



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«ЛАНГЕПАССКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»
(БУ «Лангепасская городская больница»)

П Р И К А З

Об утверждении регламента предоставления в БУ «Лангепасская городская больница» государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

от «24» 01 2023 года

№ 63

Во исполнение приказа Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11.01.2023 №19 «Об утверждении типовой формы административного регламента предоставления медицинской организацией государственной системы здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу», с целью совершенствования оказания медицинской помощи пациентам на территории обслуживания БУ «Лангепасская городская больница»,
п р и к а з ы в а ю:

1. Назначить заведующего поликлиникой, заведующего детской поликлиникой ответственными за организацию предоставления в БУ «Лангепасская городская больница» государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу», согласно приложению 1.

2. Утвердить:

2.1. Регламент предоставления БУ «Лангепасская городская больница» государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – Регламент) (приложение 1).

2.2. Состав Комиссии для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги (приложение 2).

2.3. Положение о Комиссии для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги в БУ «Лангепасская городская больница» (приложение 3).

3. Начальнику отдела АСУ обеспечить размещение Регламента на официальном сайте БУ «Лангепасская городская больница». Срок: до 01.02.2023.

4. Заведующему канцелярией обеспечить электронную рассылку настоящего приказа и ознакомить ответственных лиц.

5. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя главного врача по поликлиническому разделу работ.

Главный врач



А.В.Нохрин

**Регламент предоставления в БУ «Лангепасская городская больница»
государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»**

I. Общие положения

1. Настоящий Регламент предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – Регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – государственная услуга).

2. Регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур, осуществляемых в ходе предоставления государственной услуги, порядок взаимодействия между должностными лицами, взаимодействия с заявителями.

Круг заявителей

3. Заявителями на предоставление государственной услуги (далее – заявители) являются физические лица, прикрепленные в установленном порядке к БУ «Лангепасская городская больница».

**Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги**

4. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги осуществляется непосредственно сотрудниками БУ «Лангепасская городская больница» (далее - медицинская организация), при личном обращении в регистратуру медицинской организации за предоставлением услуги, по телефону, при записи через Интернет.

5. Информация о графиках (режиме) работы, номерах контактных телефонов, адресах электронной почты и официального сайта медицинской организации, информация о порядке предоставления государственной услуги и услуг, сведения о времени работы медицинской организации и графиках работы врачей – на официальном сайте БУ «Лангепасская городская больница» сайте <https://gblangepas.ru/> и на информационных стендах поликлиники.

6. Основными требованиями к информированию заявителя о порядке предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

7. При общении с заявителями (по телефону или лично) сотрудники медицинской организации должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке

предоставления государственной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

8. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги может осуществляться с использованием средств автоинформирования.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

9. Наименование государственной услуги: прием заявок (запись) на прием к врачу.

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

10. Государственная услуга предоставляется в БУ «Лангепасская городская больница».

Наименование органов и организации, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги

11. При предоставлении государственной услуги межведомственное взаимодействие не осуществляется.

12. При предоставлении государственной услуги не допускается 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 и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень, утвержденный нормативным правовым актом автономного округа.

Результат предоставления государственной услуги

13. Конечным результатом предоставления государственной услуги является: запись на прием к врачу;
отказ в записи на прием к врачу.

Сроки предоставления государственной услуги

14. Срок предоставления государственной услуги не более 15 минут.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

15. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального

опубликования размещен на официальном сайте <https://gblangepas.ru/>.

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
- Федеральным законом от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».
- Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 июня 2016 года № 516 «Об утверждении Правил осуществления взаимодействия в электронной форме граждан (физических лиц) и организаций с органами государственной власти, органами местного самоуправления, с организациями, осуществляющими в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия».
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 октября 2014 года № 1134 «Об оказании медицинской помощи отдельным категориям лиц» (с изменениями и дополнениями).
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме».
- Постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 1 июля 2010 года № 118 «О Департаменте здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры».
- Постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 2 ноября 2012 года № 431-п «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ханты-Мансийского автономного округа – Югры».
- Ежегодно принимаемой территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на текущий год и плановый период.
- Настоящим регламентом.

Способы предоставления услуги

16. Услуга предоставляется одним из следующих способов:

- 1) путем личного обращения в регистратуру медицинской организации в рабочие дни с 08-00 до 20-00, в субботу с 08-00 до 16-00;
- 2) путем личного обращения в контакт-центр медицинской организации,

телефон:58288;

- 4) путем записи по направлению медицинского работника;
- 5) путем записи через Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ);
- 6) через единый номер помощи гражданам «122».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

17. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем в медицинскую организацию:

1) Для детей после государственной регистрации рождения и до четырнадцати лет, являющихся гражданами Российской Федерации:

свидетельство о рождении;

документ, удостоверяющий личность законного представителя ребенка;

полис обязательного медицинского страхования или временное свидетельство обязательного медицинского страхования ребенка.

2) Для граждан Российской Федерации в возрасте четырнадцати лет и старше:

паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

полис обязательного медицинского страхования или временное свидетельство обязательного медицинского страхования.

3) Для лиц, имеющих право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом «О беженцах»:

удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, или копия жалобы на решение о лишении статуса беженца, поданной в Федеральную миграционную службу с отметкой о ее приеме к рассмотрению, или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;

полис обязательного медицинского страхования или временное свидетельство обязательного медицинского страхования.

4) Для иностранных граждан, постоянно проживающих в Российской Федерации:

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

вид на жительство;

полис обязательного медицинского страхования или временное свидетельство обязательного медицинского страхования.

5) Для лиц без гражданства, постоянно проживающих в Российской Федерации:

документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

вид на жительство;

полис обязательного медицинского страхования или временное свидетельство обязательного медицинского страхования.

6) Для иностранных граждан, временно проживающих в Российской Федерации:

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации;

полис обязательного медицинского страхования или временное свидетельство обязательного медицинского страхования.

7) Для лиц без гражданства, временно проживающих в Российской Федерации:

документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации либо документ установленной формы, выдаваемый в Российской Федерации лицу без гражданства, не имеющему документа, удостоверяющего его личности;

полис обязательного медицинского страхования или временное свидетельство обязательного медицинского страхования.

8) Для граждан Российской Федерации, граждан Украины, граждан Донецкой Народной Республики, граждан Луганской Народной Республики и лица без гражданства, постоянно проживавших на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, вынужденно покинувшие территорию Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики и прибывших на территорию Российской Федерации в экстренном массовом порядке:

документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации либо документ установленной формы, выдаваемый в Российской Федерации лицу без гражданства, не имеющему документа, удостоверяющего его личности.

9) Для представителя заявителя, в том числе законного:

документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий полномочия представителя.

10) В случае изменения места жительства – документ, подтверждающий факт изменения места жительства.

В случае получения заявителем государственной услуги посредством ЕПГУ необходимо указать фамилию, имя, отчество (если имеется), дату рождения заявителя, СНИЛС (при наличии) а также серию (если имеется) и номер его полиса

ОМС.

18. Для получения документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в пункте 17 настоящего регламента, заявитель лично обращается в органы государственной власти, учреждения и организации.

Указание на запрет требовать от заявителя представления документов, информации или осуществления действий

19. Запрещается требовать от заявителя:

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;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 названного Федерального закона перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

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 заявления о предоставлении государственной услуги;

наличие ошибок в заявлении 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 государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица, предоставляющего государственную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя организации, предоставляющего государственную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления

государственной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

20. Сведения об участвующих в предоставлении государственной услуги органах государственной власти, органах местного самоуправления, организаций и выдаваемых ими документах, и информации, необходимых для предоставления государственной услуги: не предусмотрено.

При предоставлении государственной услуги запрещается:

отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале либо на официальном сайте медицинской организации;

отказывать в предоставлении государственной услуги в случае, если документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале либо на официальном сайте медицинской организации.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

21. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

22. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) Отсутствие у заявителя документов, предусмотренных пунктом 17 настоящего регламента.

2) Представление документов недействительных либо неправильно оформленных.

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

23. Предоставление государственной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

24. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги в медицинской организации не должно превышать 15 минут.

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

25. Регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в пункте 17 настоящего регламента, осуществляется в момент обращения заявителя.

26. В случае, если запрос подан в электронной форме, заявителю направляется электронное сообщение о принятии либо об отказе в принятии запроса. Регистрация запроса, направленного в электронной форме, при отсутствии оснований для отказа в приеме запроса, осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

27. Регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего регламента.

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

28. В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, обеспечивается:

1) Соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности.

2) Создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

-возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них; возможность самостоятельного передвижения по территории объекта

-в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих государственные услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски.

3) Помещения должны иметь места для ожидания, информирования, приема заявителей. Места ожидания обеспечиваются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками).

4) Помещения должны иметь туалет со свободным доступом к нему доступу в рабочее время.

5) Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с

информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами или информационными электронными терминалами;

столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для оформления документов, стульями.

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается информация, указанная в пункте 5 настоящего регламента.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе заявителями с ограниченными возможностями.

В случаях, если здание, в котором предоставляется государственная услуга, невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, организация, предоставляющая государственную услугу, до его реконструкции или капитального ремонта должна принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального образования, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление государственной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Организация, предоставляющая государственную услугу, обеспечивает в здании, в котором предоставляется государственная услуга:

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи.

Допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, сопровождающего инвалида.

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

Показатели доступности государственной услуги

29. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) Возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги лично или с использованием информационно - коммуникационных технологий.

2) Наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления государственной услуги в общедоступных местах в медицинских организациях, в ознакомительных информационных материалах (брошюрах, буклетах).

3) Возможность получения государственной услуги в любом структурном

подразделении, оказывающем первичную медико-санитарную помощь, медицинской организации, предоставляющей государственную услугу.

4) предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах не предусмотрено.

30. При предоставлении государственной услуги взаимодействие заявителя с сотрудниками медицинской организации осуществляется: при личной подаче заявки (записи) на прием к врачу; при выдаче талона пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее – талон).

В каждом случае время, затраченное заявителем при взаимодействиях с должностными лицами при предоставлении государственной услуги, не должно превышать 15 минут.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

31. Заявитель имеет право получения государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) посредством обращения в регистратуру поликлиники.

32. При этом заявителю необходимо иметь при себе документы, указанные в пункте 17 настоящего регламента.

33. При обращении за получением государственной услуги в электронном виде электронная подпись не требуется.

34. Рассмотрение заявления, полученного в электронной форме, осуществляется в том же порядке, что и рассмотрение заявления, полученного от заявителя лично.

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

35. Последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявки (записи) на прием к врачу;
- оформление и выдача талона.

Прием и регистрация заявки (записи) на прием к врачу

36. Основанием для начала административной процедуры является обращение

заявителя в регистратуру медицинской организации либо поступление заявки (записи) на прием к врачу через ЕПГУ, по телефонам контакт-центра медицинской организации, службы единой помощи гражданам «122».

37. При обращении заявителя непосредственно в регистратуру медицинской организации сотрудник регистратуры проверяет наличие, достоверность и правильность оформления документов, указанных в пункте 17 настоящего регламента.

38. После проверки специалист регистратуры заносит информацию о приеме в единый электронный журнал приема врачей медицинской организации.

39. При обращении заявителя непосредственно в регистратуру медицинской организации талон на прием к врачу выдается в момент обращения. Максимальный срок внесения заявки – 15 минут.

40. В случае выявления обстоятельств, указанных в пунктах 19 и 20 настоящего регламента, представленные документы возвращаются заявителю с указанием причин отказа в записи на прием к врачу.

41. При обращении заявителя по телефону сотрудник регистратуры, контакт-центра, службы уточняет у заявителя необходимые сведения и заносит информацию о приеме в единый электронный журнал приема врачей медицинской организации в момент обращения. Максимальный срок внесения заявки – 15 минут.

42. При подаче заявки (записи) на прием к врачу посредством Единого портала информация о дате и времени автоматически заносится в единый электронный журнал приема врачей медицинской организации.

Оформление и выдача талона

43. Основанием для начала административной процедуры является внесение заявки (записи) на прием к врачу в единый электронный журнал приема врачей медицинской организации. Максимальный срок оформления и выдачи талона – 15 минут.

44. Для оформления и получения талона заявитель, направивший заявку на прием к врачу через ЕПГУ, либо по телефону, должен в день приема обратиться в регистратуру медицинской организации не позднее, чем за 15 минут до начала приема, предъявив документы, указанные в пункте 17 настоящего регламента, необходимые для предоставления государственной услуги.

Право на прием к врачу может быть передано другому пациенту при условии неявки заявителя в регистратуру для оформления талона. После проверки представленных документов сотрудник регистратуры выдает заявителю талон на прием к врачу.

Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала

Предоставление информации заявителям и обеспечение доступа к сведениям о государственной услуге

45. Информация о предоставлении государственной услуги размещается на ЕПГУ, официальном сайте медицинской организации, содержащая:

1) Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе.

2) Круг заявителей.

3) Срок предоставления государственной услуги.

4) Результаты предоставления государственной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги.

5) Размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги.

6) Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги.

7) О праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

8) Формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

Информация на ЕПГУ, официальном сайте Департамента, медицинской организации о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

Формирование запроса о предоставлении государственной услуги

45. Формирование запроса заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на ЕПГУ без необходимости дополнительной подачи

запроса в какой-либо иной форме, через регистратуру, по телефону регистратуры, контакт-центра.

На ЕПГУ размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

46. Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

47. При формировании запроса заявителю обеспечивается:

1) Возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, указанных в пункте 17 настоящего регламента, необходимых для предоставления государственной услуги.

2) Возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса.

3) Сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса.

4) Заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Едином портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации.

5) Возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации.

6) Возможность доступа заявителя на ЕПГУ к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированным запросам – в течение не менее 3 месяцев.

48. Сформированный и подписанный запрос, и иные документы, указанные в пункте 17 настоящего регламента, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в орган (организацию) посредством ЕПГУ.

Прием и регистрация медицинской организацией, предоставляющей государственную услугу, запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги

49. Медицинская организация обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе.

Срок регистрации запроса – момент обращения.

Предоставление государственной услуги начинается с момента приема и регистрации медицинской организацией документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

При получении запроса в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса, а также осуществляются следующие действия:

1) При наличии хотя бы одного из указанных оснований должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, в срок, не превышающий срок предоставления государственной услуги, подготавливает информационное сообщение о невозможности предоставления государственной услуги.

2) При отсутствии указанных оснований заявителю направляется присвоенный запросу в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе ЕПГУ заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного запроса.

50. Прием и регистрация запроса осуществляются должностным лицом структурного подразделения, ответственного за прием и регистрацию заявления.

51. После регистрации запрос направляется в структурное подразделение, ответственное за предоставление государственной услуги.

52. После принятия запроса заявителя и регистрации заявления, статус запроса заявителя в личном кабинете на ЕПГУ обновляется до статуса «принято».

Получение сведений о ходе выполнения запроса

53. При предоставлении государственной услуги, при личном посещении медицинской организации заявителю выдается талон о записи на прием к врачу.

54. При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется уведомление о записи на прием к врачу.

Получение результата предоставления государственной услуги

55. Основанием для начала административной процедуры является внесение заявки на прием к врачу.

56. Заявитель вправе получить результат предоставления государственной услуги в форме электронного документа или документа на бумажном носителе в течение срока действия результата предоставления государственной услуги.

В зависимости от метода обращения заявителя за предоставлением услуги, получение результата будет обеспечено:

1) При обращении по телефону медицинской организации предоставление информации о записи на прием к врачу – устное информирование гражданина о записи на прием к врачу.

2) При обращении за государственной услугой через ЕПГУ информация о регистрации заявки на запись на прием к врачу будет отражена в личном кабинете

информационной системы с дальнейшей возможностью осуществить распечатку сведений.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

57. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также решений, принятых (реализуемых) в ходе предоставления государственной услуги, осуществляется главным врачом (заместителем главного врача) медицинской организации.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, порядок и формы контроля полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

58. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на принятые решения, действия (бездействие) сотрудников медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги.

59. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании локальных актов медицинской организации.

60. Проверки могут быть плановыми не реже 1 раза в квартал и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина.

61. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия (приложение 2).

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта (справки), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт (справка) подписывается членами и председателем комиссии, а также сотрудником учреждения, в отношении которого проводилась проверка.

Ответственность должностных лиц, государственных служащих органа, предоставляющего государственную услугу, и работников организаций, участвующих в ее предоставлении, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

63. Сотрудники БУ «Лангепасская городская больница» за действия (бездействие) и решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

64. Сотрудники медицинской организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и качество предоставления государственной услуги.

65. Персональная ответственность за предоставление государственной услуги закрепляется в должностных инструкциях сотрудников медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

66. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами БУ «Лангепасская городская больница» нормативных правовых актов, а также положений регламента.

Проверки могут проводиться в соответствии с планом проверок, утвержденным главным врачом медицинской организации, внеплановые – по обращениям граждан.

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

67. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации по телефону, по обращениям, поданным в письменном виде, электронной почте, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), и официальные порталы медицинских организаций.

Основные положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением настоящего регламента, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, устанавливаются и определяются в соответствии с федеральными законами, а также иными нормативными правовыми актами

Российской Федерации.

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, организации предоставляющих государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих, работников

68. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия) медицинской организации, ее должностных лиц и (или) специалистов, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба).

69. Жалоба на решения, действия (бездействие) медицинской организации, ее должностных лиц и (или) специалистов подается для рассмотрения в Департамент.

Жалоба на решения, действия (бездействие) государственных гражданских служащих автономного округа, замещающих должности в Департаменте, подается для рассмотрения в Департамент.

В случае если обжалуются решения директора Департамента, жалоба направляется в адрес заместителя Губернатора автономного округа, в ведении которого находится Департамент.

70. Департамент обеспечивает информирование о порядке подачи и рассмотрения жалобы посредством телефонной связи, размещения информации на ЕПГУ, на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Департамента, медицинской организации, а также при личном обращении заявителя.

71. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования предоставления государственной услуги регулируется:

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства автономного округа от 2 ноября 2012 года № 431-п «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» и его работников».

Приложение 2 к приказу
БУ «Лангепасская городская больница»
от «___» _____ 2023г. № 6.3

**Состав Комиссии для проведения проверки полноты и качества
предоставления государственной услуги:**

Председатель Комиссии – Чухманова Г.В., заместитель главного врача
по поликлиническому разделу работ.

Члены Комиссии:

Герасимова И.А., - заместитель главного врача по организационно-методической работе;

Дорофеева Е.В., - заместитель главного врача по клинико – экспертной работе и экспертизе временной нетрудоспособности;

Иродой Н.Б., - заведующий терапевтическим отделением поликлиники;

Севастьянова Л.Н., - заведующий поликлиникой;

Дегтярева Т.В., - заведующий детской поликлиникой.

Приложение 3 к приказу
БУ «Лангепасская городская больница»
от «__» _____ 2023г. № ____

Положение о Комиссии для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги в БУ «Лангепасская городская больница»

1. Комиссия создается с целью проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в БУ «Лангепасская городская больница» и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на принятые решения, действия (бездействие) сотрудников медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги.

2. В своей деятельности Комиссия БУ «Лангепасская городская больница» руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения Российской Федерации, нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации.

3. Проверки плановые и заседание Комиссии проводятся не реже 1 раза в квартал.

4. При проведении внеплановых проверок рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина.

5. Решение Комиссии принимается большинством голосов, при участии в заседании не менее 2/3 состава.

6. Результаты деятельности Комиссии оформляются в виде акта (справки), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению, который содержит следующие сведения:

- дата проведения заседания комиссии;
- состав комиссии, присутствующих на заседании;
- решение комиссии и его обоснование.

7. На заседание Комиссии при необходимости приглашаются руководители структурных подразделений.

8. Акт (справка) подписывается членами и председателем комиссии, а также сотрудником учреждения, в отношении которого проводилась проверка.