МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

**« »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 г. №**

**Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги «Электронная запись на прием к врачу»**

В целях улучшения доступности оказания медицинской помощи гражданам на территории Тульской области, на основании Положения о министерстве здравоохранения Тульской области, утвержденным постановлением правительства Тульской области от 11.12.12 № 698 приказываю:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению государственной услуги «Электронная запись на прием к врачу».

2. Временно исполняющей обязанности директора ГУЗ ТО «Тульский областной медицинский информационно-аналитический центр» (Коновалова И.А.) опубликовать Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Электронная запись на прием к врачу» на портале органов исполнительной власти Тульской области.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра - директора департамента здравоохранения министерства здравоохранения Тульской области Даильнева В.И.

4. Настоящий приказ вступает в силу с момента его опубликования.

Министр здравоохранения

Тульской области О.А. Аванесян

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к приказу министерства здравоохранения Тульской области  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Административный регламент**

**по предоставлению государственной услуги**

**«Электронная запись на прием к врачу»**

1. **Общие положения**
   1. **Предмет регулирования административного регламента**
2. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Электронная запись на прием к врачу» (далее – Административный регламент, государственная услуга соответственно) определяет стандарт предоставления государственной услуги, устанавливает сроки и последовательность административных процедур государственных учреждений здравоохранения Тульской области (далее – Учреждения) при предоставлении государственной услуги.
3. **Круг заявителей**

2. Заявителями являются граждане Российской Федерации. От имени заявителей заявление о предоставлении государственной услуги могут подавать законные представители, либо лица, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

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

3. Получение сведений о местах нахождения и графике работы Учреждений, предоставляющих государственную услугу, осуществляется посредством:

- размещения информации на сайте http://doctor71.ru;

- посредством телефонной связи 8-800-450-33-03 (график работы с 8.00 до 20.00); по указанным телефонам регистратуры Учреждения;

4. Консультации по порядку предоставления государственной услуги осуществляются сотрудниками Учреждения при непосредственном обращении гражданина в поликлинику или по телефону.

Информация от граждан, обратившихся в Учреждения по поводу предоставления государственной услуги через сайт или контактный центр, поступает в регистратуру Учреждения.

1. **Стандарт предоставления государственной услуги**
   1. **Наименование государственной услуги**

5. В соответствии с настоящим Административным регламентом предоставление государственной услуги «Электронная запись на прием к врачу» для организации оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам в целях приближения к их месту жительства, месту работы или обучения осуществляется по территориально-участковому принципу, предусматривающему формирование групп обслуживаемого населения по месту жительства, месту работы или учебы в определенных организациях, в соответствии со статьей 33 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 № 406н утвержден порядок выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи

Согласно п.4 и 5 Порядка для выбора медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь, гражданин лично или через своего представителя обращается в выбранную им медицинскую организацию с письменным заявлением о выборе медицинской организации.

При подаче заявления предъявляются оригиналы следующих документов:

1. для детей после государственной регистрации рождения и до 14 лет, являющихся гражданами Российской Федерации:

- свидетельство о рождении;

- документ, удостоверяющий личность законного представителя ребенка;

- полис обязательного медицинского страхования ребенка;

2) для граждан Российской Федерации в возрасте 14 лет и старше:

- паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

- полис обязательного медицинского страхования.

Для получения государственной услуги «Электронная запись на прием к врачу» через интернет, гражданину необходимо зайти на сайт <http://doctor71.ru>.

На сайте можно просмотреть перечень специалистов, ведущих прием, наличие свободных талонов на прием к данным специалистам, выбрать или предоставить необходимую информацию:

* поликлинику обслуживания;
* специалиста, к которому желает записаться на прием;
* желаемую дату и время приема;
* телефон для связи (предпочтительно);
* электронный адрес.

Корректировка подтвержденной информации электронного журнала записи на прием производится сотрудником регистратуры по требованию гражданина (звонок в регистратуру или посещение им регистратуры). Информация в электронном журнале корректируется таким образом, чтобы и врач, и пациент имели возможность запланировать время на прием к врачу.

Об изменениях в расписании работы врача пациента информирует автоматический смс-шлюз.

Если гражданин по каким-либо причинам не может в назначенное время явиться на прием к врачу, он должен известить об этом сотрудника регистратуры, либо отказаться от приема посредством использования сайта <http://doctor71.ru>. или телефона контакт-центра записи граждан к врачу 8-800-450-33-03.

Запись может быть осуществлена по телефону, лично при непосредственном обращении в регистратуру либо в электронной форме (в том числе через инфо-киоск).

Талон на прием к врачу является дополнительным подтверждением предоставления услуги, но не обязательным. В талоне должны быть зафиксированы фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться прием, время и дата приема.

Минимальная квота на предварительную электронную запись на прием к врачу в Учреждениях ведущих первичный прием граждан составляет не менее 75% от общего времени ведения приема врача.

Составление расписания приема врача включает в себя:

- Равные временные отрезки для приема граждан по предварительной записи (один отрезок – не более 20 минут, если не регламентировано иным);

- Время для записи день в день – для приема граждан не записавшихся заранее на прием к врачу (временные отрезки равные временным отрезкам приема граждан по предварительной записи; их количество определяется учреждением);

- Резервное время – для приема экстренных пациентов, приема повторных пациентов и пр.

Гражданин, записавшийся по предварительной записи, может явиться в учреждение здравоохранения с опозданием не более 10 минут после указанного в его талоне времени. Опоздание свыше требует коррекции в регистратуре (при наличии свободного времени приема).

Медицинская помощь гражданину (прием врача) оказывается на основании Территориальной программы государственных гарантий оказания населению Тульской области бесплатной медицинской помощи.

* 1. **Наименование подведомственных органу государственной власти Тульской области учреждений, непосредственно предоставляющих государственную услугу.**

6. Государственную услугу предоставляют государственные учреждения здравоохранения Тульской области.

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

* 1. **Описание результата предоставления государственной услуги.**

8. Результатом предоставления государственной услуги является:

- выдача заявителю талона на прием к врачу

* 1. **Срок предоставления государственной услуги.**

9. Общий срок выполнения административных процедур по выполнению услуги в электронном виде не более 20 минут.

* 1. **Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.**

10. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

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

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

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»;

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 функциональные требования к ним, утвержденные Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации 3 мая 2012 года;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 г. № 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 15.05.2013 № 543н «Об утверждении положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 апреля 2012 г. № 366н «Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи».

* 1. **Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, способы их получения заявителем, порядок их предоставления.**

11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги:

- паспорт (свидетельство о рождении для детей до 14 лет, или другой документ удостоверяющий личность);

- полис обязательного медицинского страхования;

- страховой номер индивидуального лицевого счета в системе ОМС.

12. Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации, или осуществления действий, представления или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги, а также документов и информации, которые находятся в распоряжении органов предоставляющих услугу.

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

13. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги является их представление с нарушением требований, установленных пунктами 2 и 11 настоящего Административного регламента.

* 1. **Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги.**

14. Основания для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют, за исключением:

- отсутствие лицензии у Учреждения на данный вид медицинской деятельности;

- отсутствие свободного времени в расписании приема врача;

- отсутствие необходимых документов;

- отсутствие врача - специалиста.

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

15. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

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

16. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

**11. Максимальный срок ожидания очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги.**

17. Максимальный срок ожидания очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не более 15 минут.

**12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги в электронном виде.**

18. Запись на прием к врачу может быть осуществлена лично при непосредственном обращении в регистратуру, по телефону либо в электронной форме.

19. При непосредственном обращении гражданина в регистратуру запись производится (на день обращения при наличии свободных талонов или предварительно на другой день и время, свободные для записи и удобные для заявителя).

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

20. 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.

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 специалистов учреждения.

Помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения.

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

21. Помещение должно соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормативам, быть удобным и иметь достаточно места.

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, но не менее 2 мест.

22. 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.

**14. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий**

23. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

а) доступность государственной услуги:

ПД = КП/(КП + КН) х 100, где:

КП – количество оказанных учреждением государственных услуг в соответствии с настоящим

Административным регламентом;

КН – количество жалоб на неисполнение государственной услуги;

б) своевременность оказания государственной услуги;

ПК = К1/(К1 + К2 + КЗ) х 100, где:

К1 - количество своевременно оказанных учреждением государственных услуг в соответствии с настоящим Административным регламентом;

К2 – количество оказанных учреждением государственных услуг в соответствии с настоящим

Административным регламентом с нарушением установленного срока;

КЗ – количество необоснованных отказов в оказании государственной услуги учреждением в соответствии с настоящим Административным регламентом.

24. Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

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

**15. Иные требования и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

26. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на сайте «Электронная регистратура» (<http://doctor71.ru>.).

27. Заявителям обеспечивается возможность получения на сайте «Электронная регистратура» (<http://doctor71.ru>.) формы заявления, необходимой для получения государственной услуги в электронном виде.

28. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги на сайте «Электронная регистратура» (<http://doctor71.ru>.).

29. Учреждение при предоставлении государственной услуги межведомственного взаимодействия и взаимодействия с многофункциональными центрами не осуществляет.

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

31. В целях предоставления государственной услуги в электронной форме основанием для начала предоставления государственной услуги является направление заявителем с использованием сайта «Электронная регистратура» (<http://doctor71.ru>.) документов, указанных в пункте 11 настоящего Административного регламента.

32. Обращение за получением государственной услуги в электронной форме и предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона "Об электронной подписи".

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

**их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме**

* 1. **Перечень административных процедур**

33. Предоставление государственной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

а) обращение заявителя в регистратуру учреждения лично, по телефону или в электронной форме;

б) выдача заявителю талона на прием к врачу

**2. Состав документов, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего государственную услугу, и которые должны быть представлены в иные органы и организации**

34. Документы, которые находятся в распоряжении учреждения и которые должны быть представлены в иные органы и организации в целях предоставления государственной услуги, отсутствуют.

**3. Состав документов, которые необходимы органу, предоставляющему государственную услугу, но находятся в иных органах и организациях.**

35. Документы, которые необходимы учреждению в целях предоставления государственной услуги, но находятся в иных органах и организациях, отсутствуют.

**4. Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг, отдельных административных процедур**

36. Информация о правилах предоставления государственной услуги предоставляется по обращениям заявителей, а также размещена на сайте «Электронная регистратура» (<http://doctor71.ru>.).

37. Предоставление государственной услуги в соответствии с настоящим Административным регламентом обеспечивается при обращении:

лично или через своего законного представителя;

через CALL-Центр;

в электронной форме с сайта «Электронная регистратура» (<http://doctor71.ru>.).

**5. Блок-схема предоставления государственной услуги**

38. Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

**6. Обращение заявителя в регистратуру учреждения здравоохранения лично, по телефону или в электронной форме**

39. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в Учреждение и представление им документов, указанных в пункте 11 настоящего Административного регламента, в регистратуру учреждения лично, по телефону или заполнение электронной заявки на сайта «Электронная регистратура» (doctor71.ru).

40. В случае личного обращения гражданина медицинский регистратор:

- принимает у него документы, предоставленные для записи на прием к врачу, проверяет их соответствие требованиям Административного регламента;

- знакомит гражданина с датой и временем, свободными для записи к указанному в направлении специалисту либо на указанное диагностическое исследование, и согласовывает с заявителем дату и время приема;

- регистрирует необходимые сведения в компьютере, распечатывает талон амбулаторного пациента и выдает его на руки заявителю (в случае, если в медицинском учреждении внедрена электронная медицинская карта печать талона амбулаторного пациента производится в кабинете врача) – приложение № 2.

41. В случае обращения гражданина за услугой по телефону медицинский регистратор информирует заявителя о графике работы специалиста, к которому направлен заявитель на консультацию, и о наличии к нему свободных талонов (на определенную дату и время);

- после согласования с гражданином даты и времени приема осуществляет запись на прием с внесением всех необходимых сведений в компьютер;

- информирует гражданина о предоставленных ему дате и времени приема и о необходимости обращения гражданина в регистратуру (в день явки) не позднее чем за 10-15 минут до назначенного времени приема для получения талона амбулаторного пациента (в случае, если в медицинском учреждении внедрена электронная медицинская карта печать талона амбулаторного пациента производится в кабинете врача, а пациент сразу направляется к врачу, минуя регистратуру).

42. При обращении за услугой через Интернет или электронный терминал, установленный в холле поликлиники, подтверждением записи на прием к врачу является запись в электронном журнале лечебного учреждения или талон, выданный электронным терминалом соответственно.

Информация от граждан, обратившихся в Учреждение по поводу предоставления услуги через Интернет, становится доступной сотрудникам регистратуры Учреждения в момент обращения заявителя.

43. При личном обращении (или посредством телефонной связи) за предоставлением услуги подтверждение записи на прием к врачу, информирование гражданина о предоставлении услуги производятся оператором (сотрудником) регистратуры Учреждения ежедневно в часы работы Учреждения по мере поступления заявок.

44. Формирование списка граждан, записавшихся на прием к врачу на следующий день, производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно для подбора амбулаторных карт и разнесения их по кабинетам ведущих прием врачей к началу следующего рабочего дня.

45. Обновление и пополнение информации списка свободных талонов на прием к врачам производится автоматически на две недели вперед.

46. В случае отказа в предоставлении заявителю услуги медицинский регистратор разъясняет заявителю обоснованную причину отказа или приостановления предоставления услуги.

47.Прием врача осуществляется согласно дате и времени, указанным в талоне приема.

48. Медицинский регистратор несет ответственность за полноту, грамотность и доступность предоставления услуги, соблюдение деонтологии, врачебной тайны и персональных данных.

49. Предварительная запись на исследования допускается только при наличии направления от врача.

50. Время ожидания приема - не более 30 (тридцати) минут от назначенного в талоне времени приема, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем граждане, ожидающие приема, должны быть проинформированы.

**7. Выдача заявителю талона на прием к врачу**

51. Основанием для начала административной процедуры является принятие специалистом учреждения комплекта документов, предусмотренных пунктом 11 настоящего Административного регламента.

52. В случае личного обращения заявителя в регистратуру учреждения специалист учреждения заполняет талон на прием к врачу и выдает его заявителю с разъяснением времени приема и номера кабинета врача, осуществляющего прием.

53. В случае обращения заявителя в регистратуру учреждения по телефону заявитель обязан не позднее 15 минут до назначенного времени приема представить в регистратуру учреждения документы, указанные в пункте 11 настоящего Административного регламента. После принятия специалистом учреждения документов заявителю выдается талон на прием к врачу, заполненный специалистом учреждения при обращении заявителя в регистратуру учреждения по телефону

54. В случае обращения заявителя за предоставлением государственной услуги в электронной форме талон направляется на электронный адрес заявителю в течение 5 минут.

1. **Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента**

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

55. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется путем проведения руководителем и должностными лицами учреждения, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами учреждения положений Административного регламента, а также требований к заполнению, ведению и хранению документации получателей государственной услуги.

Периодичность осуществления контроля за предоставлением государственной услуги устанавливается руководителем учреждения. При этом контроль должен осуществляться не реже 1 раза в календарный день.

56. Текущий контроль осуществляется путем визирования документов, подлежащих направлению вышестоящему должностному лицу, проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

2. **Порядок и периодичность осуществления плановых и**

**внеплановых проверок полноты и качества предоставления**

**государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля**

**за полнотой и качеством предоставления**

**государственной услуги**

57. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется путем проведения руководителем и должностными лицами учреждения, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами учреждения положений Административного регламента, а также требований к заполнению, ведению и хранению документации получателей государственной услуги.

Периодичность осуществления контроля за предоставлением государственной услуги устанавливается руководителем учреждения. При этом контроль должен осуществляться не реже 1 раза в календарный год.

58. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей государственной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов учреждения.

3. **Ответственность должностных лиц учреждения за решения и**

**действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые)**

**ими в ходе предоставления государственной услуги**

59. Должностные лица учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность, установленную трудовым законодательством Российской Федерации.

4. **Положения, характеризующие требования к порядку и формам**

**контроля за предоставлением государственной услуги,**

**в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

60. Граждане, их объединения и организации имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью учреждения при предоставлении государственной услуги.

1. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу**

61. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц Учреждений и решений, принимаемых в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

62. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может быть жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги - требование Заявителя либо его законного представителя о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов.

Заявитель (либо его законный представитель) может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении государственной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной услуги;

- требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, Административным регламентом для предоставления государственной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, Административным регламентом для предоставления государственной услуги, у Заявителя (либо его законного представителя);

- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, настоящим Административным регламентом;

- затребование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, настоящим Административным регламентом;

- отказ Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

63. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

К жалобе могут быть приложены документы (либо их копии), подтверждающие доводы Заявителя (либо его законного представителя).

64. Заявитель (либо его законный представитель) имеет право на ознакомление с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы.

65. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на Е-mail Учреждений, указанных на официальном сайте министерства здравоохранения Тульской области. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения могут подаваться в министерство здравоохранения Тульской области.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта министерства здравоохранения Тульской области, регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме Заявителя (либо его законного представителя).

66. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения или его должностного лица в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

67. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждения 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, Административным регламентом, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

Действия (бездействие) должностных лиц, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления государственной услуги могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 1 к Административному

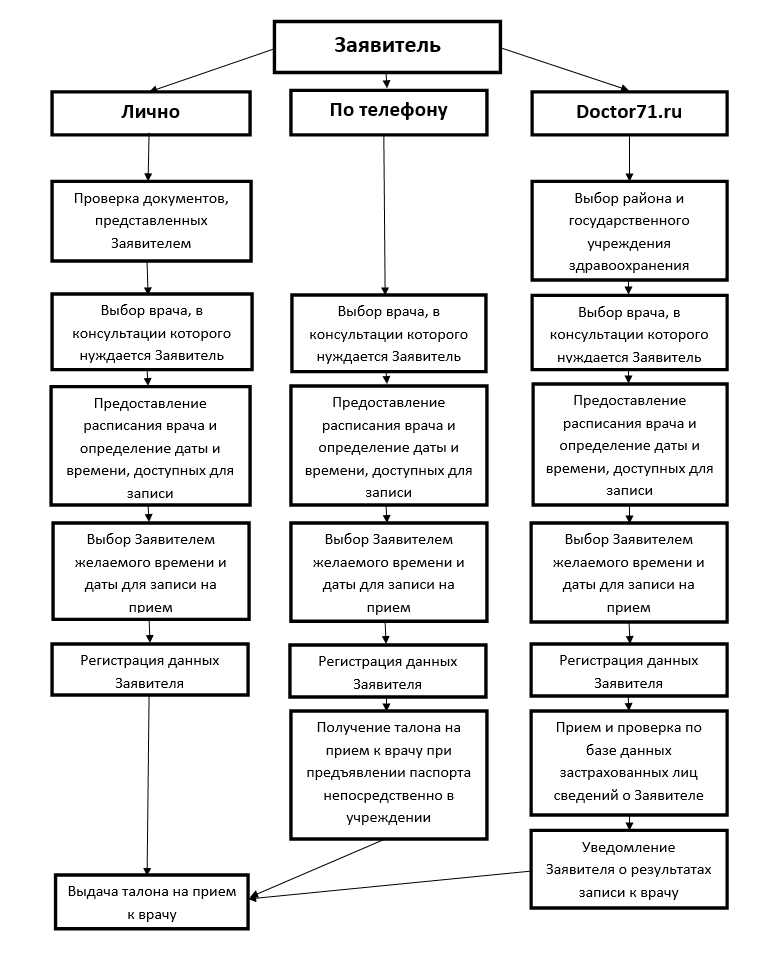
регламенту предоставления государственной услуги

«Электронная запись на прием к врачу»

1. **Административная процедура**

**«Обращение заявителя в регистратуру**

**Учреждения лично, по телефону или в электронной форме»**



2. **Административная процедура "Выдача медицинским регистратором талона на прием к врачу"**

Начало административной процедуры «Выдача медицинским регистратором талона на прием к врачу

Окончание административной процедуры «Выдача медицинским регистратором талона на прием к врачу

Обращение заявителя в регистратуру Учреждения, предоставление документов

Заполнение талона на прием к врачу

Выдача заявителю талона на прием к врачу с разъяснением времени приема и номера кабинета врача, осуществляющего прием

Выдача заявителю талона на прием к врачу с разъяснением времени приема и номера кабинета врача, осуществляющего прием

Запись на прием к врачу (при личном обращении заявителя в регистратуру Учреждения)

Предварительная запись на прием к врачу по телефону или в электронной форме

Приложение № 2 к

Административному регламенту

предоставления государственной услуги

«Электронная запись на прием к врачу»

