



# МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

## ПРИКАЗ

от «14» июля 2020 года

№ 1656

г. Симферополь

*Об утверждении Административного  
Регламента предоставления услуги  
«Запись на прием к врачу в электронном виде»*

В соответствии с Федеральным законом 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 7 октября 2014 года № 369 (с изменениями), Положением о Министерстве здравоохранения Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 149 (с изменениями), с целью повышения эффективности работы регионального сегмента информационной системы «Запись на прием к врачу в электронном виде»,

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления услуги «Запись на прием к врачу в электронном виде».
2. Признать приказ Министерства здравоохранения Республики Крым от 13 февраля 2020 года № 459 «Административный регламент Министерства здравоохранения Республики Крым о предоставлении в электронном виде услуги «Запись на прием к врачу» утратившим силу.
3. Отделу организации документального обеспечения и работы с обращениями граждан (Савво Н.О.) обеспечить направление настоящего приказа для размещения (опубликования) на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Республики Крым Лясковского А.И.

Министр

И. Чемоданов

Приложение  
к приказу Министерства  
здравоохранения Республики Крым  
от «14» июля 2020 г. № 1656

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

**Термины и определения**

Единая медицинская информационная система здравоохранения Республики Крым (ЕМИСЗ РК) – государственная информационная система Республики Крым, обеспечивающая автоматизацию процессов организации и оказания медицинской помощи населению в Республике Крым, в том числе предоставление услуги «Предварительная запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры» в электронном виде.

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (ЕПГУ) – государственная информационная система, обеспечивающая, в том числе предоставление услуг государственных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) (<https://www.gosuslugi.ru>).

Горизонт записи – период времени, на который разрешена запись через ЕМИСЗ РК, исчисляемый от даты обращения.

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

Медицинская организация – медицинская организация, подведомственная Министерству здравоохранения Республики Крым, осуществляющая первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого и второго уровней, выбранная пациентом для получения медицинской помощи самостоятельно, а также по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием.

Полис обязательного медицинского страхования (полис ОМС) один из следующих документов:

полис ОМС – документ, удостоверяющий право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи, выданный лицам, застрахованным по программе обязательного медицинского страхования, в Республике Крым и в других субъектах Российской Федерации;

временное свидетельство обязательного медицинского страхования – документ, подтверждающий оформление полиса ОМС и удостоверяющий

право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи, действительный до момента получения полиса ОМС, но не более тридцати рабочих дней с даты его выдачи.

Региональный портал медицинских услуг (Портал записи к врачу) – функциональный модуль ЕМИСЗ РК, обеспечивающий предоставление услуги «Запись на прием к врачу» (<https://crimea.k-vrachu.ru>).

Уровень оказания первичной медико-санитарной помощи – совокупность функциональных задач, выполняемых медицинскими работниками, подразделениями медицинской организации в рамках трехуровневой системы организации оказания первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, населению Республики Крым в соответствии с нормативно-правовыми актами Министерства здравоохранения Республики Крым.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **1.1. Предмет регулирования административного регламента**

1.1.1. Административный регламент предоставления услуги «Запись на прием к врачу в электронном виде» (далее – Административный регламент) определяет порядок предоставления в электронном виде услуги по осуществлению предварительной записи пациента на прием к врачу для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, первого и второго уровней, в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Крым (далее – Министерство), а также внесению изменений и отмены указанной записи (далее – услуга).

1.2.1. Административный регламент устанавливает порядок формирования расписания приемов медицинских работников и его использование для записи на прием к медицинскому работнику (далее – врач) для оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи, первого и второго уровней с использованием сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде» пациентам, обратившимся за получением услуги, а также порядок использования пациентами терминала самозаписи (далее – информационный киоск) для получения услуги.

1.3.1. 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:

1) физические лица – граждане Российской Федерации, иностранные граждане, постоянно или временно проживающие в Российской Федерации, лица без гражданства, постоянно или временно проживающие в Российской Федерации (далее – пациент), если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации, а также их законные представители (далее – представитель) – обратившиеся за предоставлением услуги для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи;

2) в качестве заявителей, инициирующих административные процедуры, связанные с записью на прием к врачу, могут выступать граждане, представители организаций, действующие в интересах третьих лиц, предоставившие исчерпывающий перечень документов в соответствии с пунктами 2.6.1, 2.6.2 настоящего Административного регламента.

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

1.3.1. Информирование о порядке предоставления 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 услуги, адреса электронной почты медицинских организаций:

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

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

в Государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Республики Крым» в сети «Интернет» (далее – РПГУ) – <https://gosuslugi82.ru>;

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

на официальных сайтах медицинских организаций, подведомственных Министерству, в 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: [minzdrav2014@mzdrav.rk.gov.ru](mailto: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 услуги, на официальном сайте Министерства, а также на ЕПГУ, РПГУ и Портале записи к врачу размещается следующая информация:

1) о месте нахождения 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 услуги;

3) о перечне лиц, имеющих право на получение услуги;

4) о порядке и сроках предоставления услуги, в том числе информация об установленных для приема заявителей днях и часах;

5) о перечне документов, необходимых для предоставления 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 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 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 УСЛУГИ**

### **2.1. Наименование услуги**

2.1.1. Услуга «Запись на прием к врачу в электронном виде».

### **2.2. Организации, предоставляющие услугу**

2.2.1. Предоставление 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 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 услуги**

2.3.1. Результатом предоставления 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 для получения услуги записи на прием к врачу (инфомат) – 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 услуги**

2.4.1. 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 услуги**

2.5.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующие предоставление услуги:

1) Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (текст Федерального закона опубликован в «Российской газете» от 23 ноября 2011 г. № 263, на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) 22 ноября 2011 г., в «Парламентской газете» от 24 ноября 2011 г. № 50, в Собрании законодательства Российской Федерации от 28 ноября 2011 г. № 48 ст. 6724);

2) Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (текст Федерального закона опубликован в «Российской газете» от 30 июля 2010 г. № 168, в Собрании законодательства Российской Федерации от 2 августа 2010 г. № 31 ст. 4179);

3) Федеральный закон от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (текст Федерального закона опубликован в «Российской газете» от 3 декабря 2010 г. № 274, в Собрании законодательства Российской Федерации от 6 декабря 2010 г. № 49 ст. 6422, в «Парламентской газете» от 10 декабря 2010 г. № 64);

4) Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (текст Федерального закона опубликован в «Парламентской газете» от 11 мая 2006 г. № 70-71, в «Российской газете» от 5 мая 2006 г. № 95, в Собрании законодательства Российской Федерации от 8 мая 2006 г. № 19 ст. 2060);

5) Приказ 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» (текст приказа опубликован в «Российской газете» от 30 мая 2012 г. № 121);

6) Временный Порядок ведения информационной системы «Запись на прием к врачу в электронном виде», направленный письмом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10 августа 2012 г. № 18-1/10/2-

1335 в соответствии с дорожной картой по внедрению реализации в 2012 году проекта по вводу в эксплуатацию сервиса «Запись на прием к врачу в электронном виде» в медицинских организациях Российской Федерации, оказывающих первичную медико-санитарную помощь (текст письма официально опубликован не был).

2.5.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление 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 Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в сети «Интернет» – <http://www.gosuslugi.ru>;

3) в Государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Республики Крым» в сети «Интернет» – <https://gosuslugi82.ru>;

4) на Региональном портале медицинских услуг в сети «Интернет» – <https://crimea.k-vrachu.ru>;

5) на официальных сайтах медицинских организаций, подведомственных Министерству, в сети «Интернет».

## **2.6. Исчерпывающий перечень документов (сведений), необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги**

2.6.1. Для получения услуги пациент предоставляет следующие документы (сведения):

1) при обращении в регистратуру – полис ОМС, или иной документ, содержащий штрих-код для идентификации с использованием сканера, либо номер полиса ОМС, ФИО и дату рождения;

2) при обращении с помощью информационного киоска – полис ОМС или иной документ, содержащий штрих-код для идентификации с использованием сканера;

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 ЕМИСЗ РК – логин и пароль профиля, созданного при регистрации на Портале записи к врачу;

5) при обращении через РПГУ и ЕПГУ – логин (или СНИЛС) и пароль профиля, созданного при регистрации на ЕПГУ.

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

## **2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов,**



## **органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении услуг, и которые заявитель вправе представить**

2.7.1. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления 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. Запрет требовать от заявителя представления документов, информации или осуществления действий**

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 услуги, а также документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих услугу;

2) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения 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 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 услуги.

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

1) запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления 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 услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением следующих случаев:

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

наличие ошибок в заявке о предоставлении услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении 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 услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) работника многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

2.9.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, отсутствуют.

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

2.10.1. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

2.10.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

1) отсутствие лицензии у медицинской организации на данный 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;

б) несогласие получателя услуги с предлагаемой датой и временем приема врача;

7) неявка заявителя в медицинскую организацию, предоставляющую услугу.

**2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении услуги**

2.11.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, отсутствуют.

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

2.12.1. Услуга предоставляется бесплатно.

**2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы**

2.13.1. Услуга предоставляется бесплатно.

**2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в ее предоставлении, и при получении результата предоставления таких услуг**

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

**2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении услуги, в том числе в электронной форме**

2.15.1. Запись на прием к врачу может быть осуществлена лично при непосредственном обращении в регистратуру, по телефону либо в электронной форме.

2.15.2. При непосредственном обращении гражданина в регистратуру запись производится (на день обращения при наличии свободных биров 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 услуга, к месту ожидания приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги**

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 учреждения ознакомиться с информационной табличкой.

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

Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями.

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

Помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения.

В местах предоставления 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 услуги, должны быть оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к ЕМИСЗ РК, средствами вычислительной и электронной техники, печатающими устройствами, копировальными

устройствами, позволяющими предоставлять 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 услуги.

2.16.4. Вход в здание, пути движения к месту предоставления 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 услуги.

2.16.6. Учреждением, предоставляющим 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 услуги, 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 предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

## **2.17. Показатели доступности и качества услуги**

2.17.1. Показателями доступности и качества услуги являются:

1) доступность услуги:

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

КП — количество оказанных учреждением услуг в соответствии с настоящим Административным регламентом;

КН — количество жалоб на неисполнение услуги;

2) своевременность оказания услуги;

$ПК = К1 / (К1 + К2 + К3) \times 100$ , где:

К1 — количество своевременно оказанных учреждением услуг в соответствии с настоящим Административным регламентом;

К2 — количество оказанных учреждением услуг в соответствии с настоящим Административным регламентом с нарушением установленного срока;

К3 — количество необоснованных отказов в оказании услуги учреждением в соответствии с настоящим Административным регламентом.

2.17.2. Информацию о ходе предоставления услуги можно получить при личном или письменном обращении в учреждение.

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

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

1) степень информированности граждан о порядке предоставления услуги (доступность информации о услуге, возможность выбора способа получения информации);

2) возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением услуги (лично, посредством почтовой связи, в форме электронного документооборота через единый портал государственных услуг);

3) физическая доступность помещений, в которых предоставляется 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. Иные требования к предоставлению услуги отсутствуют.

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

**3.1. Порядок предоставления услуги**

3.1.1. 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. 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, услуга не предусмотрена.

3.1.3. 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 услуги**

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



- 1) идентификация пациента в системе (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 системе (ЕМИСЗ РК)**

3.3.1. Основанием для начала процедуры идентификации пациента в системе (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 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**

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

3.5.2. При получении услуги с использованием информационного киоска 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 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, 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 (при наличии) медицинской организации**

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

3.6.2. Оператор колл-центра медицинской организации:

1) осуществляет идентификацию пациента в системе;  
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 услуги.

3.7.2. При получении 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 услуги.

3.8.2. При получении 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.

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 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 иницируют 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 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 услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине должностных лиц медицинской организации, плата с заявителя не взимается.

## **4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

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

4.1.1. Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется путем проведения руководителем и должностными лицами

медицинской организации, ответственными за организацию работы по предоставлению услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами медицинской организации положений Административного регламента, а также требований к заполнению, ведению и хранению документации получателей услуги.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем визирования документов, подлежащих направлению вышестоящему должностному лицу, проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.

#### **4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги, в том числе порядок и формы контроля полноты и качества предоставления услуги**

4.2.1. Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется путем проведения руководителем и должностными лицами медицинской организации, ответственными за организацию работы по предоставлению услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами медицинской организации положений Административного регламента, а также требований к заполнению, ведению и хранению документации получателей услуги.

Периодичность осуществления контроля за предоставлением услуги устанавливается руководителем медицинской организации. При этом контроль должен осуществляться не реже 1 раза в 20 календарных дней.

4.2.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц медицинской организации.

#### **4.3. Ответственность должностных лиц медицинской организации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги**

4.3.1. Должностные лица медицинской организации, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения административных процедур, указанных в настоящем Административном регламенте.

4.3.2. Персональная ответственность за предоставление услуги должностными лицами медицинской организации закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

#### **4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление услуги путем получения информации по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте и через РПГУ и ЕПГУ.

### **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ УСЛУГУ**

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

5.1.1. Заявитель вправе обратиться с жалобой на нарушение установленного порядка предоставления услуги, в том числе в следующих случаях:

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

#### **5.2. Предмет жалобы**

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может быть жалоба на нарушение порядка предоставления услуги, требование заявителя

либо его законного представителя о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов.

5.2.2. Заявитель (либо его законный представитель) может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, Административным регламентом для предоставления услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, Административным регламентом для предоставления услуги, у заявителя (либо его законного представителя);

5) отказ в предоставлении 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, настоящим Административным регламентом;

6) требование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, настоящим Административным регламентом;

7) отказ медицинской организации, предоставляющей услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

### **5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

5.3.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц медицинских организаций и решений, принимаемых в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.3.2. Жалоба на решения, действия (бездействие) медицинской организации, должностных лиц и сотрудников медицинской организации, предоставляющей услугу, направляются в Министерство, и рассматривается министром здравоохранения Республики Крым или заместителем министра.



В случае, если жалоба подана в медицинскую организацию, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе, указанное медицинская организация в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации обязана направить жалобу в Министерство, проинформировав в письменной или электронной форме заявителя о перенаправлении жалобы.

Запрещается направлять на рассмотрение жалобу должностному лицу или гражданскому государственному служащему, решения, действия (бездействие) которого обжалуются.

#### **5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

К жалобе могут быть приложены документы (либо их копии), подтверждающие доводы заявителя (либо его законного представителя).

5.4.2. Заявитель (либо его законный представитель) имеет право на ознакомление с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.4.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на e-mail медицинской организации, указанный на официальном сайте Министерства. Жалобы на решения, принятые руководителем медицинской организации подаются в Министерство.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, а также может быть принята при личном приеме заявителя (либо его законного представителя).

5.4.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование медицинской организации, предоставляющую услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющего услугу, либо наименование органа, должностного лица органа, государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, 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, предоставляющую услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющего услугу, либо органа, должностного лица органа, государственного служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) медицинской организации, предоставляющую

услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющего услугу, либо органа, должностного лица органа, государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4.4. Жалоба подлежит регистрации в день поступления в организацию, в которую она подана.

## **5.5. Сроки рассмотрения жалобы**

5.5.1. Жалоба, поступившая в медицинскую организацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа медицинской организации или ее должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия в срок, предусмотренный пунктом 5.5.1. настоящего Административного регламента, решения, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

## **5.6. Результат рассмотрения жалобы**

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы, организация, рассматривающая жалобу, принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6.2. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 9 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.6.3. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления услуги могут быть обжалованы в

судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

5.7.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия в срок, предусмотренный пунктом 5.5.1 настоящего Административного регламента, решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

### **5.8. Порядок обжалования решения по жалобе**

5.8.1. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе вышестоящему должностному лицу и в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

5.9.1. Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9.2. По результатам рассмотрения жалобы заявителю предоставляются копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в течение 3 (трех) рабочих дней со дня обращения, если иное не предусмотрено федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

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

5.10.1. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) медицинских организаций, подведомственных Министерству, и их должностных лиц обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на официальном сайте Министерства в сети Интернет, официальных сайтах медицинских организаций, подведомственных Министерству, на региональном уровне в сети «Интернет» или в федеральной государственной

информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

5.10.2. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) медицинских организаций и их должностных лиц осуществляется в том числе по телефону «Горячей линии», электронной почте, почтовой связи, при личном приеме.