

# МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

## ПРИКАЗ

от 10 июня 2019 года N 1033-Д

Об утверждении Административного регламента предоставления медицинскими организациями, находящимися в ведении Министерства здравоохранения Республики Башкортостан, государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу

Зарегистрировано в Государственном комитете РБ по делам юстиции 17 июля 2019 г. N 13320

В соответствии с [Постановлением Правительства Республики Башкортостан от 15 февраля 2019 года N 90 "О разработке и утверждении республиканскими органами исполнительной власти административных регламентов осуществления государственного контроля \(надзора\) и административных регламентов предоставления государственных услуг и о внесении изменений в Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия \(бездействие\) республиканских органов исполнительной власти и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Башкортостан"](#) приказываю:

1. Утвердить Административный регламент предоставления медицинскими организациями, находящимися в ведении Министерства здравоохранения Республики Башкортостан, государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу согласно приложению к настоящему Приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Республики Башкортостан Д.Р.Еникееву.

И.о. министра  
М.В.ЗАБЕЛИН

# **Приложение. Административный регламент предоставления медицинскими организациями, находящимися в ведении Министерства здравоохранения Республики Башкортостан, государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу**

Приложение  
к Приказу Министерства  
здравоохранения  
Республики Башкортостан  
от 10 июня 2019 г. N 1033-Д

## **I. Общие положения**

### **Предмет регулирования Административного регламента**

1.1. Административный регламент предоставления медицинскими организациями, находящимися в ведении Министерства здравоохранения Республики Башкортостан, государственной услуги по приему заявок (запись) на прием к врачу (далее соответственно - государственная услуга, Минздрав РБ) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги, устанавливает стандарт, сроки и последовательность административных процедур (действий), осуществляемых медицинскими организациями государственной системы здравоохранения (далее - МО РБ), а также определяет порядок взаимодействия между структурными подразделениями, их должностными лицами, между органами государственной власти и заявителями, иными органами государственной власти и органами местного самоуправления, учреждениями и организациями в процессе предоставления государственной.

### **Круг заявителей**

1.2. Заявителями являются:

граждане Российской Федерации, пребывающие на территории Республики Башкортостан;

иностранцы граждане и лица без гражданства в порядке, установленном федеральным законодательством.

1.3. Интересы заявителей, указанных в пункте 1.2 настоящего Административного регламента, могут представлять лица, обладающие соответствующими полномочиями (далее - представитель).

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

1.4. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется:

непосредственно при личном обращении заявителя в МО РБ, в том числе письменно, посредством электронной почты, телефонной связи;

при обращении заявителя в Контакт-центр Минздрава РБ посредством телефонной связи на единый бесплатный номер;

посредством размещения в открытой и доступной форме информации:

в государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Башкортостан" ([gosuslugi.bashkortostan.ru](http://gosuslugi.bashkortostan.ru)) (далее - РПГУ);

на официальных сайтах Минздрава РБ, МО РБ;

на информационных стендах МО РБ.

1.5. Информирование осуществляется по вопросам, касающимся:

способов подачи заявки (записи) о предоставлении государственной услуги;

адресов МО РБ, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги;

справочной информации о работе МО РБ (структурного подразделения МО РБ);

документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

порядка и сроков предоставления государственной услуги;

порядка получения сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги и о результатах предоставления государственной услуги;

по вопросам предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги;

порядка досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц и принимаемых ими решений при предоставлении государственной услуги.

Получение информации по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется бесплатно.

1.6. Информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования.

1.7. При устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист МО РБ, Минздрава РБ, осуществляющий консультирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если специалист филиала (отделов филиала) МО РБ, Минздрава РБ не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Если подготовка ответа требует продолжительного времени, он предлагает заявителю один из следующих вариантов дальнейших действий:

изложить обращение в письменной форме;

назначить другое время для консультаций.

Специалист МО РБ, Минздрава РБ не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления государственной услуги и влияющее прямо или косвенно на принимаемое решение.

Продолжительность информирования по телефону не должна превышать 10 минут.

Письменное информирование осуществляется в порядке, установленном [Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#) (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ).

**Порядок, форма, место размещения и способы получения**

## **справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления государственной услуги и в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг**

1.8. Справочная информация о МО РБ, предоставляющих государственную услугу, размещена на официальном сайте Минздрава РБ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://health.bashkortostan.ru>, в государственных информационных системах "Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Башкортостан" и "Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Башкортостан" [gosuslugi.bashkortostan.ru](https://gosuslugi.bashkortostan.ru) (далее - РПГУ), на Едином медицинском портале Республики Башкортостан (далее - Единый медицинский портал РБ) <https://doctor.bashkortostan.ru>, посредством сотовой связи по единому бесплатному номеру 13-01 Контакт-центра Министерства здравоохранения Республики Башкортостан (далее - КЦ Минздрава РБ).

Справочной является информация:

о месте нахождения и графике работы МО РБ, Минздрава РБ, государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения государственной услуги;

справочные телефоны МО РБ, Минздрава РБ, предоставляющих государственную услугу, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги;

адреса официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи Минздрава РБ, МО РБ в сети Интернет.

1.9. На РПГУ размещается следующая информация:

1) наименование (в том числе краткое) государственной услуги;

2) уникальный реестровый номер государственной услуги и дата размещения сведений о ней в государственной информационной системе "Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Башкортостан";

3) наименование органа (организации), предоставляющего государственную услугу;

4) наименования органов власти и организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги;

5) перечень и тексты нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования (в том числе наименование и текст административного регламента с указанием реквизитов утвердившего его нормативного правового акта и источников официального опубликования либо наименование и текст проекта административного регламента);

6) способы предоставления государственной услуги;

7) описание результата предоставления государственной услуги;

8) категория заявителей, которым предоставляется государственная услуга;

9) срок предоставления государственной услуги (в том числе с учетом необходимости обращения в республиканские органы исполнительной власти, органы местного самоуправления Республики Башкортостан и организации, участвующие в предоставлении услуги) и срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;

10) срок, в течение которого заявление о предоставлении государственной услуги должно быть зарегистрировано;

11) максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги лично;

12) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

13) документы, подлежащие обязательному представлению заявителем для получения государственной услуги, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;

14) документы, необходимые для предоставления государственной услуги и находящиеся в распоряжении республиканских органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Республики Башкортостан и организаций, участвующих в предоставлении услуги, которые заявитель вправе представить для получения услуги по собственной инициативе, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;

15) форма заявления о предоставлении государственной услуги и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения за получением услуги в электронной форме;

16) сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления государственной услуги;

17) показатели доступности и качества государственной услуги;

18) сведения о допустимости (возможности) и порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа и (или) организации, предоставляющего государственную услугу.

Информация на РПГУ о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в государственной информационной системе "Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Башкортостан", предоставляется заявителю бесплатно.



Доступ к информации о сроках и порядке предоставления 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.

1.10. На официальных сайтах МО РБ, Минздрава РБ наряду со сведениями, указанными в пункте 1.9 настоящего Административного регламента, размещаются:

порядок и способы подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

порядок и способы предварительной записи на подачу заявления о предоставлении государственной услуги;

информация по вопросам предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги;

порядок получения сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги и о результатах предоставления государственной услуги.

1.11. На информационных стендах МО РБ подлежит размещению информация:

о месте нахождения и графике работы государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения государственной услуги;

справочные телефоны МО РБ, предоставляющих государственную услугу, участвующих в предоставлении государственной услуги;

адреса официальных сайтов, а также электронной почты и (или) формы обратной связи МО РБ;

время ожидания в очереди на прием документов и получение результата предоставления государственной услуги в соответствии с требованиями настоящего административного регламента;

сроки предоставления государственной услуги;

образцы заполнения заявления и приложений к заявлениям;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок и способы подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

порядок и способы получения разъяснений по порядку предоставления государственной услуги;

порядок получения сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги и о результатах предоставления государственной услуги;

порядок записи на личный прием к должностным лицам;

порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

## **Наименование государственной услуги**

2.1. Прием заявок (запись) на прием к врачу.

## **Наименование органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу**

2.2. Государственная услуга предоставляется медицинскими организациями, находящимися в ведении Министерства здравоохранения Республики Башкортостан.

При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг.

## **Описание результата предоставления государственной услуги**

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является принятие заявки (запись) на прием к врачу.

**Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги**

2.4. Запись заявителя на прием к врачу осуществляется в момент обращения заявителя лично в регистратуру МО РБ, через информационный киоск самозаписи (далее - инфомат), в КЦ Минздрава РБ, в том числе при обращении за получением услуги через РПГУ и Единый медицинский портал РБ.

## **Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги**

2.5. Перечень нормативных правовых актов и справочная информация, регулирующие предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещены на официальном сайте Минздрава РБ (<https://health.bashkortostan.ru>), в государственной информационной системе "Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Башкортостан" (<http://pgu.bashkortostan.ru>) и на РПГУ <https://gosuslugi.bashkortostan.ru>).

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

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

действующий полис обязательного медицинского страхования (далее - полис ОМС);

документ, удостоверяющий личность заявителя, представителя (в случае обращения за получением государственной услуги представителем), предусмотренный законодательством Российской Федерации;

документ, подтверждающий полномочия представителя, в случае обращения за получением государственной услуги представителем.

### **Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в**

**распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель праве представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

2.7. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, отсутствуют.

### **Указание на запрет требовать от заявителя**

2.8. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя:

2.8.1. Представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

2.8.2. Представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Башкортостан, находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 [Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#) (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ).

2.8.3. 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 МО РБ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя МО РБ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.9. При предоставлении государственной услуги в электронной форме с использованием РПГУ запрещено:

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 РПГУ;

отказывать в предоставлении 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 РПГУ;

требовать от заявителя 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;

требовать от заявителя представления документов, подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги.

2.10. При предоставлении государственной услуги МО РБ запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг.

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

2.11. Основания для отказа в приеме к рассмотрению документов, в том числе поданных в форме электронных документов с использованием РПГУ, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

### **Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги**

2.12. Основания для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрены.

2.13. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

отсутствие документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, при личном обращении заявителя в МО РБ за получением услуги;

отсутствие сведений, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, при обращении заявителя по телефону за получением услуги;

отсутствие сведений, предусмотренных в пункте 2.6 Административного регламента, или сведения заполнены некорректно с нарушением требований интернет-порталов и интернет-ресурсов при обращении заявителя за получением услуги в электронной форме посредством РПГУ и медицинского портала, а также через инфомат;

отсутствие приема специалиста необходимого профиля в данном МО РБ;

отсутствие персональных данных заявителя в Республиканской медицинской информационно-аналитической системе Республики Башкортостан (далее - РМИАС РБ).

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

2.14. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, и документы, выдаваемые организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Башкортостан не предусмотрены.

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

2.15. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.16. Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не взимается в связи с отсутствием таких услуг.



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

2.17. Максимальный срок ожидания в очереди не превышает 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**

2.18. Все заявки, в том числе поступившие в форме электронного документа с использованием РПГУ и Единого медицинского портала Республики Башкортостан, принятые к рассмотрению МО РБ, подлежат регистрации в режиме реального времени.

## **Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга**

2.19. Местоположение административных зданий, в которых осуществляется прием заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также выдача результатов государственной услуги, должно обеспечивать удобство для граждан с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке (парковке) выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

В целях обеспечения беспрепятственного доступа заявителей, в том числе передвигающихся на инвалидных колясках, вход в здание и помещения, в которых предоставляется государственная услуга, оборудуются пандусами, поручнями, тактильными (контрастными) предупреждающими элементами, иными специальными приспособлениями, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ и передвижение инвалидов, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Центральный вход в здание МО РБ должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию:

наименование;

местонахождение и юридический адрес;

режим работы;

график приема;

номера телефонов для справок.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, оснащаются:

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

средствами оказания первой медицинской помощи;

туалетными комнатами для посетителей.

Зал ожидания заявителей оборудуется стульями, скамьями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, а также информационными стендами.

Тексты материалов, размещенных на информационном стенде, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, с выделением наиболее важных мест полужирным шрифтом.

Места приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета и наименования отдела;

фамилии, имени и отчества (последнее - при наличии), должности ответственного лица за прием документов;

графика приема заявителей.

Рабочее место каждого ответственного лица за прием документов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством (принтером) и копирующим устройством.

Лицо, ответственное за прием документов, должно иметь настольную табличку с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности.

При предоставлении государственной услуги инвалидам обеспечиваются:

возможность беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здания и помещения, в которых предоставляется государственная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов зданиям и помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, и к государственной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;

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

## **Показатели доступности и качества государственной услуги**

2.20. Основными показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

расположение помещений, предназначенных для предоставления государственной услуги, в зоне доступности к основным транспортным магистралям, в пределах пешеходной доступности для заявителей;

наличие полной и понятной информации о порядке, сроках и ходе предоставления государственной услуги в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), средствах массовой информации;

возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением государственной услуги непосредственно в МО РБ либо в форме электронных документов с использованием РПГУ, Единого медицинского портала Республики Башкортостан;

возможность получения заявителем уведомлений о предоставлении государственной услуги с помощью РПГУ, Единого медицинского портала Республики Башкортостан.

2.21. Основными показателями качества предоставления государственной услуги являются:

своевременность предоставления государственной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным настоящим Административным регламентом;

минимально возможное количество взаимодействий гражданина с должностными лицами, участвующими в предоставлении государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) сотрудников и их некорректное (невнимательное) отношение к заявителям;

отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления государственной услуги;

отсутствие заявлений об оспаривании решений, действий (бездействия) МО РБ, его должностных лиц, принимаемых (совершенных) при предоставлении государственной услуги, по итогам рассмотрения которых вынесены решения об удовлетворении (частичном удовлетворении) требований заявителей.

## **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**

Государственная услуга предоставляется по территориально-участковому принципу, предусматривающему формирование групп обслуживаемого населения по месту жительства, месту работы или учебы в определенных организациях, с учетом положений статьи 21 [Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"](#).

Заявителям обеспечивается возможность представления заявки и прилагаемых к нему документов в форме электронного документа.

При подаче заявителем заявки в электронной форме посредством РПГУ используется простая электронная подпись при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме. В ином случае заявление и прилагаемые документы могут быть представлены с использованием РПГУ в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

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

### **Состав и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги при обращении в медицинскую организацию**

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) при обращении в МО РБ:

1) идентификация заявителя в РМИАС РБ;

2) осуществление приема заявки (записи) на прием к врачу при обращении в регистратуру МО РБ;

3) внесение изменений в заявку (запись) на прием к врачу по инициативе заявителя;

4) внесение изменений в заявку (запись) на прием к врачу по инициативе МО РБ;

5) отмена заявки (запись) на прием к врачу по инициативе заявителя.

### 3.2. Идентификация заявителя в РМИАС РБ.

3.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является обращение заявителя.

3.2.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

В регистратуру МО РБ заявителем представляются документы, указанные в пункте 2.6 настоящего Административный регламента.

Сотрудник регистратуры МО РБ проводит идентификацию заявителя путем внесения в РМИАС РБ сведений о пациенте (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), дата рождения, номер полиса ОМС).

Идентификация пройдена, если в РМИАС РБ найдены данные заявителя. В случае отсутствия данных заявителя в РМИАС РБ сотрудник регистратуры МО РБ осуществляет регистрацию заявителя.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 10 минут.

3.2.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются сотрудники регистратуры МО РБ.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является предоставление заявителем сведений, необходимых для идентификации заявителя.

Результатом административной процедуры является возможность выбора заявителем доступных для записи дат и времени приема врачей.

Фиксацией результата выполнения административной процедуры является отображение идентифицированных персональных данных в РМИАС РБ.

3.3. Осуществление приема заявки (записи) на прием к врачу при обращении в регистратуру МО РБ.

3.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является идентификация заявителя в РМИАС РБ.

3.3.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Сотрудник регистратуры МО РБ:

проводит идентификацию заявителя в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Административный регламента;

запрашивает у заявителя специальность врача и производит запись на прием к врачу на свободные дату и время с учетом пожеланий заявителя;

сообщает заявителю дату и время приема врача.



Продолжительность административной процедуры составляет не более 10 минут.

3.3.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются сотрудники регистратуры МО РБ.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является согласие заявителя осуществить запись на прием к врачу на предложенные время и дату.

Результатом административной процедуры является запись заявителя на прием к врачу.

Фиксацией результата выполнения административной процедуры является формирование электронной записи на прием к врачу.

3.4. Внесение изменений в заявку (запись) на прием к врачу по инициативе заявителя.

3.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является идентификация заявителя в РМИАС РБ.

3.4.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Сотрудник регистратуры МО РБ:

проводит идентификацию заявителя путем внесения в РМИАС РБ сведений о пациенте (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), дата рождения, номер полиса ОМС).

запрашивает у заявителя название МО РБ, специальность врача и дату записи, в которую заявитель вносит изменения, и производит изменения в записи, с учетом свободных дат, времени и территориально-участкового принципа;

сообщает заявителю дату и время приема врача.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 10 минут.

3.4.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются сотрудники регистратуры МО РБ.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие удобных для заявителя даты и времени приема врача и согласие заявителя осуществить изменения в записи на прием к врачу на определенные время и дату.

Результатом административной процедуры является изменение в записи заявителя на прием к врачу.

3.5. Внесение изменений в заявку (запись) на прием к врачу по инициативе МО РБ.

3.5.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является идентификация заявителя в РМИАС РБ.

3.5.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Сотрудник регистратуры МО РБ:

проводит идентификацию заявителя путем внесения в РМИАС РБ сведений о пациенте (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), дата рождения, номер полиса ОМС);

производит изменения в заявке (записи);

сообщает заявителю измененные дату и время приема врача.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 10 минут.

3.5.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются сотрудники регистратуры МО РБ.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является возникновение обстоятельств, повлекших необходимость изменения даты и времени записи, специалиста.

Результатом административной процедуры является изменение в заявке (записи) заявителя на прием к врачу.

3.6. Отмена заявки (запись) на прием к врачу по инициативе заявителя.

3.6.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является идентификация заявителя в РМИАС РБ.

3.5.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Сотрудник регистратуры МО РБ:

проводит идентификацию заявителя путем внесения в РМИАС РБ сведений о пациенте (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), дата рождения, номер полиса ОМС);

запрашивает у заявителя название МО РБ, специальность врача и дату записи, которую заявитель намерен отменить, и производит отмену записи;

сообщает заявителю об отмене записи.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 10 минут.

3.6.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются сотрудники регистратуры МО РБ.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является запрос заявителя об отмене заявки (записи) на прием к врачу.

Результатом административной процедуры является отмена заявки (записи) заявителя на прием к врачу.

### **Состав и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги через Контакт-центр Минздрава РБ**

3.7. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги через КЦ Минздрава РБ:

1) идентификация заявителя в РМИАС РБ;

2) осуществление приема заявки (запись) на прием к врачу при обращении в КЦ Минздрава РБ;

3) внесение изменений в заявку (запись) на прием к врачу по инициативе заявителя;

4) отмена заявки (записи) на прием к врачу по инициативе заявителя.

### 3.8. Идентификация заявителя в РМИАС РБ.

3.8.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является обращение заявителя через КЦ Минздрава РБ для предоставления государственной услуги.

3.8.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Заявитель сообщает персональные данные (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), дата рождения, номер полиса ОМС заявителя).

Оператор КЦ Минздрава РБ проводит идентификацию заявителя путем внесения в РМИАС РБ предоставленных заявителем сведений.

Идентификация пройдена, если в РМИАС РБ найдены данные заявителя.

В случае, если данные не найдены в РМИАС РБ, оператор КЦ Минздрава РБ информирует о необходимости обратиться в регистратуру МО РБ для осуществления регистрации заявителя в РМИАС РБ.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 10 минут.

3.8.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются операторы КЦ Минздрава РБ.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является предоставление заявителем сведений, необходимых для идентификации заявителя.

Результатом административной процедуры является предоставление заявителю доступных для записи дат и времени приема врачей.

Фиксацией результата выполнения административной процедуры является отображение идентифицированных персональных данных в РМИАС РБ.

3.9. Осуществление приема заявки (записи) на прием к врачу при обращении в КЦ Минздрава РБ.

3.9.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является идентификация заявителя в РМИАС РБ.

3.9.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Оператор КЦ Минздрава РБ:

проводит идентификацию заявителя в соответствии с пунктом 3.8 настоящего Административного регламента;

запрашивает у заявителя название МО РБ, специальность врача, при записи к врачу участковому - адрес регистрации и производит запись на прием к врачу на свободные дату и время с учетом территориально-участкового принципа;

сообщает заявителю дату и время приема врача.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 10 минут.

3.9.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются операторы КЦ Минздрава РБ.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является соответствие прикрепления заявителя (в случае отсутствия прикрепления к МО РБ - территориально-участкового принципа) с выбранной заявителем МО записи, а также согласие заявителя осуществить запись на прием к врачу на определенные время и дату.

Результатом административной процедуры является запись заявителя на прием к врачу.

Фиксацией результата выполнения административной процедуры является формирование электронной записи на прием к врачу.

3.10. Внесение изменений в заявку (запись) на прием к врачу по инициативе заявителя.

3.10.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является идентификация заявителя в РМИАС РБ.

3.10.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Оператор КЦ Минздрава РБ:

проводит идентификацию заявителя в соответствии с пунктом 3.8 настоящего Административного регламента;

запрашивает у заявителя название МО РБ, специальность врача и дату записи, в которую заявитель вносит изменения, и производит изменения в записи, с учетом свободных дат, времени и территориально-участкового принципа;

сообщает заявителю дату и время приема врача.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 10 минут.

3.10.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются операторы КЦ Минздрава РБ.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие удобных для заявителя даты и времени приема врача и согласие заявителя осуществить изменения в записи на прием к врачу на определенные время и дату.

Результатом административной процедуры является изменение в заявке (записи) заявителя на прием к врачу.

Фиксацией результата выполнения административной процедуры является формирование электронной записи на прием к врачу.

3.11. Отмена заявки (записи) на прием к врачу по инициативе заявителя.

3.11.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является идентификация заявителя в РМИАС РБ.

3.11.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Оператор КЦ Минздрава РБ:

проводит идентификацию заявителя в соответствии с пунктом 3.8 настоящего Административного регламента;



запрашивает у заявителя название МО РБ, специальность врача и дату записи, которую заявитель намерен отменить, и производит отмену записи.

сообщает заявителю об отмене записи.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 10 минут.

3.11.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются операторы КЦ Минздрава РБ.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является запрос заявителя.

Результатом административной процедуры является отмена заявки (записи) заявителя на прием к врачу.

Фиксацией результата выполнения административной процедуры является удаление заявки (записи) на прием к врачу в РМИАС РБ.

### **Состав и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги через РПГУ и Единый медицинский портал Республики Башкортостан (далее - Интернет-ресурсы)**

3.12. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги через РПГУ и Единый медицинский портал Республики Башкортостан (далее - Интернет-ресурсы):

- 1) идентификация заявителя в РМИАС РБ;
- 2) осуществление подачи заявки (записи) на прием к врачу;

3) внесение изменений в заявку (запись) на прием к врачу по инициативе заявителя;

4) отмена заявки (записи) на прием к врачу по инициативе заявителя.

### 3.13. Идентификация заявителя в РМИАС РБ.

3.13.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является обращение заявителя через Интернет-ресурсы.

3.13.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Процедура идентификации заявителя в РМИАС РБ при обращении через Интернет-ресурсы, мобильные приложения, входящие в состав Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

При использовании личного кабинета заявителя идентификация осуществляется на основании персональных данных, содержащихся в личном кабинете (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), дата рождения, номер полиса ОМС).

При отсутствии личного кабинета заявителем заполняется электронная форма, содержащая следующие сведения:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

дата рождения;

номер полиса ОМС.

Идентификация пройдена, если в РМИАС РБ найдены данные заявителя.

В случае, если данные не найдены, на экране появляется соответствующая информация, в которой заявителю предлагается обратиться в регистратуру МО РБ для осуществления регистрации заявителя в РМИАС РБ или предлагается возможность отправки данных для проверки модератором портала.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 10 минут.

3.13.3. Должностные лица, ответственные за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, отсутствуют.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является корректность внесенных заявителем данных в поля формы для заполнения.

Результатом административной процедуры является предоставление доступных для записи дат и времени приема врачей.

Фиксация результата административной процедуры не предусмотрена.

3.14. Прием заявки (запись) заявителя на прием к врачу.

3.14.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является идентификация заявителя в РМИАС РБ.

3.14.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Процедура идентификации заявителя при обращении заявителя через Интернет-ресурсы, мобильные приложения, входящие в состав Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

Заявитель:

проходит процедуру идентификации в соответствии с пунктом 3.13 настоящего Административного регламента;

осуществляет выбор специальности, врача, свободные дату и время приема;

при наличии технической возможности сохраняет и распечатывает талон на прием.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 10 минут.

3.14.3. Должностные лица, ответственные за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, отсутствуют.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является выбор заявителем свободных даты и времени приема.

Результатом административной процедуры является подача заявки (записи) заявителя на прием к врачу.

Фиксацией результата выполнения административной процедуры является формирование электронной записи на прием к врачу и предоставление заявителю возможности печати сформированного талона при записи на прием к врачу посредством Интернет-ресурсов, мобильного приложения, входящих в состав Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

3.15. Внесение изменений в заявку (запись) на прием к врачу по инициативе заявителя.

3.15.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является идентификация заявителя в РМИАС РБ.

3.15.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Процедура идентификации заявителя при обращении посредством Интернет-ресурсов, мобильного приложения, входящих в состав Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

Заявитель:

проходит процедуру идентификации в соответствии с пунктом 3.13 настоящего Административного регламента;

осуществляет изменение в заявке (записи);

при наличии технической возможности сохраняет и распечатывает талон на прием.

Продолжительность административной процедуры не более 10 минут.

3.15.3. Должностные лица, ответственные за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, отсутствуют.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является выбор иных даты и времени приема врача и согласие заявителя осуществить изменения в записи.

Результатом административной процедуры является изменение в заявке (записи) заявителя на прием к врачу.

Фиксацией результата выполнения административной процедуры является формирование электронной записи на прием к врачу и предоставление заявителю возможности печати сформированного талона при записи на прием к врачу посредством Интернет-ресурсов, мобильного приложения, входящих в состав Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

### 3.16. Отмена записи на прием к врачу.

3.16.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является идентификация заявителя в РМИАС РБ.

3.16.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Процедура идентификации заявителя при обращении заявителя через Интернет-ресурсы, мобильные приложения, входящих в состав Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

Заявитель:

проходит процедуру идентификации в соответствии с пунктом 3.13 настоящего Административного регламента;

отменяет заявку (запись).

Продолжительность административной процедуры составляет не более 10 минут.

3.16.3. Должностные лица, ответственные за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, отсутствуют.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является выбор заявителем записи, которую необходимо отменить, и подтверждение ее отмены в дополнительном поле.

Результатом административной процедуры является отмена заявки (записи) на прием к врачу.

Фиксацией результата выполнения административной процедуры является удаление заявки (записи) на прием к врачу в РМИАС РБ.

### **Состав и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги через инфомат**

3.17. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги через инфомат:

- 1) идентификация заявителя в РМИАС РБ;
- 2) осуществление подачи заявки (запись) на прием к врачу.

3.18. Идентификация заявителя в РМИАС РБ.

3.18.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является обращение заявителя.

3.18.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Процедура идентификации заявителя при обращении в инфомат, входящий в состав Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

Заявитель вносит номер полиса ОМС в форму для заполнения.

Идентификация пройдена, если в РМИАС РБ найдены данные заявителя.

В случае, если данные не найдены, на экране появляется соответствующая информация.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 10 минут.

3.18.3. Должностные лица, ответственные за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, отсутствуют.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является предоставление заявителем сведений, необходимых для идентификации заявителя.

Результатом административной процедуры является предоставление доступных для записи дат и времени приема врачей.

Фиксация результата административной процедуры не предусмотрена.

3.19. Прием заявки (запись) заявителя на прием к врачу.

3.19.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является идентификация заявителя в РМИАС РБ.

3.19.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Процедура идентификации заявителя при обращении заявителя через информационный киоск, входящий в состав Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.



Заявитель:

проходит процедуру идентификации в соответствии с пунктом 3.18 настоящего Административного регламента;

осуществляет запись на свободные дату и время;

при наличии технической возможности сохраняет и распечатывает талон на прием.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 10 минут.

3.19.3. Должностные лица, ответственные за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, отсутствуют.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры выбор заявителем свободных даты и времени приема.

Результатом административной процедуры является заявка (запись) заявителя на прием к врачу.

Фиксацией результата выполнения административной процедуры является формирование заявки (записи) на прием к врачу в РМИАС РБ и предоставление заявителю возможности печати сформированного талона.

### **Состав и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги через врача МО РБ**

3.20.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является согласие заявителя на заявку (запись) на повторный или консультативный прием к врачу.

3.20.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Врач, осуществляющий прием заявителя, при необходимости записи на прием:

информирует заявителя о МО РБ, в которых возможна запись на консультативный прием, о сроках ожидания медицинской помощи в соответствии с информацией, представленной в Единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения;

производит запись с учетом состояния здоровья, тактики лечения заявителя и обоснованных пожеланий заявителя с использованием РМИАС РБ.

Продолжительность административной процедуры не более 10 минут.

3.20.3. Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, является врач, осуществляющий запись заявителя на прием.

3.20.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является выбор заявителем свободных даты и времени приема.

3.20.5. Результатом административной процедуры является запись заявителя на повторный или консультативный прием к врачу.

3.20.6. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является формирование заявки (записи) на прием к врачу в РМИАС РБ на повторный или консультативный прием к врачу.

#### **IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется на постоянной основе должностными лицами МО РБ, уполномоченными на осуществление контроля за предоставлением государственной услуги.

Для текущего контроля используются сведения служебной корреспонденции, устная и письменная информация специалистов и должностных лиц МО РБ.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок:

решений о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги;

выявления и устранения нарушений прав граждан;

рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

4.2. Контроль над полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

4.3. Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы МО РБ, утверждаемых руководителем МО РБ. При плановой проверке полноты и качества предоставления государственной услуги контролю подлежат:

соблюдение сроков предоставления государственной услуги;

соблюдение положений настоящего Административного регламента;

правильность и обоснованность принятого решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

Основанием для проведения внеплановых проверок являются:

получение от государственных органов, органов местного самоуправления информации о предполагаемых или выявленных нарушениях нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Республики Башкортостан и нормативных правовых актов органов местного самоуправления;

обращения граждан на нарушения законодательства, в том числе на качество предоставления государственной услуги.

4.4. Для проведения проверки создается комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты МО РБ.

Проверка осуществляется на основании приказа МО РБ.

4.5. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отражаются выявленные недостатки и указываются сроки их устранения. Справка подписывается должностными лицами и специалистами МО РБ, проводившими проверку. Проверяемые лица под роспись знакомятся со справкой.

**Ответственность должностных лиц МО РБ за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе**

## **предоставления государственной услуги**

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений положений настоящего Административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Республики Башкортостан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность должностных лиц за правильность и своевременность принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

### **Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

4.7. Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением государственной услуги путем получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий).

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления государственной услуги;

вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

4.8. Должностные лица Минздрава РБ, МО РБ принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

## **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, а также ее должностных лиц**

### **Информация для заявителя о его праве подать жалобу**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решения и (или) действий (бездействия) МО РБ, должностных лиц МО РБ в досудебном (внесудебном) порядке (далее - жалоба).

### **Предмет жалобы**

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) должностных лиц МО РБ, предоставляющей государственную услугу.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, установленном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги и комплексного запроса;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Башкортостан для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Башкортостан для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Башкортостан;

затребование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Башкортостан;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Башкортостан;

требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона N 210-ФЗ.

## **Органы государственной власти, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностного лица медицинской организации подается руководителю МО РБ.

В случае если обжалуются решения руководителя МО РБ, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в Минздрав РБ.

## **Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе по почте, а также при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, его руководителя решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, государственного служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МО РБ, предоставляющей государственную услугу, ее должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае если жалоба подается через представителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

5.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

Минздрав РБ и МО РБ в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).



Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

5.6.1. Официальных сайтов МО РБ и Минздрава РБ.

5.6.2. РПГУ.

5.6.3. Федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (<https://do.gosuslugi.ru/>).

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.4 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В случае, если в компетенцию Минздрава РБ и/или МО РБ не входит принятие решения по поданной заявителем жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации Минздрав РБ и/или МО РБ направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

## **Сроки рассмотрения жалобы**

5.7. Жалоба, поступившая в Минздрав РБ и/или МО РБ, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Минздрава РБ и/или МО РБ, его должностного лица либо государственного служащего в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

## **Результат рассмотрения жалобы**

5.9. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом Минздрава РБ, МО РБ, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Башкортостан;

в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы Минздрав РБ, МО РБ принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и Республики Башкортостан.

МО РБ, Минздрав Республики Башкортостан отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

МО РБ, Минздрав РБ вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу работника центра занятости, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

Об оставлении жалобы без ответа сообщается заявителю в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы.

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

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.9 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование МО РБ, рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.12. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.11 Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Минздравом РБ, МО РБ в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

5.13. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.11 Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения

5.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо Минздрава РБ, МО РБ, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.3 настоящего Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.15. Положения настоящего Административного регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом N 59-ФЗ.

### **Порядок обжалования принятого решения по жалобе**

5.16. Заявители имеют право на обжалование неправомερных решений, действий (бездействия) должностных лиц Минздрава РБ, МО РБ в судебном порядке.

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

5.17. Заявитель имеет право на получение информации и документов для обоснования и рассмотрения жалобы.

Должностные лица Минздрава РБ, МО РБ обязаны:

обеспечить заявителя информацией, непосредственно затрагивающей права и законные интересы, если иное не предусмотрено законом;

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы;

направить письменный ответ либо в форме электронного документа по существу поставленных в жалобе вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5.9 настоящего Административного регламента.

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

5.18. МО РБ, Минздрав РБ обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МО РБ, Минздрава РБ, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, РПГУ;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МО РБ, Минздрава РБ, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).