

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
Тюльской области
от

№ _____

**Административный регламент
по предоставлению государственной услуги
«Электронная запись на прием к врачу»**

I. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента

1. 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 Тюльской области (далее – Учреждения) при предоставлении государственной услуги.

2. 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.

3. 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.

II. 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.

2. 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.

3. Описание результата предоставления государственной услуги.

8. Результатом предоставления государственной услуги является:

- выдача заявителю талона на прием к врачу

4. Срок предоставления государственной услуги.

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

5. 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».

6. 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.

7. 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.

8. 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:

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

КП – количество оказанных учреждением государственных услуг в соответствии с настоящим

Административным регламентом;

КН – количество жалоб на неисполнение государственной услуги;

б) своевременность оказания государственной услуги;

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

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;

К3 – 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. Заявителю 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.

IV. 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.

V. 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 E-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 Учреждением 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.

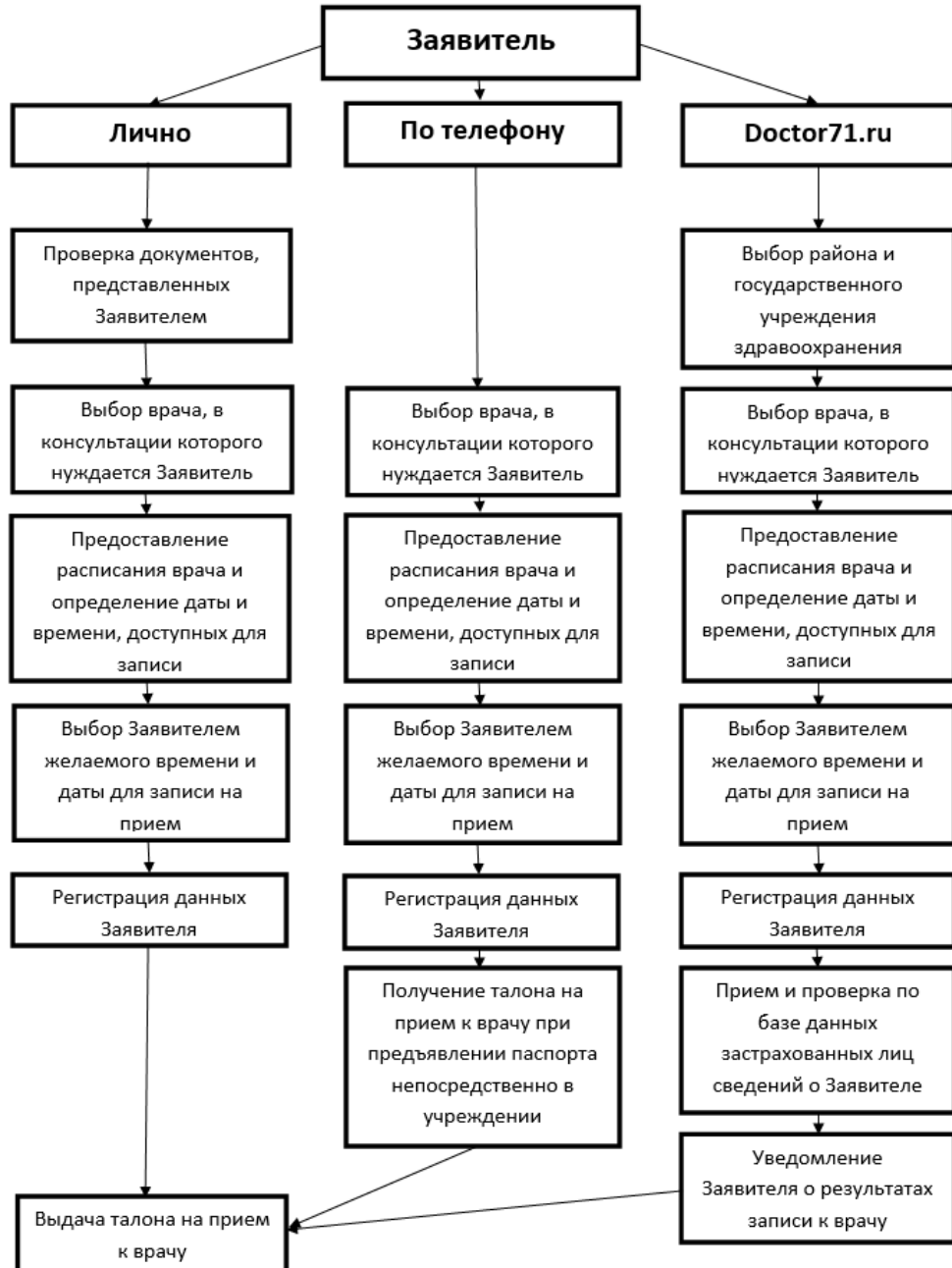
Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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"**



Приложение № 2 к
Административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Электронная запись на прием к врачу»

Наименование учреждения
здравоохранения

ТАЛОН
на прием к врачу

Код формы по ОКУД

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

1. Фамилия, имя, отчество больного _____
 2. Адрес или N карты амбулаторного больного _____
 3. Кабинет N _____
 4. Явиться _____ числа в _____ час. _____ мин.
 5. К врачу _____
(Ф.И.О. врача)
 6. Ребенок (0 - 14 лет включительно), взрослый (от 15 лет и ст.) (нужное подчеркнуть)
 7. Повод обращения: заболевание, проф. осмотр, прививка, за справкой, другие причины (нужное подчеркнуть, недостающее вписать) _____
- Ф.И.О. и подпись врача (медицинского регистратора) _____