

**Административный регламент  
предоставления областными государственными учреждениями  
здравоохранения услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению областными государственными учреждениями здравоохранения услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – услуга), разработан в целях повышения качества исполнения и доступности предоставления услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу и создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при приеме заявок (записи) на прием к врачу.

**1.2. Круг заявителей**

Получателем услуги являются лица, имеющие действующий в Российской Федерации полис обязательного медицинского страхования (далее – заявители):

- граждане Российской Федерации постоянно или временно проживающие в РФ;
- лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации.

**1.3. Требование к порядку информирования о порядке предоставления услуги**

1.3.1. Предоставление услуги осуществляется областными государственными бюджетными учреждениями здравоохранения (далее – ОГБУЗ) и областными государственными автономными учреждениями здравоохранения (далее – ОГАУЗ), осуществляющими первичную медико-санитарную помощь (далее – Учреждения);

- ОГБУЗ «Смоленская областная клиническая больница»;
- ОГБУЗ «Смоленская областная детская клиническая больница»;
- ОГБУЗ «Смоленский областной клинический госпиталь для ветеранов войн»;
- ОГБУЗ «Перинатальный центр»;
- ОГАУЗ «Смоленский областной врачебно-физкультурный диспансер»;
- ОГБУЗ «Смоленский областной онкологический клинический диспансер»;
- ОГАУЗ «Смоленская областная клиническая стоматологическая поликлиника»;

ОГБУЗ «Детская клиническая больница»;  
ОГБУЗ «Клиническая больница № 1»;  
ОГБУЗ «Консультативно-диагностическая поликлиника № 1»;  
ОГБУЗ «Поликлиника № 2»;  
ОГБУЗ «Поликлиника № 3»;  
ОГБУЗ «Поликлиника № 4»;  
ОГБУЗ «Поликлиника № 6»;  
ОГБУЗ «Поликлиника № 7»;  
ОГБУЗ «Поликлиника № 8»;  
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»;  
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №3»;  
ОГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника»;  
ОГБУЗ «Велижская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Вяземская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Гагаринская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Глинковская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Демидовская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Дорогобужская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Духовщинская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Озернинская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Ельнинская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Ершичская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Кардымовская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Краснинская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Монастырщинская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Новодугинская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Починковская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Рославльская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Руднянская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Сафоновская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Смоленская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Сычевская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Темкинская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Угранская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Хиславичская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Холм-Жирковская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Шумячская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Ярцевская центральная районная больница»;  
ОГБУЗ «Озернинская районная больница»;  
ОГБУЗ «Стодолиценская районная больница»;  
ОГАУЗ «Вяземская городская стоматологическая поликлиника»;  
ОГАУЗ «Рославльская межрайонная стоматологическая поликлиника»;  
ОГБУЗ «Сафоновская городская стоматологическая поликлиника»;  
ОГБУЗ «Ярцевская городская стоматологическая поликлиника»;

График работы учреждений: ежедневно с 8.00 до 20.00 часов;

## **2. Стандарт предоставления услуги**

**2.1. Наименование услуги – «Прием заявок (запись) на прием к врачу».**

### **2.2. Описание результата предоставления услуги**

Результатом предоставления услуги является запись на прием к врачу получателя услуги.

Подтверждением предоставления услуги является:

При записи через регистратуру Учреждения - выдача талона на прием к врачу (далее – талон), заверенного подписью медицинского регистратора, (Приложение № 3) или талона со штрих - кодированием при получении услуги через информационный терминал записи на прием (далее - инфомат), через портал самозаписи (по электронному адресу – <http://mylpu.ru>) (Приложение № 1) или единый портал государственных услуг РФ (далее - ЕПГУ) по электронному адресу <http://67.gosuslugi.ru> (Приложение № 2).

При записи по телефону в регистратуру Учреждения либо в Центр телефонного обслуживания (далее – ЦТО) - уведомление по телефону, без формирования отдельного документа, содержащее дату, время приема, почтовый адрес Учреждение, в котором осуществляется прием, ФИО врача и наименование его врачебной специальности, номер врачебного кабинета, в котором осуществляется прием.

### **2.3. Срок предоставления услуги в зависимости способа обращения заявителя**

- прием заявок (запись) на прием к врачу при получении услуги в электронном виде осуществляется в момент обращения заявителя на ЕПГУ, либо на портал самозаписи. Максимальный срок предоставления услуги не ограничен, зависит от уровня владения заявителем информационными технологиями.

- прием заявок (запись) на прием к врачу через инфомат осуществляется в момент оформления заявки в электронной системе;

- при обращении лично в регистратуру Учреждения, время принятия заявки и оформления талона не может составлять более 15 минут;

- при телефонном обращении в регистратуру Учреждения не более 5 минут;

- при телефонном обращении в ЦТО не более 5 минут.

#### **2.4. Перечень нормативных правовых актов регулирующих отношения, возникающие в связи с исполнением услуги с указанием их реквизитов и источников официального опубликования**

Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);
- федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);
- приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»; (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, № 52, 24.12.2012);
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» («Парламентская газета», № 50, 24.11-01.12.2011);
- федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ» («Российская газета», № 274, 03.12.2010);
- приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» («Российская газета», № 121, 30.05.2012);
- федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010).

#### **2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых, в соответствии с федеральным и (или) областным законодательством или иными нормативными правовыми для предоставления услуги**

- паспорт заявителя РФ либо паспорт иностранного заявителя, либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного заявителя или лица без гражданства или свидетельство о рождении ребенка;

- страховой медицинский полис.

Предоставляются оригиналы документов либо их надлежащим способом заверенные копии.

Перечень документов, необходимых для предоставления услуги, можно получить у специалиста, ответственного за предоставление услуги в Учреждении (медицинский регистратор).

Медицинский регистратор не вправе требовать от заявителя документы, не предусмотренные данным пунктом Административного регламента.

Подчистки и исправления в документах не допускаются, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью уполномоченного должностного лица органа, выдавшего документ.

Прием заявителей осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения.

## **2.6. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении услуги**

Основанием для отказа в предоставлении услуги является:

- отсутствие документов, указанных в пункте 2.5 настоящего регламента;
- предоставление документов, содержащих недостоверные сведения. Проверка достоверности сведений в предоставляемых документах осуществляется путем их сопоставления с информацией, полученной от компетентного органа или организации, выдавших документ, а также полученной другими способами, разрешенными федеральным законодательством;
- отсутствие территориально – участковой принадлежности заявителя к Учреждению, за исключением случаев, приведенных в п. 2.6.1.

**2.6.1.** Реализация процедуры выбора гражданином медицинской организации или изменение обслуживающей медицинской организации осуществляется в соответствии со статьей 18, 19, 21 Федерального закона от 21.10.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан» и в части реализации прав граждан, застрахованных в системе ОМС, выбором медицинского учреждения и врача, а также согласно приказу Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 апреля 2012 года № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

Заявитель, как правило, имеет одну обслуживающую медицинскую организацию, в исключительных случаях, возможна ситуация, когда некоторые медицинские услуги в рамках первичной медицинской помощи оказываются несколькими медицинскими организациями.

## **2.8. Порядок, размер и основания платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги**

Услуга предоставляется бесплатно.

## **2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги, к местам ожидания и приема заявителя**

Помещения для предоставления услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом или в отдельно стоящих зданиях.

На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке выделяется не менее десяти процентов мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Входы в здания для предоставления услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Центральный вход в здание медицинское Учреждение должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

Для удобства предоставления услуги заявителя обеспечиваются специально оборудованными местами для ожидания (стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

Рабочие места специалистов, предоставляющих услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме организовывать предоставление услуги в полном объеме.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление услуги;
- времени приема граждан;
- времени перерыва на обед, технический перерыв.

В местах предоставления услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей.

Места предоставления услуги оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагрева), озонирования и ионизирования воздуха, а также противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

Требования к помещению должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПинН 2.2.2/2.4.1340-03».

### **2.10. Показателями доступности и качества услуги является**

Показателями доступности услуги являются:

- наличие информации об услуге на ЕПГУ;
- наличие информации об услуге на портале самозаписи;
- наличие информации о графике работы Учреждения и приемах врачей-специалистов, в местах оказания услуги на информационных стендах в Учреждении;
- возможность получения талона через ЕПГУ, портал самозаписи или инфоматов;
- бесплатное предоставление услуги.

Показателями качества услуги являются:

- соответствие предоставления услуги требованиям Административного регламента;
- наличие различных каналов получения услуги;
- количество обоснованных жалоб.

### **2.11. Информирование заявителей о предоставлении услуги**

Информирование заявителей о предоставлении услуги осуществляется медицинскими регистраторами.

Медицинские регистраторы осуществляют информирование по следующим вопросам:

- о местонахождении и графике работы Учреждения, в которое осуществляется запись на прием к врачу;
- о справочных телефонах Учреждения;
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления услуги;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления услуги;

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

Информирование заявителя о предоставлении услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителя (при личном обращении, либо по телефону) с медицинскими регистраторами, ответственными за консультацию;
- размещения информационных материалов на информационных стендах, размещенных при входе в здания Учреждение.

При взаимодействии медицинских регистраторов с заявителями необходимо соблюдать следующие требования:

- при ответе на телефонные звонки специалист, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование Учреждения, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителя медицинский регистратор должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) медицинский регистратор, осуществляющий консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить действия, которые следует предпринять получателю услуги.

На информационных стендах в Учреждении размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о перечне предоставляемых государственных услуг;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги;

- блок-схема, отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (Приложение № 5) к Административному регламенту);

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

- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты;

- Административный регламент.

При изменении условий и порядка предоставления услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «ВАЖНО».

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом.

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

Прием заявки осуществляется медицинскими регистраторами Учреждения.

Формирование списка заявителей, записавшихся на прием к врачу, производится медицинским регистратором ежедневно в конце рабочего дня на следующий рабочий день.

Обновление и пополнение информации о наличии свободных талонов на прием к врачам производится медицинским регистратором ежедневно на двухнедельный период.

Заявитель, записанный на прием к врачу не позднее, чем за 15 минут до начала приема, представляет в регистратуру учреждения следующие информацию и документы:

- о предварительной записи устно по телефону в регистратуру Учреждения, в центр ЦТО или через информационно-коммуникационную сеть «Интернет» (при наличии);
- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования;
- документ, удостоверяющий личность (паспорт или свидетельство о рождении ребенка).

Медицинский регистратор или медицинская сестра врача, к которому записан заявитель, получая документы заявителя, подавшего заявку на прием к врачу, проверяет наличие документов, указанных в п. 2.5 настоящего Административного регламента.

В случае выявления обстоятельств, указанных в п. 2.6. настоящего Административного регламента, представленные документы возвращаются заявителю с указанием причин отказа.

Медицинская сестра врача, приглашает заявителя на прием к врачу или информирует об ориентировочном времени ожидания приема врача.

Вне зависимости от способа подачи заявки представляется следующая обязательная информация о заявителе:

- фамилия, имя, отчество;
- адрес места жительства;
- возраст;
- пол;
- номер страхового медицинского полиса обязательного медицинского страхования граждан.

### **3.1. Порядок подачи заявки на прием к врачу с использованием ЕПГУ, портала самозаписи и инфомата**

**3.1.1.** Подача заявки на прием к врачу с использованием ЕПГУ следующими способами:

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

При подаче заявки через личный кабинет на ЕПГУ используются данные, указанные заявителем при регистрации личного кабинета.

**3.1.2.** Подача заявки с использованием инфомата осуществляется следующими способами:

- через ЕПГУ;

- по документу, удостоверяющему личность, с указанием фамилии, имени, отчества; серии и номера документа; даты рождения;

- по единому номеру полиса обязательства медицинского страхования, с указанием фамилии, имени, отчества, единого номера полиса обязательного медицинского страхования; даты рождения.

Заявитель, после подтверждения его личности, должен выбрать специальность врача, Учреждение, дату и время приема врача, в соответствии с представленным расписанием.

**3.1.3.** Подача заявки на прием к врачу с использованием портала самозаписи следующими способами:

- через личный кабинет;

- подав заявку в электронной форме, без регистрации на портале самозаписи.

При этом заявитель самостоятельно выбирает дату и время приема, после чего указывает свои персональные данные, необходимые для записи на прием к врачу.

## **3.2. Порядок подачи заявителем заявки на прием к врачу по телефону в регистратуру Учреждения или ЦТО**

**3.2.1.** Заявитель при телефонном обращении в Учреждение или в ЦТО для подачи заявки на прием к врачу предоставляет следующую обязательную информацию о себе:

- фамилию, имя, отчество;

- единый номер полиса ОМС или СНИЛС, или паспортные данные;

- номер контактного телефона.

Заявитель сообщает регистратору Учреждения или ЦТО специализацию, ФИО врача, к которому необходимо записаться на прием, и желаемую дату и время приема.

Заявитель, не имеющий сведений об обслуживающем Учреждении, при телефонном обращении в ЦТО, после идентификации личности, может быть записан работником ЦТО в Учреждение в соответствии с данными прикрепления полиса ОМС или быть переключенным на регистратора необходимого Учреждения.

## **3.3. Порядок подачи заявителем заявки на прием к врачу в регистратуру Учреждения**

**3.3.1.** Заявитель, при личном обращении в регистратуру Учреждения для подачи заявки на прием к врачу может получить услугу в порядке очереди по факту обращения, согласно времени отведенному для приема в графики конкретного врача Учреждения.

Заявителю необходимо предъявить регистратору Учреждения следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;

- полис ОМС.

**3.3.2.** Заявитель должен предоставить оригиналы документов, либо их надлежащим способом заверенные копии. Требования регистратора Учреждения о предъявлении документов, не указанных в п. 2.5. не допускаются. На основании сведений, полученных от заявителя, регистратор Учреждения выписывает талон на прием к врачу.

При выборе времени в заявке регистратор Учреждения, должен учитывать, что до получения заявителем услуги у врача, врач должен быть обеспечен медицинской картой данного заявителя в бумажном и/или электронном виде. Обязанность за обеспечение медицинскими картами лежит на заведующем регистратурой Учреждения.

В каждом Учреждении должен быть регламент обеспечения врача медицинской картой пациента в бумажном и/или электронном виде.

### **3.4. Особенности внесения реестровой записи в случае несоответствия заявки на прием к врачу подаваемой заявителем и возможностью Учреждения**

**3.4.1.** Заявитель имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин, но обязан сообщить об этом не позднее, чем за 45 минут до назначенного времени приема:

- по справочному телефону регистратуры учреждения;
- позвонив в ЦТО;
- подав заявку об отмене записи на прием к врачу на портале самозаписи или на ЕПГУ.

На основании отказа заявителя, регистратор Учреждения обязан в течение 10 минут удалить реестровую запись.

В случае, если заявитель в течение месяца три раза подряд подал заявку на прием к врачу, не явился и не уведомил об отказе от услуги в установленный срок, то для данного заявителя временно блокируется возможность подачи заявки через ЕПГУ, ЦТО и инфомат на 1 месяц.

Запись заявителей с временно заблокированной возможностью подачи заявки на прием к врачу вносится регистратором Учреждения только при личном обращении данного заявителя в Учреждение. Прием этих заявителей осуществляется в режиме общей очереди, в соответствии с расписанием врача.

Подача заявки заявителем на прием к врачу в электронном виде возможна к специалисту одного профиля не чаще чем 1 раз в день.

При подаче заявки на прием к врачу через ЕПГУ или портал самозаписи заявитель обязан предъявить регистратору Учреждения один из документов, указанных в п. 2.5, который использовался при подаче заявки, и оповестить регистратора о своем прибытии в соответствии с ранее поданной заявкой.

Заявители, имеющие право внеочередного обслуживания в Учреждении, могут получить медицинскую помощь во внеочередном порядке во временные промежутки, выделенные в расписании врача для приема заявителей вне очереди.

Заявитель, опоздавший на прием к врачу в назначенное время более чем на 15 минут, принимается в порядке очереди по факту обращения.

**3.4.2.** В случае если прием врачом не возможен после того, как запись к данному врачу произведена, заявитель в обязательном порядке должен быть проинформирован об этом одним из следующих способов:

- в личном кабинете на ЕПГУ;
- посредством направления сообщения на адрес электронной почты заявителя;
- с использованием системы коротких сообщений на номер мобильного телефона заявителя;
- с использованием телефонного звонка на указанный в заявке контактный номер.

Ответственным за оповещение является заведующий регистратурой, исполнителями — медицинские регистраторы.

При этом заявителю предоставляется возможность прийти на прием к другому врачу в назначенный день либо записаться к данному врачу на другой день в порядке, предусмотренным настоящим Административным регламентом.

В день приема медицинский регистратор передает расписание приема врачу, ведущему амбулаторный прием, а также размещает расписание приема на стенде Учреждение в специально отведенном для этого месте.

Заявитель может самостоятельно распечатать талон при записи на прием через портал самозаписи или ЕПГУ до его визита в Учреждение. Прием у врача осуществляется вне зависимости от наличия у заявителя талона.

Отказом от дальнейшего предоставления услуги является:

- неявка заявителя на прием к врачу в Учреждение в указанное время;
- отказ заявителя от дальнейшего предоставления услуги, направленный в Учреждение одним из способов, указанных в п. 3.4.1.

Отказ заявителя от дальнейшего предоставления услуги, направленный в Учреждение, подлежит регистрации в Реестре обращений заявителей (далее – Реестр) для записи на прием к врачу в Учреждение (форма документа представлена в приложении № 3). В случае неявки заявителя на прием к врачу в указанное время, медицинский регистратор фиксирует отказ заявителя от дальнейшего предоставления услуги в Реестре, на основании устного осведомления врача, к которому заявитель был записан на прием, на основании устного осведомления врача.

**3.4.3.** Внесение изменений в расписание приема врачей возможно по следующим основаниям:

- а) изменение постоянного графика приема врача;
- б) предоставление врачу внепланового отпуска;
- в) неявка врача на работу (по причине болезни или прогула);
- г) увольнение врача.

**3.4.3.1.** Изменение постоянного графика приема врача производится на основании устного или письменного указания руководителя Учреждения. Руководитель учреждения решает вопрос об изменении графика и оповещает соответствующего врача и заведующего регистратурой.

Заведующий регистратурой поручает медицинскому регистратору внести изменения в установленный график приема.

Медицинский регистратор вносит изменения в график приема врачей в соответствии с указаниями руководителя Учреждения посредством замены информации в расписании, размещенном в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и в расписании, находящемся на стендах в Учреждении.

Если изменения в расписании влекут необходимость переноса даты и времени приема заявителей, ранее записавшихся на прием к врачу, изменение даты и времени приема производится по правилам, указанным в настоящем Административном регламенте.

Заявители, записавшиеся на прием к врачу до момента изменения расписания, уведомляются медицинским регистратором об изменениях в графике приема и возможностях переноса даты приема любым из доступных способов, указанных в п. 3.4.2. Ответственным за оповещение является заведующий регистратурой, исполнителями — медицинские регистраторы.

**3.4.3.2.** При изменении расписания приема в случае внепланового отпуска врача.

Врач обращается с заявлением о предоставлении внепланового отпуска к руководителю Учреждения. В случае положительного решения вопроса врач уведомляет о начале отпуска и его сроках любого присутствующего на работе медицинского регистратора.

Медицинский регистратор фиксирует информацию о сроке внепланового отпуска врача в расписании посредством замены информации в расписании, размещенном в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и в расписании, находящемся на стендах в Учреждении.

Заявители, записавшиеся на прием к врачу, уходящему во внеплановый отпуск, уведомляются медицинским регистратором о начале и продолжительности отпуска данного врача, о его временных заместителях и графике их приема любым из доступных способов, указанных в п. 3.4.2. В случае, когда о внеплановом отпуске врача стало известно менее чем за 2 суток до начала отпуска, заявители, записавшиеся на первый день внепланового отпуска, уведомляются по телефону. Ответственным за оповещение является заведующий регистратурой, исполнителями — медицинские регистраторы.

**3.4.3.3.** В случае болезни врач информирует руководителя Учреждения о невыходе на работу по причине болезни.

Руководитель учреждения в течение 15 минут после получения информации о невыходе на работу врача принимает решение об изменении графика приемов и сообщает об этом заведующему регистратурой или непосредственно любому из присутствующих на работе медицинских регистраторов.

Медицинский регистратор вносит изменения в график приема врачей посредством замены информации в расписании, размещенном в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и в расписании, находящемся на стендах в Учреждении.

В случае отсутствия врача на рабочем месте по неуважительной причине более 4 часов подряд (прогула) о данном факте докладывается руководителю Учреждения. Руководитель Учреждения в течение 15 минут после получения

данной информации о невыходе на работу врача сообщает о данном факте заведующему регистратурой или непосредственно любому из присутствующих на работе медицинских регистраторов для внесения изменения в расписание.

Медицинский регистратор вносит изменения в график приема врачей посредством замены информации в расписании.

**3.4.3.4.** В случае увольнения врача по инициативе администрации Учреждения руководитель Учреждения принимает решение об увольнении, сообщает врачу о расторжении трудового договора в соответствии с трудовым законодательством и Правилами внутреннего трудового распорядка учреждения.

Медицинский регистратор по указанию руководителя Учреждения осуществляет информирование заявителей об изменении графика приема в связи с увольнением врача и предлагает запись на прием к другим специалистам любым из доступных способов, указанных в п. 3.4.2. Медицинский регистратор вносит изменения в график приема врачей посредством замены информации в расписании, размещенном в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и в расписании, находящемся на стендах в Учреждении.

В случае увольнения врача по собственной инициативе он в срок, установленный трудовым законодательством, предупреждает руководителя Учреждения о планируемом увольнении. На основании представленной информации, исходя из конкретного срока прекращения работы, руководитель учреждения принимает решение об изменении графика приемов и извещает об этом заведующего регистратурой. Заведующий регистратурой поручает медицинскому регистратору внести изменения в расписание и осуществить информирование заявителей, предлагая запись на прием к другим специалистам любым из доступных способов, указанных в п. 3.4.2. Медицинский регистратор вносит изменения в график приема врачей посредством замены информации в расписании, размещенном в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и в расписании, находящемся на стендах в Учреждении.

Ответственным за оповещение является заведующий регистратурой, исполнителями — медицинские регистраторы.

#### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

**4.1.** Текущий контроль за предоставлением услуги в Учреждении, осуществляется заместителем главного врача по лечебной работе, путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Административного регламента.

**4.2.** Специалисты учреждений здравоохранения, ответственные за исполнение функции несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения административных процедур, указанных в настоящем административном регламенте.

**4.3.** Персональная ответственность специалистов учреждений здравоохранения закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

4.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Внеплановые проверки проводит Департамент Смоленской области по здравоохранению при поступлении жалоб от заявителей.

## **5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, соответствующих осуществляемых в ходе предоставления услуги.**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю или иному должностному лицу Учреждения, в котором ему оказывается услуга, в соответствующие профессиональные медицинские ассоциации либо в Департамент Смоленской области по здравоохранению, если в случае обращения к должностным лицам Учреждения не получен объективный мотивированный ответ на обращение.

Получатель услуги имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное или письменное обращение заинтересованного лица.

Обращение и жалобы рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.3. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб граждан, достижение по взаимному согласию договоренности (в случае личного устного обращения) или подготовка мотивированного ответа (в случае письменного обращения).

5.4. Порядок судебного обжалования действий (бездействий) и решений, соответствующих осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги, определяется гражданским процессуальным законодательством.

## Приложение № 1

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

**Запись на прием к врачу через портал самозаписи****ТАЛОН НА ПРИЕМ К ВРАЧУ**  
-----

Подразделение:  
0001 (Наименование учреждения.  
Адрес: город, улица, дом.)

Врач: Ф.И.О.

Специальность:

Дата приема: число, месяц, год

Время приема:

Номер очереди: 2

Кабинет: 3  
-----

Сформировано с помощью  
**iVista** Web Medical Services  
<http://www.mylpu.ru>

**Запись на прием к врачу через ЕПГУ****Талон на прием к врачу**

Поликлиника: наименование

Адрес: город, улица, дом.

Пациент: Ф.И.О.

Врач: Ф.И.О. специальность.

Дата: число, месяц, год.

Время:

Кабинет: №

Пожалуйста, не опаздывайте

Приложение № 3  
к Административному регламенту  
предоставления услуги «Прием  
заявок (запись) на прием к врачу»

**Запись на прием к врачу при личном обращении заявителя в регистратуру**

Наименование учреждения

ТАЛОН  
на прием к врачу

Код формы по ОКУД 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

1. Фамилия, имя, отчество больного \_\_\_\_\_

2. Адрес или N карты амбулаторного больного \_\_\_\_\_

3. Кабинет N \_\_\_\_\_

4. Время приема \_\_\_\_\_ числа, в \_\_\_\_\_ час., \_\_\_\_\_ мин.

5. К врачу \_\_\_\_\_

(ФИО врача)

6. Ребенок (0-14 лет включительно), взрослый (от 15 лет и ст.) (нужное подчеркнуть)

7. Повод обращения: заболевание, проф. осмотр, прививка, за  
справкой, другие причины (нужное подчеркнуть, недостающее вписать) \_\_\_\_\_

ФИО и подпись врача (медицинского регистратора) \_\_\_\_\_

Приложение № 4  
к Административному  
регламенту предоставления  
услуги «Прием заявок (запись)  
на прием к врачу»

**Блок-схема**  
Прием (заявок) запись на прием к врачу



Приложение № 5  
к Административному регламенту  
предоставления услуги «Прием  
заявок (запись) на прием к врачу»

**Реестр обращений заявителей для записи на прием к врачу в Учреждение**

№	ФИО заявителя	ФИО получателя услуги	Дата обращения	Результат получения государственной услуги		Наименование врачебной специальности	Назначенное время приема врача
				Прием состоялся <sup>1</sup>	Прием не состоялся <sup>2</sup>		

---

<sup>1</sup> Прием состоялся – «+»;

Прием не состоялся – «-».

<sup>2</sup>