

**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 16 ноября 2015 г. N 6**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ, УЧАСТВУЮЩИМИ
В РЕАЛИЗАЦИИ ТЕРРИТОРИАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
ГАРАНТИЙ БЕСПЛАТНОГО ОКАЗАНИЯ ГРАЖДАНАМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ,
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ)
НА ПРИЕМ К ВРАЧУ**

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений департамента здравоохранения
администрации Владимирской области
от 27.09.2017 N 7, от 16.11.2017 N 8, от 11.07.2018 N 7,
от 31.08.2018 N 9, от 11.03.2019 N 2)

В соответствии с [распоряжением](#) Правительства РФ от 25.04.2011 N 729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме", [постановлением](#) Губернатора области от 04.06.2010 N 663 "О реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р" постановляю:

1. Утвердить административный [регламент](#) предоставления медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Владимирской области, участвующими в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, государственной услуги по приему заявок (запись) на прием к врачу согласно приложению.

(п. 1 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Директор департамента
А.В.КИРЮХИН

Приложение
к постановлению
департамента здравоохранения
администрации Владимирской области

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ, УЧАСТВУЮЩИМИ
В РЕАЛИЗАЦИИ ТЕРРИТОРИАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
ГАРАНТИЙ БЕСПЛАТНОГО ОКАЗАНИЯ ГРАЖДАНАМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ,
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ)
НА ПРИЕМ К ВРАЧУ**

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений департамента здравоохранения
администрации Владимирской области
от 27.09.2017 N 7, от 16.11.2017 N 8, от 11.07.2018 N 7,
от 31.08.2018 N 9, от 11.03.2019 N 2)

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Владимирской области, участвующими в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, государственной услуги по приему заявок (запись) на прием к врачу (далее - Регламент, государственная услуга) разработан в целях повышения качества и эффективности государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) осуществления указанных полномочий.

(п. 1.1 в ред. постановления департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

1.2. Заявителями государственной услуги являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, а также их законные представители (далее - заявители).

1.3. Предоставление государственной услуги осуществляется при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи и первичной специализированной медико-санитарной помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Владимирской области медицинской помощи.

Для получения государственной услуги при оказании первичной медико-санитарной помощи заявитель обращается в медицинскую организацию, выбранную им в порядке, утвержденном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, в том числе по территориально-участковому принципу (далее - прикрепление к врачебному участку).

1.4. Государственная услуга предоставляется при обращении заявителя в медицинские организации государственной системы здравоохранения (далее - медицинские организации) лично (в том числе по телефону) либо в виде обращения по электронной почте или электронного обращения на единый портал "Регистратура33.рф" (далее - Портал).

(п. 1.4 в ред. постановления департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

1.5. Справочная информация о предоставлении государственной услуги размещена на официальном сайте департамента здравоохранения администрации области <https://dz.avо.ru>, в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" и на Едином портале государственных и муниципальных услуг

(функций).

(п. 1.5 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2)

1.6. Исключен. - [Постановление](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2.

1.7. Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость и вежливость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 30 минут.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: "Предоставление медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Владимирской области, участвующими в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, государственной услуги по приему заявок (запись) на прием к врачу".

(п. 2.1 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

2.2. Ответственными за предоставление государственной услуги являются уполномоченные должностные лица медицинских организаций, назначаемые руководителем медицинской организации (далее - ответственные исполнители).

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

При предоставлении государственной услуги запрещается 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 и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в [части 1 статьи 9](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является осуществление записи на прием к врачу с указанием точной даты и времени приема или отказ в предоставлении государственной услуги.

2.4. Запись на прием к врачу осуществляется в момент обращения заявителя в медицинскую организацию:

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

- при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи - на дату не позднее четырнадцати дней с момента обращения;

- при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи - на дату не позднее 30 дней с момента обращения.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на официальном сайте департамента здравоохранения администрации области <https://dz.avvo.ru>.

(п. 2.5 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2)

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

- паспорт (свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста);

- полис обязательного медицинского страхования;

- направление врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), фельдшера, врача-специалиста - для оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи (при наличии).

Полис обязательного медицинского страхования и направление врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), фельдшера, врача-специалиста - для оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи (при наличии) могут быть предоставлены при личном обращении, а также в электронном виде, подписанные электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

2.6.1. Запрещается требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением данной государственной услуги;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в медицинские организации, предоставляющие государственную услугу, по собственной инициативе.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

(абзац введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)

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

(подп. "а" введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской

области от 31.08.2018 N 9)

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;

(подп. "б" введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)

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

(подп. "в" введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)

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

(подп. "г" введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

- отсутствие документов, указанных в [пункте 2.6](#) настоящего Регламента (несообщение сведений о данных документах при обращении по электронной почте или на Портал);

- отсутствие врача-специалиста.

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

(абзац введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.07.2018 N 7)

2.9. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.11. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении государственной услуги - 10 минут.

2.12. Требования к местам предоставления государственной услуги.

2.12.1. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны иметь:

- средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи;

- информационные стенды, содержащие следующие информационные материалы:

- административный регламент предоставления медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Владимирской области, участвующими в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, государственной услуги по приему заявок (запись) на прием к врачу; (в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления государственной услуги;

- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты медицинской организации; (в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги;

- необходимая оперативная информация о предоставлении государственной услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления государственной услуги, размещаются при входе в здания либо у регистратуры медицинских организаций.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

2.12.2. Рабочие места ответственных исполнителей оборудуются рабочими столами и стульями, компьютерами с доступом к сети Интернет, средствами связи и оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление государственной услуги.

2.12.3. Для ожидания приема заявителям либо их представителям отводятся места для сидения.

2.12.4. Вход и передвижение по помещениям, в которых осуществляется прием и выдача документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

Инвалидам обеспечиваются:

- возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления государственной услуги;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

- содействие при входе и выходе из помещений;

- предоставление иной необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

(п. 2.12.4 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 16.11.2017 N 8)

2.13. Показатели доступности и качества государственной услуги:

- комфортность ожидания предоставления государственной услуги;

- время, затраченное на получение конечного результата государственной услуги (оперативность);

- количество выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги;

- число поступивших обоснованных жалоб на предоставление государственной услуги.

2.14. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.14.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

- получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.14.2. Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

2.15. Получение государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме) не предусмотрено.

(п. 2.15 введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2)

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. При предоставлении услуги осуществляются следующие административные процедуры:

- прием обращения заявителя;

- осуществление записи на прием к врачу или отказ в предоставлении государственной услуги.

3.2. [Блок-схема](#) исполнения государственной услуги приводится в приложении N 1 к настоящему Регламенту.

3.3. Административная процедура "Прием обращения заявителя".

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение

заявителя к ответственному исполнителю медицинской организации (в том числе по телефону) либо обращение по электронной почте или через Портал.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

3.3.2. В случае личного обращения заявителя ответственный исполнитель принимает от заявителя документы, указанные в [пункте 2.6](#) настоящего Регламента, и устанавливает его личность.

3.3.3. В случае обращения заявителя по телефону либо по электронной почте или через Портал ответственный исполнитель запрашивает информацию, указанную в документах, необходимых для предоставления государственной услуги, и предупреждает заявителя о необходимости предоставить указанные документы при личном посещении медицинской организации.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

3.3.4. Результатом административной процедуры является прием документов (сведений о документах) от заявителя ответственным исполнителем.

3.3.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры - не более 15 минут.

3.4. Административная процедура "Осуществление записи на прием к врачу или отказ в предоставлении государственной услуги".

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является прием ответственным исполнителем документов (сведений о документах), указанных в [пункте 2.6](#) настоящего Регламента, от заявителя.

3.4.2. В случае если заявитель при получении первичной медико-санитарной помощи обратился в медицинскую организацию для записи на прием к врачу-терапевту, врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру, врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу) или фельдшеру, ответственный исполнитель осуществляет проверку прикрепления заявителя к врачебному участку медицинской организации.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

Если заявитель не прикреплен к врачебному участку медицинской организации, ответственный исполнитель информирует заявителя о необходимости прикрепления к врачебному участку.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

Если заявитель отказывается от прохождения процедуры прикрепления к врачебному участку, ответственный исполнитель оформляет документ, содержащий отказ в записи на прием к врачу с указанием причины отказа и выдает документ заявителю.

3.4.3. Заявитель выбирает дату и время приема к врачу с участием ответственного исполнителя в соответствии с графиком приема врачей.

В случае обращения заявителя по электронной почте или через Портал дата и время приема к врачу согласовываются ответственным исполнителем с заявителем в день обращения посредством направления сообщения в электронной форме на адрес электронной почты заявителя либо в Личный кабинет заявителя через Портал по электронной почте.

3.4.4. Ответственный исполнитель осуществляет запись заявителя в электронном виде по

форме согласно [приложению N 2](#) к настоящему Регламенту.

Сведения о лицах, записавшихся на прием, формируются на срок не более чем на 14 календарных дней, которые в день приема передаются ответственным исполнителем врачу, ведущему амбулаторный прием.

3.4.5. При предоставлении государственной услуги при личном обращении заявителя:

3.4.5.1. В случае принятия положительного решения заявителю предоставляется [талон-направление](#) на прием к врачу по форме согласно [приложению N 3](#) к настоящему Регламенту.

3.4.5.2. При наличии оснований, указанных в [пункте 2.8](#) настоящего Регламента, заявителю отказывается в предоставлении государственной услуги, о чем сообщается ему немедленно с указанием оснований отказа.

3.4.6. При предоставлении государственной услуги при обращении заявителя по телефону:

3.4.6.1. В случае принятия положительного решения заявителю сообщается дата, время приема, почтовый адрес медицинской организации, в котором осуществляется прием, фамилия, имя, отчество врача и наименование его врачебной специальности.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

3.4.6.2. При возникновении оснований, указанных в [пункте 2.8](#) настоящего Регламента, заявителю отказывается в предоставлении государственной услуги, о чем сообщается ему немедленно с указанием оснований отказа.

3.4.7. При предоставлении государственной услуги в электронном виде:

3.4.7.1. В случае принятия положительного решения:

- талон-направление, сформированный автоматизированной информационной системой, без участия должностного лица передается в Личный кабинет получателя услуги на Портале;

- уведомление о номере записи в учетной системе без формирования отдельного документа, содержащее дату, время приема, почтовый адрес медицинской организации, в котором осуществляется прием, фамилию, имя, отчество врача и наименование его врачебной специальности, передается по телефону или направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

3.4.7.2. При возникновении оснований, указанных в [пункте 2.8](#) настоящего Регламента, заявителю отказывается в предоставлении государственной услуги, о чем сообщается ему немедленно в электронном виде с указанием оснований отказа.

3.4.8. Если прием врачом в назначенную дату либо время невозможен после того, как запись к данному врачу произведена, заявитель информируется об этом одним из следующих способов:

- посредством направления сообщения в Личный кабинет заявителя через Портал;

- посредством направления сообщения в электронной форме на адрес электронной почты заявителя;

- при помощи звонка ответственного исполнителя на номер телефона заявителя.

При этом в сообщении заявителю предоставляется возможность прийти на прием к другому

врачу в назначенный день либо записаться к врачу на другой день в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом. Процедура данной записи на прием осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом.

3.4.9. Результатом административной процедуры является информирование заявителя о дате и времени приема заявителя врачом либо отказ в записи на прием к врачу.

3.4.10. Срок исполнения административной процедуры - не более 15 минут (при личном обращении заявителя, в том числе по телефону) либо в день получения запроса (при письменном обращении заявителя по электронной почте либо электронном обращении через Портал).

3.5. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

3.5.1. Информация о государственной услуге размещается в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru/>).

3.5.2. Формы заявлений доступны для копирования и заполнения в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

3.5.3. Заявители вправе представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

3.5.4. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

(п. 3.5 введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2)

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Специалисты медицинских организаций, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения административных процедур, указанных в настоящем Регламенте.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

4.2. Персональная ответственность за предоставление услуги специалистами медицинских организаций закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов медицинских организаций.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

4.4. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем медицинской организации.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

4.5. Проверки могут носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению

заинтересованных лиц).

4.6. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.7. Получатели государственной услуги и другие заинтересованные лица могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения положений настоящего Регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Регламентом.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений
и действий (бездействия) медицинских организаций,
а также их должностных лиц**

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения
администрации Владимирской области
от 27.09.2017 N 7)

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю медицинской организации и (или) в Департамент.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- работников медицинской организации - руководителю медицинской организации;

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

- руководителя медицинской организации - директору Департамента.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

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, нормативными правовыми актами Владимирской области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

ж) отказ медицинской организации, его должностного лица или работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;
(п. "з" введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.07.2018 N 7)

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 Владимирской области;
(п. "и" введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.07.2018 N 7)

к) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [подпунктами а\) - г\) пункта 2.6.1](#) настоящего Регламента.
(подп. "к" введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)

5.4. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации, его должностного лица либо работника;
(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) медицинской организации, его должностного лица либо работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от

27.09.2017 N 7)

5.5. 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:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется медицинской организацией 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).

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

Время приема жалоб должно совпадать со 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.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 5.5](#) настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены медицинской организацией.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

В случае обжалования отказа медицинской организации, работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация принимает одно из

следующих решений:

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

1) удовлетворяет жалобу, 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 Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы медицинская организация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

5.10. Медицинская организация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:
(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

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 отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. Исключен. - [Постановление](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование медицинской организации, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о работнике, 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, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом медицинской организации.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица медицинской организации, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

5.13.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых медицинской организацией, 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. (подп. 5.13.1 введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)

5.13.2. 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.

(подп. 5.13.2 введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)

5.14. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.15. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется медицинской организацией посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

Приложение N 1
к Регламенту

**БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ, УЧАСТВУЮЩИМИ
В РЕАЛИЗАЦИИ ТЕРРИТОРИАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ**

**ГАРАНТИЙ БЕСПЛАТНОГО ОКАЗАНИЯ ГРАЖДАНАМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ,
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ)
НА ПРИЕМ К ВРАЧУ**

Список изменяющих документов
(в ред. постановления департамента здравоохранения
администрации Владимирской области
от 27.09.2017 N 7)

Прием обращения заявителя
Осуществление записи на прием к врачу или отказ в предоставлении государственной услуги

Приложение N 2
к Регламенту

Сведения о лицах, записавшихся на прием к врачу

Специальность _____

На период с _____ по _____

N п/п	Дата/время приема	Тип приема (регистратура/ электронная почта/портал)	ФИО пациента	Адрес	Дата рождения	Участок

Приложение N 3
к Регламенту

Список изменяющих документов
(в ред. постановления департамента здравоохранения
администрации Владимирской области
от 27.09.2017 N 7)

Талон-направление N _____
на прием к врачу

Наименование медицинской организации: _____

Вас примут: _____
(дата)

Время приема: _____ - _____

ФИО (пациента): _____

Услуга: _____

Врач: _____

Штрих-код талона-направления	
---------------------------------	--
