

## Приказ МЗ РК от 29.06.2022 №2137 "Об утверждении

## Административного регламента предоставления в электронном виде государственной услуги "Запись на прием к врачу"



Приказ Министерства здравоохранения Республики Крым от 29.06.2022 №2137 "Об утверждении Административного регламента предоставления в электронном виде государственной услуги "Запись на прием к врачу"

Приложение  
к приказу Министерства здравоохранения  
Республики Крым  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_\_\_

### **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ»**

#### **1. Общие положения**

##### 1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Предметом регулирования настоящего Административного регламента предоставления государственной услуги «Запись на прием к врачу» (далее – административный регламент) является определение сроков и последовательности административных процедур (действий) по предоставлению в электронном виде государственной услуги «Запись на прием к врачу» (далее – государственная услуга) с использованием сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде» (далее – Сервис), включающего региональные сегменты.

Ведение регионального сегмента на соответствующей территории осуществляется медицинскими организациями, находящиеся в ведении Министерства здравоохранения Республики Крым (далее – Министерство).

Медицинская организация – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Положения действующего законодательства, регулирующие деятельность медицинских организаций, распространяются на иные юридические лица независимо от организационно-правовой формы, осуществляющие наряду с основной (уставной) деятельностью медицинскую деятельность, и применяются к таким организациям в части, касающейся медицинской деятельности.

В соответствии с действующим законодательством к медицинским организациям приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую деятельность.

1.1.2. Административный регламент не распространяется на правоотношения, связанные с

оказанием медицинской помощи в неотложной и экстренной формах, а также повторным посещением врача по одному случаю заболевания, назначенным врачом.

## 1.2. Круг заявителей

### 1.2.1. Заявителями являются:

- граждане Российской Федерации, постоянно или временно проживающие в Российской Федерации;
- иностранные граждане;
- лица без гражданства (за исключением высококвалифицированных специалистов и членов их семей в соответствии с Федеральным законом от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»), имеющие действующий полис обязательного медицинского страхования.

1.2.2. Заявители имеют право получить государственную услугу через законного или уполномоченного представителя в соответствии с действующим законодательством.

## 1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется Министерством:

1) посредством размещения информации, в том числе о расположении, графике работы, справочных телефонах медицинских организаций, адреса их официальных сайтов в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении государственной услуги, адреса электронной почты медицинских организаций:

на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – <https://mzdrav.rk.gov.ru/ru> , в разделе Подведомственные организации / Лечебные учреждения;

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – <http://www.gosuslugi.ru>;

на Региональном портале государственных и муниципальных услуг Республики Крым (далее – РПГУ) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – <https://gosuslugi82.ru> ;

на Региональном портале медицинских услуг (далее – Портал записи к врачу) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – <https://crimea.k-vrach.ru> ;

на официальных сайтах медицинских организаций, подведомственных Министерству, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

на информационных стендах в помещениях медицинских организаций, подведомственных Министерству;

в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);

2) по телефону «Горячая линия» Министерства: 8-800-733-33-34 и посредством электронной почты Министерства: [Этот адрес электронной почты защищён от спам-ботов. У вас должен быть включен JavaScript для просмотра.;>minzdrav2014@mzdrav.rk.gov.ru](mailto:Этот_адрес_электронной_почты_защищён_от_спам-ботов._У_вас_должен_быть_включен_JavaScript_для_просмотра.;>minzdrav2014@mzdrav.rk.gov.ru);

3) при личном или письменном обращении заявителей, в том числе, с помощью почтовой связи.

1.3.2. На информационных стендах Министерства, в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Министерства, а также на ЕПГУ, РПГУ и Портале записи к врачу

размещается следующая информация:

- 1) о местонахождении медицинской организации, а также схема проезда к местонахождению медицинской организации; графике работы медицинской организации, в которых осуществляется запись на прием к врачу; график приема врачей в медицинской организации; контактные телефоны медицинской организации, условия оказания медицинской помощи, адрес официального веб-сайта и электронной почты Министерства, медицинских организаций подведомственных Министерству;
- 2) о способах получения государственной услуги;
- 3) о перечне лиц, имеющих право на получение государственной услуги;
- 4) о порядке и сроках предоставления государственной услуги, в том числе информация об установленных для приема заявителей днях и часах;
- 5) о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 6) формы и образцы документов для заполнения;
- 7) перечень оснований для отказа в записи на прием к врачу;
- 8) необходимая оперативная информация о предоставлении государственной услуги.

1.3.3. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

Автоинформирование обеспечивает круглосуточное предоставление справочной информации.

1.3.4. Основными требованиями к порядку информирования о предоставлении государственной услуги являются:

- 1) достоверность предоставляемой информации;
- 2) четкость в изложении информации;
- 3) полнота предоставляемой информации.

1.3.5. При ответах на обращения специалисты учреждения подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При этом ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

В случае, когда специалист, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.6. Консультацию при устном обращении специалист учреждения осуществляет не более 20 минут.

1.3.7. Специалист, осуществляющий устную консультацию, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное время в случае, если:

- 1) для ответа требуется более продолжительное время;
- 2) заявитель обратился за консультацией во время приема документов от другого заявителя, и специалист учреждения не имеет возможности оказать консультацию в полном объеме. В данной ситуации необходимо в вежливой (корректной) форме сообщить об этом заявителю.

1.3.8. Ответы на письменные обращения по вопросам предоставления государственной услуги даются в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

## 2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

2.1.1. Наименование государственной услуги – Запись на прием к врачу.

2.2. Организации, предоставляющие государственную услугу

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляют медицинские организации, подведомственные Министерству, оказывающие первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней.

2.2.2. Запись на прием к врачу осуществляется в ту медицинскую организацию, которую пациент на основании письменного заявления выбрал для оказания медицинской помощи.

2.2.3. Медицинские организации не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг медицинскими организациями.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

2.3.1. Результатом предоставления государственной услуги является запись на прием к врачу в электронном виде с указанием определенного времени и даты приема, наименования медицинской организации и фамилии, имени, отчества (ФИО) специалиста, к которому осуществлена запись:

- 1) при записи через Интернет – подтверждение записи на прием к врачу в электронном виде;
- 2) при записи через информационный терминал (инфомат) для получения государственной услуги записи на прием к врачу – талон из инфомата;
- 3) отказ в записи (в случае несогласия заявителя с предлагаемой датой и временем приема врача и по основаниям, указанным в пункте 2.8.2 настоящего Административного регламента).

2.3.2. Обо всех изменениях в 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 государственной услуги

2.4.1. Государственная услуга предоставляется в течение 1 рабочего дня, но не позже дня, на который осуществлена запись на прием к врачу в медицинскую организацию.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

2.5.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается:

- 1) на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» – <http://mzdrav.rk.gov.ru> ;
- 2) на ЕПГУ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – <http://www.gosuslugi.ru> ;
- 3) на РПГУ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – <https://gosuslugi82.ru> ;
- 4) на Портале записи к врачу в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – <https://crimea.k-vrachu.ru> ;

5) на официальных сайтах медицинских организаций, подведомственных Министерству, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.6.1. Для получения государственной услуги заявитель представляет следующие документы (сведения):

1) при обращении в регистратуру:

- документ, удостоверяющий личность, согласно Федеральному закону от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;
- полис обязательного медицинского страхования.

Гражданин должен предоставить оригиналы документов, либо их надлежащим способом заверенные копии. Требования регистратора медицинской организации о предъявлении документов, не указанных выше, для предоставления государственной услуги не допускаются;

2) при обращении через ЕПГУ и РПГУ:

- через личный кабинет гражданина на ЕПГУ;
- через электронную форму для гражданина, не имеющего личного кабинета на ЕПГУ.

При внесении реестровой записи через личный кабинет гражданина на ЕПГУ используются данные, указанные гражданином при регистрации личного кабинета на ЕПГУ;

3) при обращении посредством Портала записи к врачу:

- логин и пароль профиля, созданного при регистрации на Портале записи к врачу;

4) при обращении с помощью мобильного приложения государственной информационной системы Республики Крым «Единая медицинская информационная система здравоохранения Республики Крым» (далее – мобильное приложение ЕМИСЗ РК и, соответственно, ЕМИСЗ РК):

- логин и пароль профиля, созданного при регистрации на Портале записи к врачу;

5) при обращении с помощью информационного киоска:

- через ЕПГУ, как описано выше;
- по документу, удостоверяющему личность, согласно Федеральному закону от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»:

Фамилия, Имя, Отчество (далее – ФИО);

серии и номера документа;

даты рождения.

- по единому номеру полиса обязательного медицинского страхования:

ФИО;

единого номера полиса обязательного медицинского страхования;

даты рождения;

6) при телефонном обращении в медицинскую организацию:

– ФИО;

– единый номер полиса обязательного медицинского страхования или Страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда Российской Федерации или паспортные данные;

– номер контактного телефона.

2.6.2. Законный представитель пациента представляет документы (сведения), идентифицирующие пациента и удостоверяющие его права законного представителя.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, и которые заявитель вправе представлять, а также способы получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

2.7.1. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, не предусмотрены.

2.8. Указание на запрет требовать от заявителя

2.8.1. Запрещается требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, а также документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих услугу;

2) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг организациями;

3) в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на ЕПГУ;

4) совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема;

5) предоставления документов, подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги.

6) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27

июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.8.2. Запрещается отказывать в предоставлении государственной услуги в случае, если:

1) запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на ЕПГУ;

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

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

наличие ошибок в заявке о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

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

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.9.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, действующим законодательством не предусмотрено.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги

2.10.1. При отсутствии связи между медицинской организацией и Сервисом запись граждан на прием к врачу посредством использования ЕПГУ, инфомата невозможна, предоставление государственной услуги записи граждан на прием в Центре телефонного обслуживания (далее – колл-центр медицинской организации) приостанавливается до полного восстановления связи.

2.10.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

1) отсутствие лицензии у медицинской организации на соответствующий вид медицинской деятельности;

2) отсутствие свободного времени в расписании приема врача;

3) отсутствие необходимых документов (при состояниях, требующих оказания экстренной медицинской помощи, отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего Административного регламента, не является основанием для отказа в предоставлении государственной услуги);

4) заявитель не прикреплен к медицинской организации, к специалистам которого желает записаться;

- 5) отсутствие приема врача – специалиста необходимого профиля в медицинской организации;
- 6) несогласие заявителя с предлагаемой датой и временем приема врача;
- 7) неявка заявителя в медицинскую организацию, предоставляющую государственную услугу.

2.11. 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

2.11.1. При внесении реестровой записи Сервис должен осуществить проверку сведений о прикреплении пациента к медицинской организации, путем направления запроса в Единый регистр застрахованных граждан Фонда обязательного медицинского страхования.

Только при наличии подтверждения со стороны Единого регистра застрахованных граждан Фонда обязательного медицинского страхования сведений о прикреплении, указанных гражданином в заявке на посещение медицинской организации, реестровая запись сохраняется в Сервисе.

В случае, если данные указанные гражданином в заявке на посещение медицинской организации не верифицированы в Едином регистре застрахованных граждан Фонда обязательного медицинского страхования, реестровая запись не сохраняется, а гражданин должен обратиться непосредственно в медицинскую организацию для получения медицинской помощи и сверки сведений в Едином регистре застрахованных граждан Фонда обязательного медицинского страхования.

Реализация процедуры выбора гражданином медицинской организации или изменение обслуживающей медицинской организации осуществляется в соответствии с положениями статей 18, 19 и 21 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьи 16 Федерального закона от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», в части реализации прав граждан, застрахованных в системе обязательного медицинского страхования, выбором медицинской организации и врача, а также согласно порядку выбора гражданином медицинской организации, предусмотренному приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 г. № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

О факте сохранения реестровой записи гражданин уведомляется в обязательном порядке следующими способами:

- направлением документа, содержащим выписку из реестровой записи на адрес электронной почты гражданина;
- получением документа, содержащим выписку из реестровой записи в бумажном виде;
- получением информации о номере реестровой записи в случае подачи заявки по телефону.

Обо всех изменениях в реестровой записи гражданин должен быть обязательно и немедленно оповещен медицинской организацией. Ответственность за соблюдение данного требования лежит на руководителе медицинской организации.

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

2.12.1. Государственная пошлина или иная плата за предоставление государственной услуги не



взимается.

2.13. 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

2.13.1. Оснований для взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством не предусмотрено.

2.14. 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

2.14.1. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не превышает 15 минут.

2.15. 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

2.15.1. Подача заявки заявителем на прием может быть выполнена одним из следующих способов:

- с использованием ЕПГУ, РПГУ, Портала записи к врачу и мобильного приложения ЕМИСЗ РК;
- с использованием инфомата;
- с использованием телефонного обращения в медицинскую организацию либо в «Единую службу 122» (с 8 часов 00 минут до 20 часов 00 минут), посредством телефонного звонка на короткий номер «122» с мобильного номера телефона любого оператора сотовой связи или стационарного телефона (звонок в «Единую службу 122» бесплатный) для дальнейшей переадресации в медицинскую организацию;
- личным обращением в регистратуру медицинской организации.

2.15.2. При непосредственном обращении гражданина в регистратуру запись производится (на день обращения при наличии свободных бирок или предварительно на другой день и время, свободные для записи и удобные для заявителя).

2.15.3. Запрос заявителя, поступивший в виде электронного документа, подлежит обязательной регистрации лицом, уполномоченным на прием запроса в электронном виде, не позднее одного рабочего дня, следующего за днем его поступления в организацию.

2.16. 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 законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.16.1. Здание, в котором размещается организация должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об организации.

Информационная табличка должна размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы

ее хорошо видели посетители.

Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, которые позволят в течение рабочего времени организации ознакомиться с информационной табличкой.

Прием заявителей осуществляется в помещении, специально выделенном для предоставления государственной услуги (далее – помещение).

Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями.

В местах предоставления государственной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов организации.

Помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения.

В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование мест общественного пользования (туалетов).

2.16.2. Помещение должно соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормативам, быть удобным и иметь достаточно места.

Помещение включает в себя: сектор ожидания, сектор для приема посетителей (рабочие места специалистов организации, участвующих в предоставлении государственной услуги).

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, но не менее 2 мест.

2.16.3. Рабочие места специалистов, осуществляющих предоставление государственной услуги, должны быть оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к ЕМИСЗ РК, средствами вычислительной и электронной техники, печатающими устройствами, копировальными устройствами, позволяющими предоставлять государственную услугу в полном объеме.

Рабочие места должны быть оборудованы столами для возможности работы с документами, стульями, информационными табличками с указанием: номера кабинета, фамилии, имени, отчества специалиста организации, осуществляющего предоставление государственной услуги.

2.16.4. Вход в здание, пути движения к месту предоставления государственной услуги, место предоставления услуги обеспечиваются доступностью для маломобильных групп населения, в том числе для инвалидов на креслах-колясках. На стоянке автотранспортных средств, находящихся возле здания, в соответствии с частью 9 статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак «Инвалид».

2.16.5. После входа в здание обеспечивается размещение доступной для инвалидов информации о схеме движения к доступным для инвалидов помещениям. На путях движения предусматривается размещение информации с указанием направления движения и мест получения государственной услуги.

2.16.6. Организациями, предоставляющими государственную услугу, обеспечивается инвалидам:

1) условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором она

предоставляется, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

- 2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются государственная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, 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;
- 4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 5) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

## 2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.17.1. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

- 1) доступность государственной услуги:

$ПД = КП / (КП + КН) \times 100$ , где:

КП — количество оказанных организацией государственных услуг в соответствии с настоящим административным регламентом;

КН — количество жалоб на неисполнение государственной услуги;

- 2) своевременность оказания государственной услуги;

$ПК = KI / (KI + K2 + K3) \times 100$ , где:

K1 — количество своевременно оказанных организацией государственных услуг в соответствии с настоящим административным регламентом;

K2 — количество оказанных организацией государственных услуг в соответствии с настоящим административным регламентом с нарушением установленного срока;

K3 — количество необоснованных отказов в оказании государственной услуги организацией в соответствии с настоящим административным регламентом.

2.17.2. Информацию о ходе предоставления медицинской организацией государственной услуги можно получить при личном или письменном обращении в медицинскую организацию.

2.17.3. Основным показателем качества и доступности государственной услуги является оказание услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

2.17.4. Оценка качества и доступности государственной услуги должна осуществляться по следующим показателям:

- 1) степень информированности граждан о порядке предоставления государственной услуги (доступность информации о услуге, возможность выбора способа получения информации);
- 2) возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением государственной услуги (лично, посредством почтовой связи, в форме электронного документооборота через ЕПГУ);
- 3) физическая доступность помещений, в которых предоставляется государственная услуга, для граждан с ограничениями жизнедеятельности;

4) своевременность предоставления государственной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным Административным регламентом.

2.17.5. Взаимодействие с сотрудниками медицинской организации осуществляется:

- 1) при личной подаче заявки (записи) на прием к врачу;
- 2) при выдаче талона.

В каждом случае продолжительность взаимодействия заявителя с сотрудниками медицинской организации не должна превышать 15 минут.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.18.1. Иных требований к предоставлению государственной услуги законодательством не предусмотрено.

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, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не включаются в настоящий раздел в случае, если государственная услуга не предоставляется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг)

3.1. Порядок предоставления государственной услуги

3.1.1. Государственная услуга предоставляется при самостоятельном обращении пациента (его представителя) в медицинскую организацию для осуществления предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры, а также по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием.

3.1.2. Государственная услуга не предоставляется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Перечнем государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Республики Крым по принципу «одного окна», утвержденным распоряжением Совета министров Республики Крым от 25 февраля 2015 г. № 151-р, государственная услуга не предусмотрена.

3.1.3. Государственная услуга предоставляется в следующих случаях:

- 1) при обращении пациента в медицинскую организацию для записи на прием к следующим специалистам:
  - врачу-терапевту участковому;
  - врачу-педиатру участковому;
  - врачу общей практики (семейному врачу);
  - врачу-хирургу;

- врачу-акушеру-гинекологу;
- врачу-офтальмологу;
- врачу-оториноларингологу;
- врачу-стоматологу;
- врачу-стоматологу-терапевту;
- врачу-стоматологу детскому;
- врачу-психиатру детскому (врачу-психиатру подростковому);
- врачу-фтизиатру;
- врачу-психиатру-наркологу;
- врачу-детскому хирургу;

2) при обращении к лечащему врачу пациента, состоящего у него на динамическом наблюдении;

3) при обращении к врачу той же специальности, что и специальность врача, к которому пациент прикреплен и состоит на динамическом наблюдении;

4) при наличии направления установленной формы:

– врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста на конкретные дату и время на прием к врачу медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней;

– медицинского работника, ведущего доврачебный прием на прием к врачу медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого уровня;

5) при наличии направления установленной формы на диагностические исследования или лечебные процедуры в подразделения медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь первого и второго уровней.

3.1.4. Минимальная квота на предварительную электронную запись на прием к врачу в медицинских организациях, ведущих первичный прием граждан, составляет не менее 75% от общего времени ведения приема врача.

3.1.5. Составление расписания приема врача включает в себя:

- 1) равные временные отрезки для приема граждан по предварительной записи (один отрезок – не более 20 минут, если не регламентировано иным);
- 2) время для записи день в день – для приема граждан, не записавшихся заранее на прием к врачу (временные отрезки равные временным отрезкам приема граждан по предварительной записи; их количество определяется учреждением);
- 3) резервное время для приема экстренных пациентов, приема повторных пациентов и пр.

3.1.6. Гражданин, записавшийся по предварительной записи, может явиться в медицинскую организацию с опозданием не более 10 минут после времени записи. Опоздание свыше требует коррекции в регистратуре (при наличии свободного времени приема).

3.1.7. Медицинская помощь гражданину (прием врача) оказывается на основании Территориальной программы государственных гарантий оказания населению Республики Крым бесплатной медицинской помощи.

### 3.2. Перечень административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги

#### 3.2.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

1) идентификация пациента в ЕМИСЗ РК;

2) осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры:

– при обращении в регистратуру;

– с использованием информационного киоска;

– при обращении в колл-центр (при наличии) медицинской организации;

– с использованием мобильных приложений ЕМИСЗ РК;

3) осуществление предварительной записи на прием к врачу:

– с использованием ЕПГУ и РПГУ;

– с использованием Портала записи к врачу;

4) внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента:

– при обращении в регистратуру;

– при обращении в колл-центр (при наличии) медицинской организации;

5) внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации;

6) отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента:

– при обращении в регистратуру;

– при обращении в колл-центр (при наличии) медицинской организации;

– с использованием информационного киоска;

– с использованием Портала записи к врачу;

– с использованием мобильных приложений ЕМИСЗ РК;

7) отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации.

#### 3.3. Идентификация пациента в ЕМИСЗ РК

3.3.1. Основанием для начала процедуры идентификации пациента в ЕМИСЗ РК является обращение пациента.

3.3.2. При обращении в регистратуру:

1) пациент предоставляет сотруднику регистратуры полис ОМС, либо сообщает номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения;

2) сотрудник регистратуры проводит идентификацию:

– при идентификации посредством считывания штрих-кода полиса ОМС подносит штрих-код идентификационного документа к считывающему устройству;

– при идентификации по номеру полиса ОМС, ФИО и дате рождения вводит в систему номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в ЕМИСЗ РК с ФИО и датой рождения, предоставленными пациентом;

3) идентификация пройдена, если данные о пациенте найдены в ЕМИСЗ РК;

4) в случае если данные о пациенте отсутствуют в системе, сотрудник регистратуры информирует пациента об этом и предлагает зарегистрироваться.

3.3.3. При обращении посредством информационного киоска пациент вводит номер полиса ОМС.

При успешной идентификации пациента на дисплее информационного киоска выводится сообщение об успешном выполнении действия. В случае если данные о пациенте с представленным номером полиса ОМС отсутствуют в системе, на дисплее информационного киоска отображается сообщение об отсутствии регистрации в системе и необходимости обратиться в регистратуру.

3.3.4. При обращении в колл-центр (при наличии) медицинской организации пациент сообщает оператору номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения.

Оператор колл-центра вводит в ЕМИСЗ РК номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в системе с ФИО и датой рождения, предоставленными пациентом.

Идентификация пройдена, если данные о пациенте найдены в ЕМИСЗ РК.

В случае если данные о пациенте отсутствуют в ЕМИСЗ РК, оператор колл-центра информирует пациента об отсутствии регистрации в системе и предлагает обратиться в регистратуру медицинской организации, к которой прикреплен пациент.

3.3.5. Идентификация пациента с использованием Единой системы идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА) на ЕПГУ и РПГУ осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.6. Идентификация пациента с использованием Портала записи к врачу осуществляется посредством ввода логина и пароля доступа к данному информационному ресурсу. В случае первичного обращения через Портал записи к врачу пациент создает новый профиль пользователя, в случае повторных обращений – вводит данные созданного профиля.

3.3.7. При идентификации пациента с использованием мобильных приложений ЕМИСЗ РК он вводит логин и пароль профиля, созданного на Портале записи к врачу. Идентификация пациента считается пройденной при успешном вводе логина и пароля.

3.4. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении в регистратуру

3.4.1. Основанием для осуществления предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении в регистратуру является обращение пациента за получением государственной услуги.

3.4.2. Сотрудник регистратуры:

1) осуществляет идентификацию пациента в ЕМИСЗ РК;

2) уточняет у пациента специальность врача, наименование диагностического исследования или лечебной процедуры;

3) при отсутствии приема в запрашиваемый период врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), обслуживающего участок, к которому прикреплен пациент, информирует об этом пациента и предлагает записаться на прием к замещающему врачу;

4) в случае, если к врачу данной специальности не разрешена самозапись, уточняет у пациента,

находится ли он на динамическом наблюдении у врача данной специальности;

5) устанавливает наличие у пациента направления в электронной форме либо на бумажном носителе;

6) при отсутствии направления разъясняет пациенту порядок и способы записи на прием к врачу данной специальности и предлагает пациенту записаться на прием к лечащему врачу для получения направления. При желании пациента осуществляет запись на прием к лечащему врачу для получения направления;

7) в случае наличия у пациента направления в электронной форме либо на бумажном носителе, а также в случае, если пациент состоит на динамическом наблюдении у врача данной специальности либо в случае записи на прием к врачу, к которому разрешена самостоятельная запись:

– выбирает в системе направление (при наличии направления в электронной форме);

– при наличии направления на бумажном носителе указывает в системе его реквизиты (медицинская организация и ФИО, выдавшие направление, диагноз, дата выдачи направления, срок действия направления, обоснование направления);

– выбирает врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту предлагает пациенту выбрать врача с учетом местонахождения доступного филиала медицинской организации (кроме случаев, когда направление выдано к конкретному врачу);

8) при осуществлении предварительной записи на диагностические исследования или лечебные процедуры сотрудник регистратуры:

– выбирает в системе направление (при наличии направления в электронной форме);

– при наличии направления на бумажном носителе указывает в системе его реквизиты (медицинская организация и ФИО, выдавшие направление, диагноз, дата выдачи направления, срок действия направления, обоснование направления); выбирает в системе наименование кабинета, в котором проводится диагностическое исследование или лечебная процедура;

9) проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи, информирует пациента о наличии свободных интервалов и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время записи;

10) при обращении пациента, имеющего право внеочередного обслуживания, предлагает пациенту записаться в удобное для пациента время. В случае если имеющиеся свободные интервалы не устраивают пациента, предлагает прийти в удобное ему время для получения медицинской помощи вне очереди в день обращения;

11) при выборе пациентом даты и времени приема вводит в систему дату и время приема врача;

12) при наличии направления в бумажной форме вводит в систему реквизиты направления;

13) называет зарезервированные дату и время записи пациенту;

14) до ввода номера электронной медицинской карты при записи на прием к врачу в доступный филиал медицинской организации:

– сообщает пациенту о необходимости обратиться в регистратуру филиала медицинской организации, в который произведена предварительная запись, для заведения временной медицинской карты амбулаторного больного по месту обращения (в случае отсутствия

медицинской карты амбулаторного больного в филиале, в котором произведена предварительная



запись);

– информирует пациента о необходимости предоставить на приеме направление на прием к врачу и выписку из медицинской карты амбулаторного больного;

15) при отсутствии свободных интервалов предлагает пациенту обратиться:

– к дежурному врачу в порядке электронной очереди, без предварительной записи;

– в случае если запись осуществляется к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому и(или) при желании пациента пойти на прием в день обращения;

– к дежурному администратору;

– в случае если запись осуществляется к врачу-специалисту, на диагностические исследования или лечебные процедуры.

При обращении пациента по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), медицинского работника, ведущего доврачебный прием, врача-специалиста, оформленного на бумажном носителе, предварительная запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры осуществляется только через регистратуру.

3.5. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры с использованием информационного киоска (инфомата)

3.5.1. Основанием для осуществления предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры с использованием информационного киоска (инфомата) является обращение пациента за получением государственной услуги.

3.5.2. При получении государственной услуги с использованием информационного киоска (инфомата) запись возможна только к следующим специалистам:

1) врачу-терапевту участковому;

2) врачу-педиатру участковому;

3) врачу общей практики (семейному врачу);

4) врачу-хирургу;

5) врачу-акушеру-гинекологу;

6) врачу-офтальмологу;

7) врачу-оториноларингологу;

8) врачу-стоматологу;

9) врачу-стоматологу-терапевту;

10) врачу-стоматологу детскому;

11) врачу-психиатру детскому (врачу-психиатру подростковому);

12) врачу-фтизиатру;

13) врачу-психиатру-наркологу;

14) врачу-детскому хирургу.

3.5.3. При самостоятельном осуществлении предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры с использованием информационного киоска (инфомата) пациент:

1) выбирает в информационном киоске из сформированного системой списка специальность и ФИО врача;

- 2) выбирает удобную дату и время в окне дисплея информационного киоска с доступными временными интервалами и затем выбирает опцию «Записаться на прием»;
- 3) осуществляет идентификацию в системе;
- 4) получает подтверждение услуги с указанием даты и времени записи на прием.

3.5.4. В случае отсутствия свободных интервалов для записи на дисплее информационного киоска (инфомата), пациент вправе обратиться в регистратуру медицинской организации.

3.6. Осуществление предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении в колл-центр медицинской организации (при наличии)

3.6.1. Основанием осуществления предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении в колл-центр медицинской организации (при наличии) является обращение пациента за получением государственной услуги.

3.6.2. Оператор колл-центра медицинской организации:

- 1) осуществляет идентификацию пациента в ЕМИСЗ РК;
- 2) уточняет у пациента специальность врача либо название диагностического исследования или лечебной процедуры;
- 3) проверяет:
  - наличие направления на прием к врачу данной специальности либо диагностическое исследование или лечебную процедуру;
  - либо возможность самозаписи к врачу данной специальности;
  - либо наличие прикрепления на динамическое наблюдение врачу данной специальности;
- 5) при отсутствии возможности записи к врачу данной специальности либо на диагностическое исследование или лечебную процедуру (в случае отсутствия электронного направления либо прикрепления на динамическое наблюдение к врачу данной специальности) разъясняет пациенту порядок записи на прием к врачу данной специальности либо диагностическое исследование или лечебную процедуру, предлагает пациенту записаться на прием к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому для получения направления. При желании пациента осуществляет запись на прием к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому для дальнейшего получения направления;
- 6) при возможности записаться к врачу данной специальности либо на диагностическое исследование или лечебную процедуру:
  - выбирает в системе ФИО врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, предлагает пациенту выбрать ФИО врача с учетом местонахождения доступного филиала медицинской организации;
  - если врач, обслуживающий участок, к которому прикреплен пациент, в запрашиваемый период не ведет прием, то информирует об этом пациента и предлагает записаться на прием к замещающему врачу;
- 7) проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи;
- 8) при наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время приема;
- 9) при выборе пациентом даты и времени приема вводит в систему дату и время приема и сообщает пациенту уникальный номер записи;

10) до ввода номера электронной медицинской карты при предварительной записи на прием к врачу в доступный филиал медицинской организации:

- сообщает пациенту о необходимости обратиться в регистратуру филиала медицинской организации, в который произведена предварительная запись, для заведения временной медицинской карты амбулаторного больного по месту обращения;
- информирует пациента о необходимости представить на приеме направление на прием к врачу и выписку из медицинской карты амбулаторного больного;

11) при отсутствии свободных интервалов или отказа пациента от предложенных дат и времени приема предлагает пациенту обратиться:

- к дежурному врачу в порядке электронной очереди, без предварительной записи – в случае если запись осуществляется к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу) и (или) при желании пациента пойти на прием в день обращения;
- к дежурному администратору – в случае если запись осуществляется к врачу – специалисту, на диагностические исследования или лечебные процедуры;

12) при выборе пациентом даты и времени приема уточняет согласие пациента получать оповещения о статусе записи посредством электронной почты.

### 3.7. Осуществление предварительной записи на прием к врачу с использованием ЕПГУ и РПГУ

3.7.1. Основанием для осуществления предварительной записи на прием к врачу с использованием ЕПГУ и РПГУ является обращение пациента за получением государственной услуги.

3.7.2. При получении государственной услуги с использованием ЕПГУ и РПГУ запись возможна только к следующим специалистам:

- врачу-терапевту участковому;
- врачу-педиатру участковому;
- врачу общей практики (семейному врачу);
- врачу-хирургу;
- врачу-акушеру-гинекологу;
- врачу-офтальмологу;
- врачу-оториноларингологу;
- врачу-стоматологу;
- врачу-стоматологу-терапевту;
- врачу-стоматологу детскому;
- врачу-психиатру детскому (врачу-психиатру подростковому);
- врачу-фтизиатру;
- врачу-психиатру-наркологу;
- врачу-детскому хирургу.

3.7.3. При осуществлении предварительной записи с использованием ЕПГУ и РПГУ пациент:

- 1) осуществляет идентификацию в системе;
- 2) выбирает специальность врача, к которому необходимо произвести запись, вид услуги, медицинскую организацию;
- 3) выбирает удобную дату и время приема.

Пациент при желании получать оповещения о статусе записи выбирает способ оповещения.

Пациент получает оповещение о записи выбранным способом.

По прибытии в медицинскую организацию на прием пациент обращается в регистратуру для подтверждения записи на прием.

3.8. Осуществление предварительной записи на прием к врачу с использованием Портала записи к врачу

3.8.1. Основанием для осуществления предварительной записи на прием к врачу с использованием Портала записи к врачу является обращение пациента за получением государственной услуги.

3.8.2. При получении государственной услуги с использованием Портала записи к врачу запись возможна только к следующим специалистам:

- врачу-терапевту участковому;
- врачу-педиатру участковому;
- врачу общей практики (семейному врачу);
- врачу-хирургу;
- врачу-акушеру-гинекологу;
- врачу-офтальмологу;
- врачу-оториноларингологу;
- врачу-стоматологу;
- врачу-стоматологу-терапевту;
- врачу-стоматологу детскому;
- врачу-психиатру детскому (врачу-психиатру подростковому);
- врачу-фтизиатру;
- врачу-психиатру-наркологу;
- врачу-детскому хирургу.

3.8.3. При осуществлении предварительной записи с использованием Портала записи к врачу пациент:

- 1) осуществляет идентификацию в системе;
- 2) выбирает специальность врача, к которому необходимо произвести запись, вид услуги, медицинскую организацию;
- 3) выбирает удобную дату и время приема.

При наличии в системе информации о номере мобильного телефона и (или) адресе электронной почты пациента и при его согласии на получение оповещения о статусе записи посредством электронной почты, получает оповещение о записи выбранным способом.

3.8.4. Результатом исполнения вышеуказанных процедур является выбор заявителем даты и времени для записи на прием к нужному врачу, о чем заявитель уведомляется в день обращения.

Государственная услуга предоставляется в день, на который осуществлена запись на прием к врачу.

3.9. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе

пациента при обращении в регистратуру или колл-центр (при наличии) медицинской организации

3.9.1. Основанием внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу,

диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента в регистратуре медицинской организации или через колл-центр является обращение пациента за получением государственной услуги.

3.9.2. Изменения предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры при обращении в колл-центр возможны в отношении даты и времени записи. Для внесения изменений в другие реквизиты записи при обращении в колл-центр запись необходимо отменить и заново записаться.

3.9.3. Сотрудник регистратуры (оператор колл-центра):

- 1) уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется изменить, а именно специальность и ФИО врача или кабинет, дату и время записи;
- 2) выбирает запись, которую необходимо изменить;
- 3) в случае, если соответствующей записи не обнаружено, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи и о возможности записаться заново;
- 4) проверяет в системе наличие свободных интервалов для записи;
- 5) при наличии свободных интервалов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время;
- 6) вводит в систему дату и время предварительной записи, выбранные пациентом;
- 7) при личном обращении пациента в регистратуру сообщает дату и время записи пациенту, при обращении по телефону – сообщает пациенту уникальный номер записи;
- 8) в случае отсутствия свободных интервалов или отказа пациента от предложенных дат и времени приема:
  - информирует пациента об отсутствии возможности выбора альтернативных даты и времени записи и предлагает пациенту либо отменить запись, либо оставить запись без изменения;
  - если пациент предпочитает оставить запись без изменения, по желанию пациента при личном обращении в регистратуру – сообщает дату и время записи пациенту, при обращении по телефону
  - информирует пациента об уникальном номере записи;
  - если пациент предпочитает отменить запись, то отменяет запись.

3.10. Внесение изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации

3.10.1. Основанием для внесения изменений в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации является:

- 1) отсутствие врача, к которому произведена запись, отсутствие возможности провести диагностическое исследование или лечебную процедуру в период времени, на который произведена запись, по причинам командирования, обучения, в других случаях в соответствии с приказом руководителя медицинской организации;
- 2) отсутствие врача по причине его временной нетрудоспособности.

3.10.2. Сотрудник регистратуры:

- 1) выбирает из списка актуальных записей, сформированных системой, ту запись, которую требуется изменить;
- 2) проверяет наличие свободных интервалов для записи в пределах горизонта записи, у данного

врача и у других врачей той же специальности;

3) при наличии свободных интервалов связывается с пациентом доступным способом, а именно по телефону, посредством смс, по электронной почте и информирует его о необходимости изменения записи, наличии свободных интервалов времени и предлагает выбрать из них наиболее удобную дату и время;

4) при согласии пациента изменить запись и выборе им новой даты и времени сотрудник регистратуры:

– вводит в систему указанный пациентом интервал для записи;

– подтверждает изменение записи в системе;

– при последующем личном обращении пациента сообщает дату и время записи пациенту, при обращении по телефону или иным способом сообщает пациенту новый уникальный номер записи для последующего получения подтверждения в информационном киоске;

5) при отказе пациента от предложенных интервалов для записи инициируют процесс отмены записи, уведомив об этом пациента.

3.11. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента при обращении в регистратуру или колл-центр (при наличии) медицинской организации

3.11.1. Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента в регистратуре медицинской организации или колл-центре является личное обращение пациента в регистратуру, по телефону к сотруднику регистратуры (оператору колл-центра) с запросом об отмене записи и идентификация пациента в системе.

3.11.2. Сотрудник регистратуры (оператор колл-центра):

1) уточняет у пациента реквизиты записи, которую требуется отменить;

2) выбирает запись, которую необходимо отменить из списка актуальных записей, сформированных системой, и отменяет ее;

3) в случае если актуальных записей не обнаружено, или в списке записей отсутствует запись, соответствующая запросу пациента, информирует пациента об отсутствии ранее произведенной записи.

Если пациент при первичном обращении изъявил желание получать оповещения о статусе записи посредством электронной почты, то пациент получает оповещение об отмене записи выбранным способом.

3.12. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием информационного киоска

3.12.1. Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием информационного киоска является личное обращение пациента.

3.12.2. При осуществлении отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием информационного киоска пациент:

1) выбирает опцию «Отменить запись»;

- 2) осуществляет идентификацию в системе;
- 3) выбирает запись, которую требуется отменить в списке произведенных ранее записей, и отменяет ее.

3.13. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием Портала записи к врачу

3.13.1. Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием Портала записи к врачу является личное обращение пациента.

3.13.2. При осуществлении отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием Портала записи к врачу пациент:

- 1) осуществляет вход в личный кабинет на Портале записи к врачу при помощи логина и пароля или через учетную запись ЕПГУ;
- 2) выбирает вкладку «Моя картотека»;
- 3) в разделе «Текущие услуги» отображаются все актуальные записи на прием. Отмена записи осуществляется нажатием кнопки «Отменить визит»;
- 4) после подтверждения запись будет отменена.

3.14. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием мобильных приложений ЕМИСЗ РК

3.14.1. Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием мобильных приложений ЕМИСЗ РК является личное обращение пациента.

3.14.2. При осуществлении отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе пациента с использованием мобильных приложений ЕМИСЗ РК пациент:

- 1) осуществляет вход в личный кабинет в приложении ЕМИСЗ РК при помощи логина и пароля или через ЕПГУ, в зависимости от типа регистрации;
- 2) выбирает вкладку «Моя картотека»;
- 3) в разделе «Запись на прием» отображаются все актуальные записи на прием к врачу. Отмена записи осуществляется нажатием кнопки «Отменить запись к врачу»;
- 3) подтверждает отмену записи на прием;
- 4) после подтверждения запись будет отменена, отразится соответствующее уведомление.

3.15. Отмена предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации

3.15.1. Основанием для отмены предварительной записи на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры по инициативе медицинской организации является:

- 1) отсутствие свободных интервалов, доступных для изменения записи;
- 2) отказ пациента от изменения даты и времени записи по инициативе медицинской организации.

3.15.2. Сотрудник регистратуры выбирает из списка актуальных записей, сформированных системой, ту запись, которую требуется отменить и отменяет ее.

3.15.3. В случае отмены записи в связи с невозможностью внесения изменений в произведенную запись сотрудник регистратуры предлагает пациенту:

- 1) обратиться к дежурному врачу в порядке электронной очереди;
- 2) записаться к другому врачу данной специальности.

3.16. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

3.16.1. В случае выявления заявителем в полученных документах опечаток и (или) ошибок заявитель представляет в медицинскую организацию заявление в свободной форме об исправлении таких опечаток и (или) ошибок.

3.16.2. Должностное лицо медицинской организации, ответственное за работу с документами, в срок, не превышающий двух рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах должностное лицо, ответственное за работу с документами, осуществляет их замену в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления.

3.16.3. В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине должностных лиц медицинской организации, плата с заявителя не взимается.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятия ими решений

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим административным регламентом предоставления государственной услуги, осуществляется руководителем структурного подразделения медицинской организации, ответственного за предоставление государственной услуги, а также руководством медицинской организации.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения ежедневных проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Крым, положений настоящего административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

4.1.3. По результатам проверок руководитель дает указания по устранению выявленных отклонений и нарушений и контролирует их исполнение.

4.1.4. При выявлении нарушений положений административного регламента при проведении текущего контроля принимаются меры к устранению выявленных нарушений.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги



4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляет Министерство.

Периодичность проведения проверок может носить плановый и внеплановый характер.

4.2.2. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным Министром планом проверок, но не чаще, чем один раз в три года.

Основанием для проведения внеплановых проверок является:

получение от государственных органов информации о предполагаемых или выявленных нарушениях нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Республики Крым;

поступление жалобы на решения, действия (бездействие) должностного лица при предоставлении государственной услуги;

выявление нарушений в ходе текущего контроля.

Не позднее, чем за три рабочих дня до даты проведения плановой проверки и не позднее чем за 24 часа до начала проведения внеплановой проверки руководителю медицинской организации направляется по почте или иным доступным способом копия приказа о проведении проверки, который содержит: фамилию, имя, отчество и должность проверяющего; место проверки, предмет проверки, период проверки, срок проведения проверки (даты начала и окончания проверки).

4.2.3. Проверка осуществляется на основании приказа Министерства.

Результаты проверок оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и даются предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц медицинских организаций за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. По результатам проведенных плановых и внеплановых проверок в случае выявления нарушений прав граждан виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Должностные лица, работники медицинских организаций, уполномоченных осуществлять запись заявителей на прием к врачу, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе предоставления государственной услуги.

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

4.4.1. Для осуществления контроля за предоставлением государственной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в Министерство, медицинские организации индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления государственной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении работниками медицинских организаций, уполномоченных осуществлять запись заявителей на прием к врачу, положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

4.4.2. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях работников медицинских организаций, уполномоченных осуществлять запись заявителей на прием к врачу, нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

4.4.3. Контроль за предоставлением государственных услуг со стороны объединений граждан и организаций осуществляется в случае представления этими объединениями и организациями интересов заявителей путем получения информации о наличии в действиях работников медицинских организаций, уполномоченных осуществлять запись заявителей на прием к врачу, положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) медицинских организаций, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц, работников

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

5.1.1. Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) медицинских организаций, предоставляющих государственную услугу, их должностных лиц, работников в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет жалобы

5.2.1. Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной услуги (далее – жалоба), в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым 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, нормативными правовыми актами Республики Крым;
- 6) затребование с гражданина при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым;
- 7) отказ медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица, работника медицинской организации, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных 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 или муниципальной 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 субъектов Российской Федерации;

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 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Органы государственной власти, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги должностным лицом работником медицинской организации, – руководителю медицинской организации.

5.3.2. В случае если заявитель не согласен с решением, принятым руководителем медицинской организации, то он вправе обратиться с жалобой на данное решение в Министерство.

5.3.3. В случае если заявитель не согласен с решением, принятым руководителем медицинской организации и (или) Министерства, то он вправе обратиться в Совет министров Республики Крым.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление письменного обращения, содержащего жалобу на действия (бездействие) либо решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего административного регламента.

5.4.2. Заявитель имеет право подать жалобу в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в медицинскую организацию, в Министерство, в Совет министров Республики Крым.

Жалоба может быть направлена заявителем по почте, с использованием ЕПГУ, РПГУ, электронной почты, официального сайта Министерства, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица, работника медицинской организации, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации,

предоставляющей государственную услугу, должностного лица, работника медицинской организации, предоставляющего государственную услугу;

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

#### 5.5. Сроки рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба, поступившая в медицинскую организацию, в Министерство, подлежит регистрации в день ее поступления.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, ответственным за рассмотрение жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня регистрации, а в случае обжалования отказа медицинской организации, 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Правительством Российской Федерации, – в сроки, установленные для рассмотрения жалоб.

#### 5.6. Результат рассмотрения жалобы

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация, Министерство принимает 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 субъектов Российской Федерации;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6.2. Основанием для отказа в удовлетворении жалобы являются:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

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

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела, в отношении того же заявителя и по тому же предмету.

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

5.6.4. Ответ на жалобу не дается в случае:

1) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи, о чем гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решений;

2) отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

#### 5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.7.1. 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.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых медицинской организацией, предоставляющей государственную услугу, 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.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого такого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

#### 5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

5.8.1. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия (бездействие) должностных лиц в судебном порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

#### 5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.9.1. Заявитель имеет право обратиться в медицинскую организацию, Министерство, Совет министров Республики Крым за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

#### 5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.10.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалоб осуществляется путем размещения данной информации на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Министерства, ЕПГУ, РПГУ, посредством почтового отправления (в том числе посредством электронной почты), телефонной связи и личного обращения заявителя.