

Регламент предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

I. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Регламента являются отношения в сфере охраны здоровья граждан в Российской Федерации, возникающие между заявителями и медицинскими организациями, подведомственными комитету здравоохранения Волгоградской области (далее – комитет здравоохранения), оказывающими первичную медико-санитарную помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Волгоградской области, в части записи на прием к врачу (далее - медицинские организации).

Запись на прием к врачу осуществляется посредством обращения заявителей и иных пользователей (медицинский и не медицинских работников) к государственной информационной системе Волгоградской области «Региональная Информационная система в сфере здравоохранения Волгоградской области» (далее - РИСЗ ВО), которая, в свою очередь, обеспечивает информационное взаимодействие между ее участниками, работающими по настоящему Регламенту.

1.2. Правом на получение услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – услуга) обладают физические лица (далее – пациенты) – граждане Российской Федерации, а также лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации, а также их законные представители при предъявлении документов, в соответствии с действующим законодательством.

Настоящий Регламент не регулирует отношения, возникающие при обращении пациентов в медицинские организации в следующих случаях:

- а) пациенту требуется оказание экстренной медицинской помощи;
- б) запись к врачу, у которого пациент состоит на диспансерном учете;
- в) повторное посещение врача по одному случаю заболевания, назначенное врачом.

Пациенты, имеющие право на получение медицинской помощи во внеочередном порядке в медицинских организациях, могут воспользоваться правом подачи заявки (записи) на прием к врачу в соответствии с настоящим Регламентом либо обратиться в регистратуру медицинской организации и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления услуги.

1.3.1. Услугу предоставляют медицинские организации. Информация о перечне медицинских организаций, предоставляющих услугу, с указанием адресов, телефонов, официальных сайтов, адресов электронной почты размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Интернет):

- на официальном сайте комитета здравоохранения (<http://oblzdrav.volganet.ru>);
- на информационном сайте комитета здравоохранения (www.volgazdrav.ru);
- на Едином портале МФЦ Волгоградской области mfc.volganet.ru

Информация о медицинских организациях и телефонах записи к врачу представлена в приложении № 1 к настоящему Регламенту и на Региональном портале записи на прием к врачу в Волгоградской области (<http://registratura.volganet.ru>) и на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>).

1.3.2. Получить услугу «Прием заявок (запись) на прием к врачу» можно по единому

номеру телефона Колл-центра (8442) 33-03-03.

1.3.3. Информация о порядке записи на прием к врачу размещается в медицинской организации или ее филиале на специально отведенном стенде.

II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: «Прием заявок (запись) на прием к врачу». Краткое наименование услуги: «Запись на прием к врачу».

Блок-схема предоставления услуги приведена в приложении 2 к настоящему Регламенту.

Услуга позволяет заявителям реализовать свои права на выбор времени и места приема врача-специалиста в медицинской организации.

2.2. Услуга предоставляется медицинскими организациями, указанными в приложении 1 к настоящему регламенту.

2.3. Результат предоставления услуги.

О результате предоставления услуги пациент уведомляется документом (талоном), подтверждающим запись на прием к врачу, в соответствии с приложением 3 настоящего Регламента и содержащим номер, дату приема, наименование медицинской организации и ФИО врача:

- при личном обращении за предоставлением услуги – талон выдается в бумажном виде;

- при записи через Интернет – талон формируется в электронном виде;

- при обращении в Колл-центр – информация предоставляется в устной форме по телефону.

Обо всех изменениях к записи на прием к врачу пациент должен быть немедленно оповещен по телефону, а в случае его отсутствия по электронной почте. Ответственность за соблюдение данного требования лежит на руководителе медицинской организации.

2.4. Срок предоставления услуги:

Срок предоставления услуги не должен превышать следующие значения:

2.4.1. Колл-центр не более 15 минут;

2.4.2. Интернет-портал записи на прием к врачу не более 15 минут;

2.4.3. Регистратура медицинской организации не более 15 минут;

При этом резервы записей расписаний врачей размещаются в информационной системе медицинскими организациями ежедневно на 14-ти дневный срок, а время доступное для записи на прием к врачу по врачебным специальностям, указанным в п.2.3. регламента, не должно быть менее 50% от общего времени работы врача-специалиста.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги с указанием их реквизитов:

Федеральный закон от 29 ноября 2010 г. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 25 июля 2002 г. №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011г №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»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009г №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных

услуг, предоставляемых в электронном виде»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22 ноября 2004 г. № 255 «О порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15 мая 2012 г. № 543н «Об утверждении Положения об организации первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;

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».

2.6. Перечень документов и сведений, необходимых для предоставления услуги:

2.6.1. При личном обращении в медицинскую организацию, в т.ч. по направлению:

полис обязательного медицинского страхования (далее – полис ОМС) пациента;

паспорт гражданина Российской Федерации (для детей до 14 лет – свидетельство о рождении или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством) или иной документ, удостоверяющий личность лица иностранного государства или лица без гражданства;

страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда РФ (далее – СНИЛС).

надлежаще оформленное «Направление на госпитализацию, восстановительное лечение, обследование, консультацию» (далее – Направление) по форме № 057/у-04¹.

При обращении представителя заявителя дополнительно предоставляется паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность, в соответствии с действующим законодательством, документ, подтверждающий полномочия представителя в соответствии с действующим законодательством.

2.6.2. При обращении в Колл-центр:

фамилия, имя, отчество пациента;

дата рождения;

номер паспорта гражданина Российской Федерации (для детей до 14 лет – свидетельство о рождении или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством);

СНИЛС;

номер полиса ОМС.

2.6.3. При обращении через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Портал) или через региональный портал записи на прием к врачу в Волгоградской области (<http://registratura.volganet.ru>) используются данные, указанные при регистрации личного кабинета на Портале. Информацию для авторизации в личном кабинете на Портале можно получить посредством Единой системы идентификации и аутентификации (<https://esia.gosuslugi.ru/registration/>) либо универсальный идентификатор пользователя (далее – УИП), полученный заявителем в регистратуре медицинской организации.

2.6.4. Оригиналы документов, подтверждающих сведения, указанные в пунктах 2.6.2-2.6.4 настоящего Регламента, предъявляются в регистратуре медицинской организации при личном обращении пациента на прием к врачу.

2.7. Должностным лицам медицинских организаций запрещено требовать от заявителя:

документы, информацию или действия, представленные или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

предоставление документов и информации, которые находятся в распоряжении

¹ Форма № 057/у-04 предоставляется заявителем в случае его направления в медицинскую организацию Волгоградской области на восстановительное лечение, обследование, консультацию

медицинской организации, предоставляющей услугу, либо содержатся в государственных информационных системах, доступ к которым медицинским организациям обеспечен.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов или сведений (при обращении непосредственно в регистратуру медицинской организации), необходимых для предоставления услуги:

2.8.1. Отсутствие приема специалиста необходимого профиля в данной медицинской организации.

2.8.2. Отсутствие лицензии у медицинской организации на вид медицинской деятельности соответствующего профиля.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

2.9.1. При личном обращении за предоставлением услуги не представлены документы, указанные в пункте 2.6.1. настоящего Регламента, представлен неполный комплект документов, содержание документов не соответствует требованиям, указанным в пунктах 2.6.1 настоящего Регламента;

2.9.1.1. Представление подложных документов или содержащих недостоверные сведения;

2.9.1.2. Нахождение гражданина при обращении за услугой в состоянии, унижающем человеческое достоинство: алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;

2.9.2. При обращении за предоставлением услуги записи к врачу в Колл-центр не сообщены сведения, указанные в пункте 2.6.2. настоящего Регламента;

2.9.3. При оформлении услуги в электронном виде в электронной форме на Портале не заполнены сведения, указанные в пункте 2.6.3. настоящего Регламента;

2.9.4. При оформлении услуги в электронном виде в электронной форме в инфомате не заполнены сведения, указанные в пункте 2.6.4. настоящего Регламента;

2.10. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют. Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления таких услуг:

а) в регистратуре медицинской организации срок ожидания в очереди (при ее наличии) составляет не более 10 мин.;

б) срок получения результата предоставления услуги от регистратора – не более 5 мин.;

Запись на прием к врачу осуществляется в момент обращения заявителя на имеющиеся свободные дату и время приема врача по выбору заявителя в соответствии с установленным графиком приема врачей и наличием свободных талонов. Выбор врача, указанного в пункте 2.3. регламента, осуществляется на основании информации о территории обслуживания врачебного участка, на которой проживает заявитель (пациент).

2.13. При личном обращении заявителя за услугой в медицинскую организацию пациент обращается в регистратуру медицинской организации. Регистратура должна быть оборудована противопожарной системой, средствами пожаротушения и системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, стульями (скамьями) для пациентов и представителей пациентов, стендами, на которых должна быть размещена информация, указанная в пункте 1.3.3. настоящего Регламента.

Помещения регистратуры медицинской организации должны обеспечивать комфортное пребывание граждан, соответствовать требованиям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

Помещения, в которых предоставляется услуга (регистратура), зал ожидания или холл, места для заполнения запросов о предоставлении услуги (окно или окна регистратуры), информационные стенды с перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, соответствуют требованиям законодательства об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры.

Доступность для инвалидов указанных объектов обеспечивается путем:

оказания помощи инвалидам в посадке в транспортное средство и высадки из него перед входом в медицинскую организацию, в том числе с использованием кресла-коляски;
беспрепятственного входа инвалидов в медицинскую организацию и выхода из него;
возможности самостоятельного передвижения инвалидов по территории медицинской организации;

сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи на территории медицинской организации;

надлежащего размещения оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в медицинские организации и к услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

допуск в медицинскую организацию сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуска в медицинскую организацию собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

предоставления, при необходимости, услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

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

2.14. Места для приема заявителей должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, аптечкой для оказания первой помощи работникам.

2.15. В местах для приема заявителей предусматривается оборудование доступны мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды.

2.16. Места получения информации о предоставлении государственной услуги оборудуются стендами с размещаемыми на них информационными материалами, предназначенными для ознакомления заявителей, телефонной связью и копировальной техникой.

2.17. Показатели доступности и качества услуг.

2.17.1. Услуга должна предоставляться при первом обращении заявителя при соблюдении условий, указанных в пунктах 2.6.1.-2.6.4. настоящего Регламента;

2.17.2. Продолжительность взаимодействия не более 15 минут;

2.17.3. Способы предоставления услуги заявителю:

непосредственно при посещении заявителем регистратуры медицинской организации;
по телефонам регистратур медицинских организаций (приложение 1 к настоящему регламенту);

по единому телефону Колл-центра (8442) 33-03-03;

в электронном виде через следующие интернет-сайты:

официальный сайт комитета здравоохранения (<http://oblzdrav.volganet.ru>);

информационный сайт комитета здравоохранения (www.volgazdrav.ru);

региональный портал записи на прием к врачу в Волгоградской области (<http://registratura.volganet.ru>);

«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru).

2.17.4. Способы информирования пациента о результатах предоставления услуги – по телефону, по электронной почте, личный кабинет на региональном портале записи на прием

к врачу в Волгоградской области, «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)»;

2.17.5. Количество предоставляемых заявителем документов, необходимых для получения услуги – 3-4²;

2.17.6. Количество процедур в рамках предоставления услуги, осуществляемых в электронной форме – 1;

2.17.7. Срок предоставления услуги – не более 15 минут.

2.18. Особенности предоставления услуги в электронной форме:

Заявитель может получить услугу в электронной форме путем внесения реестровой записи на Портале, интернет-сайтах, содержащей сведения о резервировании временного промежутка в расписании рабочего времени врача медицинской организации для посещения с целью получения первичной медицинской помощи.

Для получения услуги на региональном портале записи на прием к врачу в Волгоградской области заявитель выполняет следующие действия:

изучает описание услуги в соответствующем разделе Портала;

авторизуется на региональном портале записи на прием к врачу в Волгоградской области (<http://registratura.volganet.ru>) или на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» в соответствии с пунктом 2.6.3. настоящего Регламента.

На портале размещена информация о перечне специалистов, ведущих прием, наличие свободных талонов на прием к данным специалистам. На основании этих данных заявитель (пациент) осуществляет выбор необходимой информации:

поликлинику обслуживания;

специалиста, к которому заявитель желает записаться на прием;

желаемую дату и время приема;

В личном кабинете регионального портала записи на прием к врачу в Волгоградской области имеется возможность:

предоставить телефон для обратной связи (предпочтительно) и электронный адрес, далее заявитель подтверждает реестровую запись с указанием желаемых параметров записи;

получить через личный кабинет регионального портала записи на прием к врачу в Волгоградской области и /или по электронной почте талон, подтверждающий реестровую запись Порталом;

при необходимости сохраняет файл (талон), распечатывает.

Портал записи на прием к врачу в Волгоградской области обеспечивает выполнение следующих функций:

логический и синтаксический контроль вводимой информации;

формирование и отображение в браузере заявителя талона с реестровой записью, отправка его заявителю по электронной почте (при необходимости);

сохранение реестровой записи в базе данных;

передача электронного заявления в медицинскую организацию, принимающую заявку на услугу.

Электронное заявление становится доступным для ответственного лица медицинской организации, отвечающего за принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) услуги (далее – уполномоченное лицо), в РИСЗ ВО медицинской организации. Ответственное лицо в медицинской организации назначается в соответствии с приказом руководителя медицинской организации.

Ответственное лицо медицинской организации:

проверяет наличие электронных заявлений, поступивших с Портала, с периодом не менее 2-х раз в день;

при необходимости уточнения данных взаимодействует с заявителем через средства связи (контактные данные), указанные при заполнении формы электронного заявления;

² В случае направления пациента медицинскую организацию Волгоградской области на восстановительное лечение, обследование, консультацию.

производит действия в соответствии с регламентом предоставления услуги, указанные в пункте 3.1.2.1. настоящего Регламента;

уведомляет заявителя о принятии решения о предоставлении (отказе в предоставлении) услуги через средства связи (контактные данные).

III. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур (действий), требований к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур (действий) в электронной форме

При предоставлении услуги осуществляются следующие процедуры (действия): прием и регистрация заявки на прием к врачу:

а) при обращении заявителя непосредственно в регистратуру медицинской организации;

б) при обращении заявителя в Колл-центр записи по телефону 33-03-03;

в) с использованием Интернета.

3.1. Процедура приема и регистрации заявки на прием к врачу

Подача заявки на прием к врачу в электронном виде представляет собой процесс резервирования временного промежутка в расписании рабочего времени медицинской организации для получения пациентом первичной медико-санитарной помощи.

3.1.1. Юридическим основанием начала процедуры является обращение заявителя в места записи на прием к врачу.

3.1.2. Порядок подачи заявки на прием к врачу.

В соответствии с порядком оказания первичной медико-санитарной помощи первичный прием пациентов осуществляется по участковому принципу.

Реализация процедуры выбора пациентом медицинской организации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации в части реализации прав пациентов, застрахованных в системе обязательного медицинского страхования (далее – система ОМС), на выбор медицинской организации и врача.

Подача заявки на прием к врачу в электронном виде возможна к специалисту одного профиля не чаще чем один раз в день.

3.1.2.1. Запись к врачу при обращении заявителя непосредственно в регистратуру медицинской организации (далее – Регистратура).

При обращении заявителя непосредственно в Регистратуру заявитель предъявляет регистратору документы согласно пункту 2.6.1. настоящего Регламента. Заявитель обязан представить оригиналы документов, либо их надлежащим способом заверенные копии.

Регистратор производит запись к врачу с учетом пожеланий заявителя в соответствии с расписанием приема врачами-специалистами медицинской организации и выдает заявителю талон на прием к врачу (приложение 3 к настоящему регламенту).

При отсутствии на ближайшие 14 календарных дней свободной даты и времени на проведение консультации к врачу-специалисту заявителю предлагается осуществить запись к врачу аналогичного профиля данной медицинской организации.

В случае отсутствия в медицинской организации врача нужного профиля заявителю предлагается осуществить запись в другую медицинскую организацию, наиболее близко расположенную к месту жительства заявителя.

3.1.2.2. Запись к врачу при обращении заявителя в Колл-центр по телефону.

При обращении в Колл-центр записи по телефону заявитель сообщает сведения в соответствии с требованиями пункта 2.6.2. настоящего Регламента.

Заявитель сообщает сотруднику Колл-центра специализацию и ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, место проживания, желаемую дату и время

приема.

На основании сведений, получаемых от заявителя, сотрудник Колл-центра производит запись пациента.

При предоставлении сведений, не соответствующих требованиям пункта 2.6.2. настоящего Регламента, запись не производится. Сотрудник Колл-центра рекомендует заявителю обратиться в регистратуру медицинской организации с документом, удостоверяющим личность, в соответствии с действующим законодательством, и полисом ОМС пациента для уточнения данных.

При отсутствии на ближайшие 14 календарных дней свободных даты и времени на проведение консультации к врачу-специалисту заявителю предлагается осуществить запись к врачу аналогичного профиля данной медицинской организации.

В случае отсутствия в медицинской организации врача нужного профиля заявителю предлагается осуществить запись в другую медицинскую организацию, наиболее близко расположенную к месту жительства заявителя.

3.1.2.3. Запись к врачу с использованием Интернет.

Заявитель осуществляет запись на прием к врачу посредством заполнения соответствующей электронной формы на следующих интернет-сайтах:

Региональный портал записи на прием к врачу в Волгоградской области (<http://registratura.volganet.ru>);

«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>).

При записи через личный кабинет на интернет-сайтах используются данные, указанные заявителем при регистрации в личном кабинете.

При отсутствии личного кабинета, заявитель заполняет электронную форму в соответствии с пунктом 2.6.4. настоящего Регламента.

3.1.3. Должностные лица, ответственные за предоставление услуги:

при личном обращении заявителя в Регистратуру – регистратор;

при обращении заявителя по телефону Колл-центра записи к врачу – сотрудник Колл-центра;

при подачи заявки в электронном виде осуществление записи производится автоматически;

3.1.4. Критерием принятия решения является согласие пациента осуществить запись на прием к врачу в определенные время и дату.

3.1.5. Результатом процедуры является запись пациента на прием к врачу и резервирование свободного талона или отказ в предоставлении услуги.

3.1.6. Фиксацией результата выполнения процедуры является выдача талона на прием к врачу (при личном обращении) или его распечатка (при подачи заявки в электронном виде).

3.1.7. При обращении пациента за медицинской помощью по талону записи к врачу регистратор медицинской организации фиксирует дату и время обращения пациента в подсистеме записи на прием к врачу в электронном виде РИСЗ ВО.

IV. Формы контроля исполнения регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению услуги, осуществляется руководителем медицинской организации.

4.2. Руководитель медицинской организации осуществляет контроль за:

надлежащим исполнением настоящего регламента сотрудниками медицинской организации;

обеспечением сохранности принятых от пациентов заявок на получение услуги и соблюдением сотрудниками медицинской организации конфиденциальности при сборе и

обработке персональных данных заявителя;

обеспечением представления резервов записи на прием к врачу в РИСЗ ВО на срок не менее 14 дней от текущей даты;

временем доступным для записи на прием к врачу по врачебным специальностям, указанным в п.2.3. регламента, которое не должно быть менее 50% от общего времени работы врача-специалиста;

обеспечением бесперебойного функционирования каналов связи до единого центра обработки данных органов исполнительной власти Волгоградской области;

обеспечением бесперебойного функционирования РИСЗ ВО на уровне медицинской организации, включая работу инфоматов (при наличии).

4.3. Руководитель медицинской организации и ответственные лица медицинской организации несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления услуги, подготовку отказа в предоставлении услуги. Персональная ответственность руководителя медицинской организации и специалистов медицинской организации закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

В частности, ответственные лица не вправе:

требовать у заявителей документы на оплату, не предусмотренные регламентом;

отказать в предоставлении услуги по основаниям, не предусмотренным регламентом;

нарушать сроки регистрации запросов заявителя о предоставлении услуги;

нарушать срок предоставления услуги.

4.4. Оператор РИСЗ ВО осуществляет контроль за своевременностью доставки электронных заявлений на автоматизированное рабочее место специалиста медицинской организации.

Персональная ответственность специалистов Оператора РИСЗ ВО закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Специалисты оператора РИСЗ ВО несут ответственность за технологическое обеспечение работы Портала «Региональный портал записи на прием к врачу в Волгоградской области (<http://registratura.volganet.ru>);

4.5. В рамках предоставления услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги.

Контроль исполнения регламента осуществляется:

в части полномочий медицинских организаций – ГБУЗ «Волгоградский областной медицинский информационно-аналитический центр». Контроль проводится в форме сбора, обработки и обращения отчетности о деятельности медицинских организаций по приему заявок (записи) на прием к врачу;

в части технической и технологической работоспособности подсистемы записи на прием к врачу в электронном виде контроль осуществляет оператор РИСЗ ВО.

4.6. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) ответственных лиц и их решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

5.2. Сведения о предмете досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- 2) нарушение срока предоставления услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области для предоставления услуги;
- 4) отказ в приеме документов у заявителя, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области для предоставления услуги;
- 5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении услуги оплаты, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области;
- 7) отказ медицинской организации, предоставляющей услугу, ответственного лица, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок выданных в результате предоставления услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если не имеется установленных федеральным законодательством ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах, материалах.

5.4. Общие требования к порядку подачи и рассмотрению жалобы.

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в адрес руководителя медицинской организации.

2) Жалобы на решения, принятые руководителем медицинской организации, предоставляющего услугу, подаются в вышестоящий орган:

Комитет здравоохранения Волгоградской области:

адрес: 400001, Волгоград, ул. Рабоче-Крестьянская, дом 16;

Телефоны: 30-82-73, 30-82-74;

электронный адрес: oblzdrav@volganet.ru.

3) Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, единый портал государственных и муниципальных услуг, либо региональный портал государственных и муниципальных, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4) Жалоба должна содержать:

наименование медицинской организации, предоставляющей услугу, специалистов медицинской организации, непосредственно предоставляющие услугу, либо специалистов медицинской организации, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

наименование, сведения о месте нахождения заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) специалистов медицинской организации, предоставляющей услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) специалистов медицинской организации, предоставляющей услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы

заявителя, либо их копии.

5. Информация о сроках рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в медицинскую организацию, предоставляющую услугу, подлежат рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, но не более 30 календарных дней, а в случае обжалования отказа медицинской организации, предоставляющей услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющей 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.

6. Сведения о решении, принятым по результатам рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация, предоставляющая услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией, предоставляющей услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

8. 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 и органы прокуратуры.

9. Основанием отказа в удовлетворении жалобы является не подтверждение доводов, изложенных в жалобе.

Исполнитель:
Семко О.Н.