

|  |
| --- |
| **ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧУКОТСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА** |

# П Р И К А З

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **от**  | **16.07.2019** |  | **№** | **489** | **г. Анадырь** |

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» |  |

В соответствии с пунктом 4 распоряжения Правительства Российской Федерации от 28.12.2011 г. № 2415-р «О государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в государственных учреждениях здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Чукотского автономного округа, в соответствии с приложением к настоящему приказу.

2. Главному врачу государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Чукотская окружная больница» (Острась М.А.) обеспечить выполнение административного регламента предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в государственных учреждениях здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Чукотского автономного округа, в своей части.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

|  |  |
| --- | --- |
| Подписано электронной подписью |  |

Приложение

к приказу Департамента здравоохранения

Чукотского автономного округа

 от 17 июля 2019 года № 489

**Административный регламент**

**предоставления государственной услуги**

**«Прием заявок (запись) на прием к врачу»**

**в государственных учреждениях здравоохранения,**

**подведомственных Департаменту здравоохранения**

**Чукотского автономного округа**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

 Административный регламент предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в государственных учреждениях здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Чукотского автономного округа (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) должностных лиц государственных учреждений здравоохранения.

**1.2. Заявителями на предоставление медицинской услуги являются:**

- граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства.

**1.3.Требования к информированию о порядке предоставления государственной услуги.**

Получение сведений о местах нахождения и графике работы поликлиники осуществляется посредством:

- телефонной связи;

- электронной записи на прием к врачу посредством сети Интернет;

- электронной записи на прием к врачу посредством терминалов самозаписи;

- наличия информационных материалов, размещенных на стендах непосредственно в медицинских учреждениях.

**Прием заявки (запись) на прием к врачу осуществляется тремя способами:**

а) через регистратуру (по телефону или при личном обращении);

б) через региональный колл-центр (по телефону);

в) через Портал (www.регистратура87.рф);

г) через терминал самозаписи.

Консультации по порядку предоставления государственной услуги осуществляются сотрудниками регистратуры медицинского учреждения при непосредственном обращении гражданина в поликлинику или по телефону.

**2. СТАНДАРТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

**2.1. Наименование государственной услуги:**

Прием заявок (запись) на прием к врачу (далее – муниципальная услуга).

**2.2. Органы, предоставляющие государственную услугу:**

Государственные учреждения здравоохранения, подведомственные Департаменту здравоохранения Чукотского автономного округа.

**2.3. Результат предоставления государственной услуги.**

Конечным результатом предоставления услуги являются:

- запись на прием к врачу;

- отказ предоставления услуги.

**2.4. Срок предоставления государственной услуги.**

Государственная услуга предоставляется в течение 15 минут.

**2.5. Правовые основания предоставления государственной услуги:**

Перечень нормативно-правовых актов, непосредственно регулирующих оказание государственной услуги:

* Конституция Российской Федерации;
* Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* Территориальная Программа государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Чукотского автономного округа;
* Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (утверждена президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 г. № Пр-212);
* Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р;

**2.6. Основания для отказа в оказании государственной услуги:**

Оснований для отказа в записи на прием к врачу нет, кроме случаев:

- отсутствия приема специалиста необходимого профиля в данном учреждении;

- отсутствия свободных талонов на прием к нужному специалисту;

- запись на прием снята гражданином.

**2.7. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги:**

Государственная услуга «Прием заявок (запись) на прием к врачу» оказывается получателям на безвозмездной основе.

**2.8. Максимальный срок ожидания предоставления государственной услуги.**

Продолжительность ожидания приема у кабинета врача не более 20 минут.

**2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.**

Организация, оказывающая Услугу, должна располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Организация размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении). Площадь помещения, занимаемого Организацией, должна обеспечивать размещение работников и Получателей Услуг.

Вход в поликлинику оборудуется информационной вывеской, содержащей полное наименование и график работы лечебного учреждения.

В Организации, предоставляющей Услугу, оборудуются:

- регистратура;

- кабинеты врачей;

- диагностические кабинеты;

- служебные и бытовые помещения;

- гардероб для посетителей;

- санузлы.

Регистратура находится на первом этаже в здании поликлиники.

Рабочее место сотрудника регистратуры должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам, средствами связи, печатающим устройством.

**2.10. Показатели доступности и качества государственной услуги.**

Показатели доступности государственной услуги:

- Наличие информации о государственной услуге на сайте учреждения здравоохранения;

- Наличие информации о графике работы лечебно – профилактических учреждений и приемах врачей – специалистов на информационных стендах в лечебно – профилактических учреждениях;

- Наличие информации о графике приемах врачей – специалистов на Портале (www.регистратура87.рф);

- Услуга оказывается бесплатно.

Показатели качества муниципальной услуги:

- Соответствие требованиям настоящего Административного регламента;

- Соблюдение сроков предоставления услуги;

- Отсутствие обоснованных жалоб на предоставление государственной услуги.

 **3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

**3.1 Исполнение государственной услуги включает в себя следующие процедуры:**

 3.1.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры "Прием и регистрация заявки на предоставление государственной услуги" является поступление запроса через Портал по сети Интернет, через Терминал, обращение заявителя по телефону в колл-центр, а также обращение заявителя по телефону или личное обращение заявителя в регистратуру.

3.1.2. Государственная услуга, оказываемая регистратурой поликлиники, предоставляется двумя способами:

а) по телефону;

б) при личном обращении.

При обращении заявителя за предоставлением государственной услуги по телефону регистратор запрашивает следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество заявителя;

- дата рождения;

- адрес проживания заявителя;

- номер полиса обязательного медицинского страхования.

Регистратор уточняет специальность врача и предлагает возможные для записи дату и время приема. В случае несогласия заявителя с предлагаемой датой, временем или специалистом, регистратор предлагает заявителю выбрать другой день (время, специалиста).

После бронирования даты и времени посещения врача по телефону, заявителю необходимо явиться на прием к врачу в указанную дату и время.

3.1.3. Государственная услуга, оказываемая колл-цент, предоставляется по телефону.

При обращении заявителя за предоставлением государственной услуги регистратор запрашивает следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество заявителя;

- дата рождения;

- адрес проживания заявителя;

- номер полиса обязательного медицинского страхования.

Регистратор уточняет специальность врача и предлагает возможные для записи дату и время приема. В случае несогласия заявителя с предлагаемой датой, временем или специалистом, регистратор предлагает заявителю выбрать другой день (время, специалиста).

После бронирования даты и времени посещения врача по телефону, заявителю необходимо явиться на прием к врачу в указанную дату и время.

3.1.4. При обращении заявителя за предоставлением государственной услуги через Портал www.регистратура87.рф заявитель выбирает территорию, где располагается медицинское учреждение и название нужного медицинского учреждения, затем самостоятельно заполняет все необходимые поля для идентификации заявителя:

- фамилия, имя, отчество заявителя;

- дата рождения;

- номер полиса обязательного медицинского страхования.

Заявителю предлагается выбрать:

- специальность, фамилию, имя, отчество врача;

- дату записи на прием к врачу;

- возможное для записи время приема.

После бронирования даты и времени посещения врача, заявитель в указанное время должен явиться на прием к врачу.

Для возможности предоставления государственной услуги через Портал www.регистратура87.рф заявитель должен быть зарегистрирован на Едином портале государственных и муниципальных услуг и функций и иметь подтвержденную учетную запись.

3.1.5. При обращении заявителя за предоставлением государственной услуги через терминал самозаписи, заявитель самостоятельно вносит в окно терминала самозаписи следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество заявителя;

- дата рождения;

- номер полиса обязательного медицинского страхования.

После подтверждения введенной информации заявителю предлагается выбрать:

- специальность, фамилию, имя, отчество врача;

- дату записи на прием к врачу;

- возможное для записи время приема.

Далее заявителю нужно забрать отрывной талон.

3.1.6. Медицинская помощь гражданину (прием врача) оказывается на основании Территориальной Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Чукотского автономного округа.

3.1.7. Предоставление амбулаторной помощи по экстренным показаниям (острые и внезапные ухудшения в состоянии здоровья, а именно: высокая температура (38 градусов и выше), острые и внезапные боли любой локализации, судороги, нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача) обеспечивается на следующих условиях:

- прием пациента осуществляется вне очереди и без предварительной записи;

- осуществляется экстренный прием всех обратившихся, независимо от прикрепления пациента к поликлинике;

- отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приеме;

- экстренная и неотложная помощь в праздничные и выходные дни осуществляется скорой неотложной помощью и травматологическими пунктами.

Учреждения здравоохранения ежедневно обновляет информацию на сайте о свободных талонах на прием к специалистам поликлиник, информирует граждан о необходимых документах, которые они обязаны иметь при себе, об изменениях расписания приема врачей поликлиник.

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами, ответственными за предоставление данной государственной услуги, положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений вышеуказанными лицами, осуществляют главный врач лечебного учреждения и заместитель главного врача по медицинской части.

4.2. Сотрудник регистратуры несет персональную ответственность за:

- внесение информации о свободных талонах на прием к врачу;

- прием электронных заявок от граждан и их подтверждение;

- своевременное информирование граждан, записавшихся на прием, об изменениях даты и времени приема врачей.

В исключительных случаях (наличие обращений, содержащих сведения о предоставлении услуги ненадлежащего качества) в поликлинике могут быть проведены внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги.

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙТСВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги в досудебном и судебном порядке.

5.2. Действия (бездействия) и решения должностных лиц могут быть обжалованы в досудебном порядке путем направления жалобы Главному врачу учреждения здравоохранения, предоставляющего государственную услугу.

5.3. Жалоба может подаваться в Департамент здравоохранения Чукотского автономного округа в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.4. Жалоба должна содержать:

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

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

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица;

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

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

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать 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.

5.7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством направления на официальный адрес электронной почты органа, предоставляющего государственные услуги.

5.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.9. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в Департамент здравоохранения Чукотского автономного округа.

5.10. 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, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чукотского автономного округа для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации 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;

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

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

5.11. В органах, предоставляющих государственные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5.9.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.13. Органы, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах.

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

5.14. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, 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 органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица 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.

5.15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

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

5.17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) 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.

5.18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственные услуги.

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 и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда;

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

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

5.20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.