗ "Городская больница N 3 г. Тулы"
12	ГУЗ "Городская больница N 7 г. Тулы"
13	ГУЗ "Детская инфекционная больница N 2 г. Тулы"
14	ГУЗ "Детская стоматологическая поликлиника N 1 г. Тулы"
15	ГУЗ "Донская городская больница N 1"
16	ГУЗ "Дубенская центральная районная больница"
17	ГУЗ "Ефремовская районная больница"
18	ГУЗ "Заокская центральная районная больница"
19	ГУЗ "Кимовская центральная районная больница"
20	ГУЗ ТО "Киреевская центральная районная больница"
21	ГУЗ "Куркинская центральная районная больница"
22	ГУЗ "Ленинская районная больница"
23	ГУЗ "Новомосковская городская клиническая больница"
24	ГУЗ "Одоевская центральная районная больница им. П.П. Белоусова"
25	ГУЗ "Плавская центральная районная больница им. С.С. Гагарина"
26	ГУЗ "Родильный дом N 1 г. Тулы им. В.С. Гумилевской"
27	ГУЗ "Суворовская центральная районная больница"
28	ГУЗ "Тепло-Огаревская центральная районная больница"
29	ГУЗ "Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина"
30	ГУЗ "Тульская областная стоматологическая поликлиника"
31	ГУЗ "Тульская областная больница N 2 им. Л.Н. Толстого"
32	ГУЗ "Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда"
33	ГУЗ "Узловская районная больница"
34	ГУЗ "Щекинская районная больница"
35	ГУЗ "Ясногородская районная больница"



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

