



**ПРИКАЗ**

24.05.2021

г. Казань

**БОЕРЫК**

№ 978

Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по записи на прием к врачу в медицинскую организацию, подведомственную Министерству здравоохранения Республики Татарстан, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. №729-р, Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 2 ноября 2010 года №880 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Татарстан и о внесении изменений в отдельные постановления Кабинета Министров Республики Татарстан» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления государственной услуги по записи на прием к врачу в медицинскую организацию, подведомственную Министерству здравоохранения Республики Татарстан, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2. Руководителям медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Татарстан, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – Программа госгарантий), обеспечить соблюдение регламента при организации предварительной записи на прием к врачу для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, в рамках Программы госгарантий.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Республики Татарстан А.Д. Гарипова.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр

Н.В. Редько (843) 221-16-91

М.Н. Садыков

Утвержден приказом  
Министерства  
здравоохранения  
Республики Татарстан  
от «24» 05 2021 № 978

Административный регламент предоставления государственной услуги по записи на прием к врачу в медицинскую организацию, подведомственную Министерству здравоохранения Республики Татарстан, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления государственной услуги по записи на прием к врачу в медицинскую организацию, подведомственную Министерству здравоохранения Республики Татарстан, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – Регламент) устанавливает стандарт и порядок предоставления государственной услуги по записи на прием к врачу в медицинскую организацию, подведомственную Министерству здравоохранения Республики Татарстан, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – государственная услуга) с целью получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи.

1.1. Заявители: физические лица. От имени заявителей вправе выступать законные представители.

1.2. Государственная услуга предоставляется медицинской организацией, подведомственной Министерству здравоохранения Республики Татарстан, (далее – медицинская организация), выбранной гражданином для оказания медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Татарстан.

Способы предоставления услуги заявителю:

– непосредственно при посещении медицинской организации на стойке информации (в регистратуре);

– при обращении в Call-центр медицинской организации (при наличии) по телефону;

– с использованием терминала электронной очереди (в помещении медицинской организации);

– с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ) (<https://www.gosuslugi.ru>), мобильного приложения ЕПГУ;

– с использованием Портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан (далее – ПГМУ) (<https://uslugi.tatarstan.ru>), мобильного приложения ПГМУ;

– с использованием инфомата.

1.2.1. Медицинские организации работают ежедневно, кроме субботы, воскресенья и нерабочих праздничных дней. Часы работы установлены согласно Правилам внутреннего трудового распорядка медицинской организации.

График приема запроса на предоставление государственной услуги на стойке информации (в регистратуре) и Call-центр медицинской организации – ежедневно, кроме субботы, воскресенья и нерабочих праздничных дней, в часы работы медицинской организации.

Прием запроса на предоставление государственной услуги в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий осуществляется круглосуточно.

1.2.2. Информация о государственной услуге может быть получена:

1) посредством информационных стендов о государственной услуге, содержащих визуальную и текстовую информацию о государственной услуге, расположенных в помещениях медицинской организации;

2) посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):

на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Татарстан (<https://minzdrav.tatarstan.ru>) (далее – Министерство);

на Портале здравоохранения Республики Татарстан (<https://zdrav.tatar.ru>)

официальном сайте медицинской организации;

на ПГМУ;

на ЕПГУ;

3) при устном обращении в медицинскую организацию (лично или по телефону);

4) при письменном (в том числе в форме электронного документа) в медицинскую организацию;

1.2.3. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе официального сайта и электронной почты медицинских организаций размещена на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Татарстан, в государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан», на ПГМУ, Портале здравоохранения Республики Татарстан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Сведения о медицинских организациях и должностных лицах, ответственных за осуществление контроля за предоставлением государственной услуги, приведены в справочном приложении к настоящему Регламенту.

1.2.4. Информация, размещаемая на официальном сайте Министерства, Портале здравоохранения Республики Татарстан в сети «Интернет», на информационных стендах, расположенных в помещениях медицинских организаций, включает в себя сведения о государственной услуге на государственных языках Республики Татарстан, содержащиеся в пунктах (подпунктах) 1.3.1, 1.3.2, 2.1, 2.3, 2.4, 2.5, 2.7, 2.9, 2.11, 5.1 настоящего Регламента.

1.3. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием реквизитов нормативных правовых актов и

источников их официального опубликования), размещен на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Татарстан.

1.4. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

горизонт записи – период времени, на который разрешена запись, исчисляемый от даты обращения за получением услуги;

Единая государственная информационная система «Электронное здравоохранение Республики Татарстан» (далее – ЕГИС ЭЗ РТ или система) – государственная информационная система Республики Татарстан в сфере здравоохранения, обеспечивающая автоматизацию процессов организации и оказания медицинской помощи населению Республики Татарстан, в том числе предоставление услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, подведомственную Министерству здравоохранения Республики Татарстан, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), ЕПГУ – федеральная государственная информационная система, обеспечивающая, в том числе предоставление услуг государственных учреждений и других организаций (<https://www.gosuslugi.ru>);

инфомат – информационный терминал для получения государственных услуг;

медицинская организация – медицинская организация, подведомственная Министерству здравоохранения Республики Татарстан, участвующая в реализации программы государственных гарантий Республики Татарстан, осуществляющая первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь;

медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

первичная медико-санитарная помощь – медицинская помощь, приближенная к месту жительства или работы граждан, представляющая собой, как правило, первый уровень контакта граждан с системой здравоохранения и первый этап непрерывного процесса охраны здоровья, являющаяся основой системы оказания медицинской помощи и включающая мероприятия по профилактике, диагностике, лечению и медицинской реабилитации наиболее распространенных, неосложненных заболеваний и состояний, наблюдению за течением беременности, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому образованию населения;

полис обязательного медицинского страхования (далее – полис ОМС) – один из следующих документов:

1) полис ОМС (полис единого образца, полис ОМС старого образца) – документ, удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи, выданный лицам, застрахованным по программе обязательного медицинского страхования, в Республике Татарстан и в других субъектах Российской Федерации;

2) временное свидетельство обязательного медицинского страхования – документ, подтверждающий оформление полиса ОМС и удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи, действительный до момента получения полиса ОМС, но не более тридцати рабочих дней с даты его выдачи;

Портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан, ПГМУ – государственная информационная система Республики Татарстан, обеспечивающая, в том числе предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, учреждениями Республики Татарстан, а также услуг организаций (<http://uslugi.tatarstan.ru>);

предоставление государственной услуги в электронной форме – предоставление государственной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование ЕПГУ и (или) ПГМУ, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

ЕСИА – Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

ОМС – обязательное медицинское страхование;

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

ТФОМС – территориальный фонд обязательного медицинского страхования – фонд обязательного медицинского страхования Республики Татарстан.

В настоящем Регламенте под запросом о предоставлении государственной услуги понимается запрос в устной форме или электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий о предоставлении государственной услуги, предусмотренный пунктом 1 статьи 2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), (далее – запрос).

## 2. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование требования к стандарту предоставления государственной услуги	Содержание требований к стандарту	Нормативный правовой акт, устанавливающий услугу или требование
2.1. Наименование государственной услуги	Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, подведомственную Министерству здравоохранения Республики Татарстан, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	Пункт 32 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, утвержденного Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. № 729-р
2.2. Наименование органа исполнительной власти	Медицинская организация, подведомственная Министерству здравоохранения Республики Татарстан, выбранная гражданином для оказания медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в пределах территории Республики Татарстан	Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 г. № 406н «Об утверждении Порядка выбора

		<p>гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»; письмо Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10 августа 2012 г. № 18-1/10/2-1335 «О направлении временного Порядка ведения информационной системы «Запись на прием к врачу в электронном виде» (далее – Письмо № 18-1/10/2-1335)</p>
<p>2.3. Описание результата предоставления государственной услуги</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создание в ЕГИС ЭЗ РТ реестровой записи с уникальным номером и датой ее внесения в виде талона со статусом «Запланирована», отражающего запись заявителя на прием к врачу в выбранную медицинскую организацию на выбранную медицинскую услугу в выбранную дату и время</li> <li>2. Отказ в записи на прием к врачу в выбранную медицинскую организацию на выбранную медицинскую услугу в выбранную дату и время</li> <li>3. Отмена записи на прием к врачу (отмена реестровой записи)</li> </ol>	

	4. Внесение изменений в запись на прием к врачу путем отмены имеющейся реестровой записи и создания новой реестровой записи на новые дату и время	
2.4. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги	В момент обращения	
2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуг, подлежащих представлению заявителем, способы их получения	При получении государственной услуги на стойке информации (в регистратуре) медицинской организации должны быть представлены заявителем (оригинал либо надлежащим способом заверенная копия): 1) документ, удостоверяющий личность; 2) полис ОМС Законные представители заявителей (в случаях, предусмотренных законодательством,) дополнительно	Письмо № 18-1/10/2-1335



<p>заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления</p>	<p>предоставляют документы, подтверждающие полномочия</p> <p>При получении государственной услуги посредством обращения в Call-центр медицинской организации по телефону заявитель сообщает:</p> <p>серия (при наличии) и номер полиса ОМС или СНИЛС или паспортные данные</p> <p>В случае обращения законного представителя заявителя сведения предоставляются в отношении заявителя.</p> <p>При получении государственной услуги с использованием терминала электронной очереди указывается серия (при наличии) и номер полиса ОМС.</p> <p>При получении государственной услуги посредством ЕПГУ, мобильного приложения ЕПГУ используются данные, указанные заявителем в личном кабинете на ЕПГУ.</p> <p>В случае обращения посредством ЕПГУ, мобильного приложения законного представителя заявителя указывается серия (при наличии) и номер полиса ОМС заявителя.</p> <p>При получении государственной услуги посредством ПГМУ, мобильного приложения ПГМУ используются данные,</p>	
--	---	--

	<p>указанные заявителем в личном кабинете на ПГМУ.</p> <p>При получении услуги посредством инфомата используются данные, указанные заявителем в личном кабинете на ЕПГУ, либо сведения о документе, удостоверяющем личность</p>	
<p>2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления; государственный орган, орган местного самоуправления либо организация, в распоряжении которых находятся данные документы</p>	<p>Не предусмотрено</p>	
<p>2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме</p>	<p>Основания для отказа в приеме документов не предусмотрены</p>	

документов, необходимых для предоставления государственной услуги		
2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги	<p>Основания для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрены.</p> <p>Основания для отказа в предоставлении государственной услуги не предусмотрены.</p> <p>Основаниями для отказа в записи на прием к врачу являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) непредставление документов, предусмотренных пунктом 2.5 настоящего Регламента;</li> <li>2) отсутствие приема специалиста необходимого профиля в выбранной медицинской организации;</li> <li>3) отсутствие свободных талонов на прием к врачу по выбранной услуге;</li> <li>4) отсутствие свободных талонов на прием к врачу на желаемое время;</li> <li>5) отсутствие карты пациента в ЕГИС ЭЗ РТ или несоответствие сведений в карте пациента (в случае обращения за получением государственной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий)</li> </ol>	
2.9. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины	Государственная услуга предоставляется на безвозмездной основе	

или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги		
2.10. 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	Не предусмотрено	
2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы	Предоставление необходимых и обязательных услуг не требуется	
2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг	Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги на стойке информации (в регистратуре) медицинской организации составляет 15 минут. Подача запроса о предоставлении государственной услуги иными способами не предусматривает ожидания в очереди.	п.1 Указа Президента Российской Федерации № 601 от 07 мая 2012 года «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»

	Результат оказания услуги предоставляется в момент обращения	
2.13 Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме	Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги не предусмотрена	
2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Республики	Предоставление государственной услуги осуществляется в зданиях и помещениях, оборудованных противопожарной системой и системой пожаротушения, системой кондиционирования воздуха, необходимой мебелью для оформления документов, информационными стендами. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается в удобных для заявителей местах, в том числе с учетом ограниченных возможностей инвалидов. Осуществляются меры по обеспечению инвалидам, в том числе использующим кресла-коляски и собак-проводников, условий доступности здания, помещений и услуг, включая:	Ст. 14, ст. 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; Федеральный закон № 210-ФЗ; Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 02.11.2010 № 880 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Татарстан и о внесении изменений в отдельные постановления Кабинета Министров Республики Татарстан

Татарстан о социальной защите инвалидов

- 1) условия для беспрепятственного доступа к зданию и помещениям, а также предоставляемым в них услугам;
- 2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа и выхода в здание и помещения объекта, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- 3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в здании и помещениях;
- 4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию, помещениям и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 5) 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;

	<p>б) допуск в здание и помещения собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;</p> <p>7) оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.</p> <p>Требования в части обеспечения доступности для инвалидов объектов, в которых осуществляется предоставление государственной услуги, применяются к объектам, введенным в эксплуатацию, прошедшим капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию после 1 июля 2016 года</p>	
<p>2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной</p>	<p>Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:</p> <p>1) расположенность помещения медицинской организации в зоне доступности общественного транспорта;</p>	

<p>услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), в любом территориальном подразделении органа исполнительно - распорядительного органа местного самоуправления, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15<sup>1</sup> Федерального закона № 210-ФЗ (комплексный запрос)</p>	<p>2) наличие необходимого количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется прием заявителей;</p> <p>3) наличие исчерпывающей информации о способах, порядке, сроках предоставления государственной услуги на информационных стендах, на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Татарстан Портале здравоохранения Республики Татарстан, официальном сайте медицинской организации; ПГМУ;</p> <p>4) возможность получения услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий в электронной форме;</p> <p>5) доступность для инвалидов помещений, в которых предоставляется государственная услуга,</p> <p>6) оказание помощи инвалидам в преодолении иных барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.</p> <p>Качество предоставления государственной услуги характеризуется отсутствием:</p> <p>1) очередей при обращении за государственной услугой на стойку информации (в регистратуру) медицинской организации;</p>	
--	---	--



2) очередей при обращении за государственной услугой к терминалу электронной очереди;

3) нарушений сроков предоставления государственной услуги;

4) жалоб на действия (бездействие) сотрудников, предоставляющих государственную услугу;

5) жалоб на некорректное, невнимательное отношение сотрудников, оказывающих государственную услугу, к заявителям.

При подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата государственной услуги, предполагается однократное взаимодействие должностного лица, предоставляющего государственную услугу, и заявителя. Продолжительность взаимодействия определяется регламентом.

Информирование о ходе предоставления государственной услуги не предусмотрено. Услуга оказывается в момент обращения.

Предоставление государственной услуги, включая запрос на предоставление государственной услуги, через многофункциональный центр

	<p>предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), в удаленных рабочих местах МФЦ не осуществляется.</p> <p>Государственная услуга по экстерриториальному принципу и в составе комплексного запроса не предоставляется</p>	
<p>2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме</p>	<p>Услуга записи на прием к врачу предоставляется к следующим специалистам (по участковому принципу):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>врачу-терапевту участковому;</li> <li>врачу-педиатру участковому;</li> <li>врачу общей практики (семейному врачу);</li> <li>врачу-акушеру-гинекологу;</li> <li>врачу-стоматологу.</li> </ul> <p>В один день к врачу одного профиля заявитель может иметь только одну запись.</p> <p>В случае обращения за получением государственной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий необходимо наличие карты пациента в ЕГИС ЭЗ РТ и соответствие имеющихся в карте сведений о документах, предусмотренных п.2.5 настоящего Регламента, со сведениями в личном кабинете на ЕПГУ/ПГМУ.</p> <p>Для обеспечения возможности получения услуги посредством ЕПГУ заявитель</p>	<p>Письмо № 18-1/10/2-1335;</p> <p>приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29 июля 2005 года № 487 «Об утверждении порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи»</p>

должен иметь регистрацию на ЕПГУ. Авторизация на ЕПГУ осуществляется посредством ЕСИА. Информация о способах и порядке регистрации в ЕСИА представлена на ЕПГУ.

Для обеспечения возможности получения услуги посредством ПГМУ, терминала электронной очереди заявитель должен иметь регистрацию на ПГМУ.

Заявителю предоставляется возможность записи на прием к врачу на любые свободные для приема дату и время в пределах установленного горизонта записи.

При успешном осуществлении записи на прием к врачу заявителю обеспечивается возможность распечатать талон-подтверждение. В случае, если заявитель сообщит адрес электронной почты, на указанный адрес также направляется информация о подтверждении предварительной записи с указанием даты, времени и места приема.

Не позднее чем за 45 минут до назначенного времени приема заявитель вправе отменить предварительную запись. В случае, если заявитель в течение месяца три раза подряд осуществил запись на прием к врачу и не явился, не уведомив об

	<p>отказе от медицинской услуги, то для заявителя временно блокируется возможность самостоятельной записи на 1 месяц. Запись на прием к врачу возможна в этом случае непосредственно при посещении медицинской организации на стойке информации (в регистратуре)</p>	
--	--	--

### 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

#### 3.1. Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие процедуры:

- консультирование заявителя, оказание помощи заявителю по вопросу оказания государственной услуги;
- идентификация заявителя;
- запись заявителя на прием к врачу;
- запись заявителя на повторный прием к врачу;
- отмена записи на прием к врачу по инициативе заявителя;
- внесение изменений в запись на прием к врачу по инициативе медицинской организации;
- внесение изменений в запись на прием к врачу по инициативе заявителя.

#### 3.2. Консультирование заявителя, оказание помощи заявителю по вопросу оказания государственной услуги

3.2.1. Заявитель вправе обратиться в медицинскую организацию лично, по телефону и (или) электронной почте для получения консультаций о порядке получения государственной услуги.

Сотрудник стойки информации (регистратуры) или оператор Call-центра консультирует заявителя в том числе по составу, форме и содержанию документов, необходимых для получения государственной услуги.

Сотрудник стойки информации (регистратуры) осуществляет консультирование заявителя на предмет получения государственной услуги и при необходимости оказывает помощь в осуществлении записи на прием к врачу через терминал электронной очереди.

Процедуры, устанавливаемые настоящим пунктом, осуществляются в день обращения заявителя.

Очередность консультирования производится с учетом льготных категорий граждан, имеющих право на внеочередное обслуживание, согласно законодательству Российской Федерации.

Результат процедур: консультации по составу, форме и содержанию документов, необходимых для получения государственной услуги.

#### 3.3. Идентификация заявителя

3.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является обращение заявителя.

3.3.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

3.3.2.1. Процедура идентификации заявителя на стойке информации (в регистратуре) медицинской организации

Очередность принятия запроса на предоставление государственной услуги производится с учетом льготных категорий граждан, имеющих право на внеочередное обслуживание, согласно законодательству Российской Федерации.

Очередность записи на прием к врачу производится с учетом льготных категорий граждан согласно Федеральному закону от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

На стойке информации (в регистратуре) заявителем (законным представителем) предоставляются документы, указанные в пункте 2.5 настоящего Регламента.

Сотрудник стойки информации (регистратуры) проводит идентификацию заявителя путем поиска в ЕГИС ЭЗ РТ карты пациента по представленным сведениям.

Идентификация пройдена, если в системе найдена карта пациента. Если карта пациента не найдена в ЕГИС ЭЗ РТ, регистратор осуществляет регистрацию карты пациента в системе.

Сотрудник стойки информации (регистратуры) проводит актуализации паспортной части карты пациента в ЕГИС ЭЗ РТ: сведения о документах, адрес прописки и проживания, контактные данные. При необходимости корректирует сведения о прикреплении к медицинской организации, в соответствии с данными ТФОМС.

3.3.2.2. Процедура идентификации заявителя при обращении в Call-центр медицинской организации по телефону

При обращении в Call-центр по телефону заявитель сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), дату рождения, а также сведения, указанные в пункте 2.5 настоящего Регламента. В случае обращения законного представителя – сведения предоставляются в отношении заявителя.

Оператор Call-центра по телефону проводит идентификацию заявителя путем поиска в ЕГИС ЭЗ РТ карты пациента по представленным сведениям.

Идентификация пройдена, если в системе найдена карта пациента. Если карта пациента не найдена в ЕГИС ЭЗ РТ, оператор информирует заявителя о необходимости обратиться на стойку информации (в регистратуру) медицинской организации для осуществления регистрации карты пациента в системе.

3.3.2.3. Процедура идентификации заявителя с использованием терминала электронной очереди

С целью идентификации заявитель вносит серию (при наличии) и номер полиса ОМС. Идентификация пройдена успешно в случае совпадения сведений о заявителе в Личном кабинете ПГМУ со сведениями в карте пациента ЕГИС ЭЗ РТ.

В случае несоответствия данных, идентификация не будет пройдена, отобразится сообщение об отсутствии прикреплении к медицинской организации и проверке корректности данных. В этом случае необходимо обратиться на стойку информации (в регистратуру) медицинской организации для осуществления регистрации (актуализации сведений) карты пациента в ЕГИС ЭЗ РТ.

3.3.2.4. Процедура идентификации заявителя с использованием ЕПГУ, мобильного приложения ЕПГУ

После авторизации на ЕПГУ/мобильном приложении и выбора услуги «Запись к врачу» заявитель указывает кому необходимо записаться на прием:

- при выборе позиции «мне» ввод дополнительной информации не требуется;
- при выборе позиции «другому человеку» необходимо ввести фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), дату рождения, пол, серию (при наличии) и номер полиса ОМС.

Идентификация пройдена, если представленные сведения соответствуют сведениям в карте пациента ЕГИС ЭЗ РТ.

В случае несоответствия данных, идентификация не будет пройдена, отобразится сообщение об отсутствии прикрепления к медицинской организации и проверке корректности данных. В этом случае необходимо обратиться на стойку информации (в регистратуру) медицинской организации по прикреплению для осуществления регистрации (актуализации сведений) карты пациента в ЕГИС ЭЗ РТ.

3.3.2.5. Процедура идентификации заявителя с использованием ПГМУ, мобильного приложения ПГМУ

После авторизации на ПГМУ/мобильном приложении и выбора услуги «Запись к врачу» заявитель выбирает полис лица, которое необходимо записать на прием. Сведения (Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), дата рождения, серия (при наличии) и номер полиса ОМС) данного лица должны иметься в Личном кабинете.

Идентификация пройдена, если представленные сведения соответствуют сведениям в карте пациента ЕГИС ЭЗ РТ.

В случае несоответствия данных, идентификация не будет пройдена, отобразится сообщение об отсутствии прикрепления к медицинской организации и проверке корректности данных. В этом случае необходимо обратиться на стойку информации (в регистратуру) медицинской организации по прикреплению для осуществления регистрации (актуализации сведений) карты пациента в ЕГИС ЭЗ РТ.

3.3.2.6. Процедура идентификации заявителя с использованием инфомата

С целью идентификации заявитель вносит данные, указанные в личном кабинете на ЕПГУ, либо сведения, указанные в пункте 2.5 настоящего Регламента. Идентификация пройдена, если представленные сведения соответствуют сведениям в карте пациента ЕГИС ЭЗ РТ.

В случае несоответствия данных, идентификация не будет пройдена, отобразится сообщение об отсутствии прикрепления к медицинской организации и проверке корректности данных. В этом случае необходимо обратиться на стойку информации (в регистратуру) медицинской организации для осуществления регистрации (актуализации сведений) карты пациента в ЕГИС ЭЗ РТ.

3.3.3. Процедура идентификации заявителя осуществляется в момент обращения в режиме реального времени. Продолжительность административной процедуры – не более 2 минут.

3.3.4. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются:

- сотрудник стойки информации (регистратуры) медицинской организации – при личном обращении в медицинскую организацию;

– оператор в Call-центра медицинской организации – при обращении в медицинскую организацию по телефону.

3.3.5. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является предоставление заявителем сведений, необходимых для идентификации заявителя.

3.3.6. Результатом административной процедуры является предоставление доступных для записи дат и времени приема врачей.

3.3.7. Фиксация результата административной процедуры не предусмотрена.

3.4. Запись заявителя на прием к врачу

3.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является идентификация заявителя в ЕГИС ЭЗ РТ.

3.4.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

3.4.2.1. Процедура записи заявителя на прием к врачу на стойке информации (в регистратуре) медицинской организации

Сотрудник стойки информации (регистратуры):

– проводит идентификацию заявителя в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Регламента;

– запрашивает у заявителя специальность врача (в случае записи к участковому врачу – номер участка или фамилию участкового врача) и производит запись на прием к врачу на свободные дату и время с учетом пожеланий заявителя;

– распечатывает и выдает заявителю талон на прием к врачу;

– при отсутствии в расписании врачей выбранной специальности удобных заявителю даты и времени приема, рекомендует осуществить запись на прием к врачу на следующий день любым доступным способом.

3.4.2.2. Процедура записи заявителя на прием к врачу при обращении в Call-центр медицинской организации по телефону

Оператор Call-центра по телефону:

– проводит идентификацию заявителя в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Регламента;

– запрашивает у заявителя специальность врача, (в случае записи к участковому врачу – номер участка или фамилию участкового врача) и производит запись на прием к врачу на свободные дату и время с учетом пожеланий заявителя;

– сообщает заявителю дату и время приема врача;

– при отсутствии в расписании врачей выбранной специальности удобных заявителю даты и времени приема, рекомендует осуществить запись на прием к врачу на следующий день любым доступным способом.

3.4.2.3. Процедура записи заявителя на прием к врачу с использованием терминала электронной очереди

После идентификации в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Регламента заявитель:

– выбирает вид записи – Терапевт/Педиатр, Гинеколог, Стоматология, Другие специалисты;



При записи к терапевту/педиатру, гинекологу, другим специалистам автоматически определяется медицинская организация по прикреплению, в соответствии со сведениями, содержащимися в карте пациента в ЕГИС ЭЗ РТ. При записи к стоматологу необходимо выбрать медицинскую организацию для записи.

- выбирает необходимую специальность (медицинскую услугу) для записи и врача;

В случае записи к участковому врачу, при наличии прикрепления к участку в карте пациента в ЕГИС ЭЗ РТ, врач определяется автоматически.

- производит запись на прием к врачу на свободные дату и время с учетом пожеланий;

- распечатывает талон-подтверждение.

При отсутствии в расписании врачей выбранной специальности удобных заявителю даты и времени приема рекомендуется осуществить запись на прием к врачу на следующий день любым доступным способом, за дополнительной информацией обратиться в медицинскую организацию на стойку информации (в регистратуру) или в Call-центра по телефону.

3.4.2.4. Процедура записи заявителя на прием к врачу с использованием ЕПГУ, мобильного приложения ЕПГУ

После идентификации в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Регламента заявитель:

- выбирает медицинскую организацию для записи;

- выбирает медицинскую услугу;

- выбирает врача;

- производит запись на прием к врачу на свободные дату и время с учетом пожеланий;

Запись фиксируется в Личном кабинете заявителя.

- при наличии технической возможности распечатывает талон-подтверждение.

При отсутствии в расписании врачей выбранной специальности удобных заявителю даты и времени приема рекомендуется осуществить запись на прием к врачу на следующий день любым доступным способом, за дополнительной информацией обратиться в медицинскую организацию на стойку информации (в регистратуру) или в Call-центра по телефону.

3.4.2.5. Процедура записи заявителя на прием к врачу с использованием ПГМУ, мобильного приложения ПГМУ

После идентификации в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Регламента заявитель:

- выбирает вид записи – Терапевт/Педиатр, Гинеколог, Стоматология, Другие специалисты;

При записи к терапевту/педиатру, гинекологу, другим специалистам автоматически определяется медицинская организация по прикреплению, в соответствии со сведениями, содержащимися в карте пациента в ЕГИС ЭЗ РТ. При записи к стоматологу необходимо выбрать медицинскую организацию для записи.

- выбирает необходимую специальность (медицинскую услугу) для записи и врача;

В случае записи к участковому врачу, при наличии прикрепления к участку в карте пациента в ЕГИС ЭЗ РТ, врач определяется автоматически.

– производит запись на прием к врачу на свободные дату и время с учетом пожеланий;

Запись фиксируется в Личном кабинете заявителя.

На электронную почту, указанную заявителем, приходит письмо с талоном-подтверждением.

– при наличии технической возможности распечатывает талон-подтверждение из Личного кабинета или электронной почты.

При отсутствии в расписании врачей выбранной специальности удобных заявителю даты и времени приема рекомендуется осуществить запись на прием к врачу на следующий день любым доступным способом, за дополнительной информацией обратиться в медицинскую организацию на стойку информации (в регистратуру) или в Call-центра по телефону.

3.4.2.6. Процедура записи заявителя на прием к врачу с использованием инфомата

После идентификации в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Регламента заявитель:

– выбирает медицинскую организацию для записи;

– выбирает медицинскую услугу;

– выбирает врача;

– производит запись на прием к врачу на свободные дату и время с учетом пожеланий;

Запись фиксируется в Личном кабинете заявителя.

– при наличии технической возможности распечатывает талон-подтверждение.

При отсутствии в расписании врачей выбранной специальности удобных заявителю даты и времени приема рекомендуется осуществить запись на прием к врачу на следующий день любым доступным способом, за дополнительной информацией обратиться в медицинскую организацию на стойку информации (в регистратуру) или в Call-центра по телефону.

3.4.3. Процедура записи заявителя на прием осуществляется в момент обращения в режиме реального времени. Продолжительность административной процедуры – не более 2 минут.

3.4.4. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются:

– сотрудник стойки информации (регистратуры) медицинской организации – при личном обращении в медицинскую организацию;

– оператор в Call-центра медицинской организации – при обращении в медицинскую организацию по телефону.

3.4.5. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие удобных для заявителя даты и времени приема врача и согласие заявителя осуществить запись на прием к врачу на определенные время и дату.

3.4.6. Результатом административной процедуры является запись заявителя на прием к врачу, резервирование выбранного времени приема за заявителем.

3.4.7. Фиксация результата административной процедуры – создание реестровой записи с уникальным номером и датой ее внесения в виде талона со статусом «Запланирована» в ЕГИС ЭЗ РТ, отражающего запись заявителя на прием к врачу на выбранную медицинскую услугу в выбранную дату и время.

3.5. Запись заявителя на повторный прием к врачу

3.5.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является согласие заявителя на запись на повторный прием к врачу.

3.5.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

Врач, осуществляющий прием пациента – заявителя, при необходимости записи на повторный прием:

- производит запись с учетом пожеланий заявителя с использованием ЕГИС ЭЗ РТ;

- распечатывает и выдает заявителю талон на прием к врачу;

- при необходимости повторного приема и отсутствии в расписании врача удобных заявителю даты и времени приема, осуществляет регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи.

3.5.3. Процедура записи заявителя на повторный прием осуществляется в момент обращения в режиме реального времени. Продолжительность административной процедуры – не более 2 минут.

3.5.4. Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, является врач, осуществляющий запись заявителя на повторный прием.

3.5.5. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие удобных для заявителя даты и времени повторного приема врача и согласие заявителя осуществить запись на повторный прием к врачу на определенные время и дату.

3.5.6. Результатом административной процедуры является запись заявителя на прием к врачу, резервирование выбранного времени приема за заявителем.

3.5.7. Фиксация результата административной процедуры – создание реестровой записи с уникальным номером и датой ее внесения в виде талона со статусом «Запланирована» в ЕГИС ЭЗ РТ, отражающего запись заявителя на прием к врачу на выбранную медицинскую услугу в выбранную дату и время.

3.6. Отмена записи на прием к врачу по инициативе заявителя

3.6.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является обращение заявителя.

3.6.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

При отсутствии возможности явиться на прием к врачу по предварительной записи заявитель обязан отменить запись не менее чем за 24 часа до времени приема врача.

3.6.2.1. Процедура отмены записи заявителя на прием к врачу на стойке информации (в регистратуре) медицинской организации

Сотрудник стойки информации (регистратуры):

- проводит идентификацию заявителя в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Регламента;

- производит выбор талона с записью, которую необходимо отменить, в соответствии со сведениями, полученными от заявителя;

- производит отмену записи на прием к врачу.

3.6.2.2. Процедура отмены записи заявителя на прием к врачу при обращении в Call-центр медицинской организации по телефону

Оператор Call-центра по телефону:

- проводит идентификацию заявителя в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Регламента;

- производит выбор талона с записью, которую необходимо отменить, в соответствии со сведениями, полученными от заявителя;

- производит отмену записи на прием к врачу.

3.6.2.3. Процедура отмены записи заявителя на прием к врачу с использованием ЕПГУ, мобильного приложения ЕПГУ

После идентификации в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Регламента заявитель:

- выбирает в Личном кабинете заявление о предварительной записи на прием к врачу, которую необходимо отменить;

- производит отмену записи на прием к врачу.

3.6.2.4. Процедура отмены записи заявителя на прием к врачу с использованием ПГМУ, мобильного приложения ПГМУ

После идентификации в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Регламента заявитель:

- выбирает в Личном кабинете операцию по предварительной записи на прием к врачу, которую необходимо отменить;

- производит отмену записи на прием к врачу.

3.6.3. Процедура отмены записи на прием к врачу осуществляется в момент обращения в режиме реального времени. Продолжительность административной процедуры – не более 2 минут.

3.6.4. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются:

- сотрудник стойки информации (регистратуры) медицинской организации – при личном обращении в медицинскую организацию;

- оператор в Call-центра медицинской организации – при обращении в медицинскую организацию по телефону.

3.6.5. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является согласие заявителя на отмену записи на прием к врачу.

3.6.6. Результатом административной процедуры является отмена записи заявителя на прием к врачу, освобождение зарезервированного времени.

3.6.7. Фиксация результата административной процедуры – изменение статуса талона в ЕГИС ЭЗ РТ на «Отменена».

3.7. Внесение изменений в запись на прием к врачу по инициативе медицинской организации

3.7.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является изменение расписания приема врача.

3.7.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

При изменении расписания приема врача заявителя, записавшиеся на прием к врачу до момента изменения, должны быть незамедлительно уведомлены сотрудником стойки информации (регистратуры) медицинской организации об изменениях в расписании и возможностях переноса даты и времени приема.

Сотрудник стойки информации (регистратуры):

- выбирает запись, которую требуется отменить;
- производит отмену записи;
- связывается с заявителем по телефону и информирует об отмене записи;
- предлагает заявителю на выбор возможные даты и время для записи на прием к врачу выбранной специальности;
- при согласии заявителя осуществляет запись на прием к врачу на выбранные дату и время;
- при отказе заявителя от предложенных дат и времени запись не осуществляет;
- сообщает заявителю новые дату и время приема.

3.7.3. Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, является сотрудник стойки информации (регистратуры) медицинской организации.

3.7.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является изменение расписания приема врача.

3.7.5. Результатом административной процедуры является отмена записи на прием к врачу, освобождение зарезервированного времени, в случае согласия заявителя – запись на прием на новые дату и время. Уведомление заявителя осуществляется в течение рабочего дня с момента внесения изменения в расписание врача. В случае если запись на прием к врачу осуществлена на день, в котором произошли изменения, уведомление заявителя осуществляется не позднее чем за два часа до времени приема.

3.7.6. Фиксация результата административной процедуры – изменение статуса талона в ЕГИС ЭЗ РТ на «Отменена», в случае записи на прием на новую дату и время – создание реестровой записи с уникальным номером и датой ее внесения в виде талона со статусом «Запланирована».

3.8. Внесение изменений в запись на прием к врачу по инициативе заявителя

3.8.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является обращение заявителя.

3.8.1.1. Процедура внесения изменений в запись на прием к врачу на стойке информации (в регистратуре) медицинской организации

Сотрудник стойки информации (регистратуры):

- проводит идентификацию заявителя в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Регламента;
- производит выбор талона с записью, которую необходимо изменить, в соответствии со сведениями, полученными от заявителя;
- осуществляет поиск свободного времени на прием к врачу по критериям, аналогичным критериям имеющейся предварительной записи;
- предлагает заявителю на выбор возможные даты и время для записи;
- при согласии заявителя перенести запись на предложенное время производит отмену записи на прием к врачу и осуществляет запись на новые дату и время;
- при несогласии заявителя перенести запись на предложенное время имеющаяся предварительная запись остается без изменений;
- распечатывает и выдает заявителю новый талон на прием к врачу.

3.8.1.2. Процедура внесения изменений в запись на прием к врачу при обращении в Call-центр медицинской организации по телефону

Сотрудник Call-центра по телефону:

- проводит идентификацию заявителя в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Регламента;
- производит выбор талона с записью, которую необходимо изменить, в соответствии со сведениями, полученными от заявителя;
- осуществляет поиск свободного времени на прием к врачу по критериям, аналогичным критериям имеющейся предварительной записи;
- предлагает заявителю на выбор возможные даты и время для записи;
- при согласии заявителя перенести запись на предложенное время производит отмену записи на прием к врачу и осуществляет запись на новые дату и время;
- при несогласии заявителя перенести запись на предложенное время имеющаяся предварительная запись остается без изменений;
- сообщает заявителю дату и время приема врача

3.8.1.3. Процедура внесения изменений в запись на прием к врачу с использованием ЕПГУ, мобильного приложения ЕПГУ

После идентификации в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Регламента заявитель:

- осуществляет поиск свободного времени на услугу по критериям, аналогичным критериям имеющейся предварительной записи;
  - при наличии свободного времени выбирает в Личном кабинете заявление о предварительной записи на прием к врачу и производит отмену имеющейся записи;
  - осуществляет запись на новые дату и время;
- Запись фиксируется в Личном кабинете заявителя.
- при наличии технической возможности распечатывает талон-подтверждение.

3.8.1.4. Процедура внесения изменений в запись на прием к врачу с использованием ПГМУ, мобильного приложения ПГМУ

После идентификации в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Регламента заявитель:

– осуществляет поиск свободного времени на услугу по критериям, аналогичным критериям имеющейся предварительной записи;

– при наличии свободного времени выбирает в Личном кабинете операцию по предварительной записи на прием к врачу и производит отмену имеющейся записи;

– производит отмену записи на прием к врачу;

– осуществляет запись на новые дату и время;

Запись фиксируется в Личном кабинете заявителя.

На электронную почту, указанную заявителем, приходит письмо с талоном-подтверждением записи на новые дату и время.

– при наличии технической возможности распечатывает талон-подтверждение из Личного кабинета или электронной почты.

3.8.2. Срок выполнения процедуры – не более 5 минут с момента идентификации заявителя в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Регламента.

3.8.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются:

– сотрудник стойки информации (регистратуры) медицинской организации – при личном обращении в медицинскую организацию;

– оператор в Call-центра медицинской организации – при обращении в медицинскую организацию по телефону.

3.8.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие удобных для заявителя даты и времени приема врача и согласие заявителя перенести запись на прием к врачу на подобранные время и дату.

3.8.5. Результатом административной процедуры является отмена записи на прием к врачу, освобождение зарезервированного времени и запись на прием на новые дату и время.

3.8.6. Фиксация результата административной процедуры – изменение статуса талона в ЕГИС ЭЗ РТ на «Отменена», создание реестровой записи с уникальным номером и датой ее внесения в виде талона со статусом «Запланирована».

#### 4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, проведение проверок соблюдения процедур предоставления государственной услуги, подготовку решений на действия (бездействие) должностных лиц органа местного самоуправления.

Формами контроля за соблюдением исполнения административных процедур являются:

1) проверка и согласование проектов документов по предоставлению государственной услуги. Результатом проверки является визирование проектов;

2) проводимые в установленном порядке проверки ведения делопроизводства;

3) проведение в установленном порядке контрольных проверок соблюдения процедур предоставления государственной услуги.

Контрольные проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы органа местного самоуправления) и внеплановыми. При проведении проверок могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или по конкретному обращению заявителя.

В целях осуществления контроля за совершением действий при предоставлении государственной услуги и принятии решений руководителю медицинской организации представляются справки о результатах предоставления государственной услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется заместителем руководителя медицинской организации, ответственного за организацию работы по предоставлению государственной услуги, а также специалистами медицинской организации.

4.3. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается положениями о структурных подразделениях медицинской организации и должностными регламентами.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Руководитель медицинской организации осуществляет контроль за своевременным рассмотрением запросов заявителей. Ответственные исполнители за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность в установленном законом порядке.

4.5. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности медицинской организации при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе предоставления государственной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1<sup>1</sup> статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, государственных служащих, работников

5.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке решений и действий (бездействия) медицинской организации, сотрудников медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги, руководителю



медицинской организации, решений и действий (бездействия) руководителя медицинской организации – в Министерство здравоохранения Республики Татарстан.

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

1) нарушения срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

2) нарушения срока предоставления государственной услуги;

3) требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Татарстан, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Татарстан, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Татарстан, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Татарстан, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) 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 Республики Татарстан, муниципальными правовыми актами;

10) 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 пунктом 4 части 1 статьи 7 Закона № 210-ФЗ.

5.2. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства здравоохранения Республики Татарстан; ПГМУ, ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба, поступившая в медицинскую организацию или Министерство здравоохранения Республики Татарстан подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы – в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или муниципального служащего;

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

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Татарстан, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Исполнительным комитетом, 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.

5.8. 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.

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

Приложение  
(справочное)  
к Административному регламенту  
предоставления государственной услуги  
по записи на прием к врачу в медицинскую  
организацию, подведомственную  
Министерству здравоохранения  
Республики Татарстан, участвующую в  
реализации территориальной программы  
государственных гарантий бесплатного  
оказания гражданам медицинской помощи

Реквизиты должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги и осуществляющих контроль ее исполнения

Медицинская организация, подведомственная Министерству здравоохранения Республики Татарстан, участвующая в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи

Должность	Телефон	Электронный адрес
Руководитель медицинской организации	Информация размещена на сайте Министерства здравоохранения Республики Татарстана, Портале здравоохранения Республики Татарстан, ПГМУ	Информация размещена на сайте Министерства здравоохранения Республики Татарстана, Портале здравоохранения Республики Татарстан, ПГМУ

Министерство здравоохранения Республики Татарстан

Должность	Телефон	Электронный адрес
Министр здравоохранения Республики Татарстан	8 (843) 231-79-98	minzdrav@tatar.ru