

# МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

## ПРИКАЗ

от 10 июня 2019 года N 1034-Д

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

Зарегистрировано в Государственном комитете РБ по делам юстиции 17 июля 2019 г. N 13323

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 \(бездействия\) республиканских органов исполнительной власти и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Башкортостан"](#), [Постановлением Правительства Республики Башкортостан от 30 июля 2009 года N 300 "Об утверждении Перечня государственных услуг Республики Башкортостан"](#), в целях организации эффективного функционирования Единой электронной системы записи на вызов врача на дом Республики Башкортостан и предоставления государственной услуги по приему заявок (записи) на вызов врача на дом приказываю:

1. Утвердить Административный регламент предоставления медицинскими организациями, находящимися в ведении Министерства здравоохранения Республики Башкортостан, государственной услуги по приему заявок (записи) на вызов врача на дом 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, услуги по приему заявок (записи) на вызов врача на дом**

Приложение  
к Приказу Министерства  
здравоохранения  
Республики Башкортостан  
от 10 июня 2019 г. N 1034-Д

## **I. Общие положения**

### **Предмет регулирования Административного регламента**

1.1. Административный регламент предоставления медицинскими организациями, находящимися в ведении Министерства здравоохранения Республики Башкортостан (далее - Минздрав РБ), государственной услуги по приему заявки (записи) на вызов врача на дом разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги (далее - государственная услуга), устанавливает стандарт, сроки и последовательность административных процедур (действий) медицинских организаций, находящихся в ведении Минздрава РБ (далее - медицинские организации), а также определяет порядок взаимодействия с органами государственной власти, иными органами, физическими лицами при предоставлении государственной услуги (далее - Административный регламент).

### **Круг заявителей**

1.2. Заявителями являются граждане Российской Федерации, пребывающие на территории Республики Башкортостан; иностранные 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 заявителя).

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

1.4. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется:

непосредственно при личном приеме заявителя в Минздраве РБ, в медицинских организациях;

по телефону в Минздраве РБ, в медицинских организациях;

письменно, в том числе посредством электронной почты, факсимильной связи;

при обращении заявителя в Контакт-центр Минздрава РБ посредством телефонной связи на единый бесплатный номер (13-01, 8-800-347-13-01);

посредством размещения в открытой и доступной форме информации:

на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Башкортостан ([gosuslugi.bashkortostan.ru](http://gosuslugi.bashkortostan.ru)) (далее - РПГУ);

на официальных сайтах Минздрава РБ (<https://health.bashkortostan.ru/>), в медицинских организациях;

посредством размещения информации на информационных стендах Минздрава РБ, медицинских организаций.

1.5. Информирование осуществляется по вопросам, касающимся:

способов подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

адресов Минздрава РБ, медицинских организаций и многофункциональных центров, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги;

справочной информации о работе Минздрава РБ, медицинских организаций;

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 и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, осуществляется бесплатно.

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

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

Если специалист Минздрава РБ либо медицинской организации не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Если подготовка ответа требует продолжительного времени, специалист Минздрава РБ либо медицинской организации предлагает заявителю один из следующих вариантов дальнейших действий:

изложить обращение в письменной форме;

назначить другое время для консультаций.

Специалист Минздрава РБ либо медицинской организации 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.

Информирование осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.

1.7. По письменному обращению специалист Минздрава РБ либо медицинской организации, ответственный за предоставление государственной услуги, подробно в письменной форме разъясняет гражданину сведения по вопросам, указанным в пункте 1.5 настоящего Административного регламента, в порядке, установленном [Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#) (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ).

1.8. Информация о ходе рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги и о результатах предоставления государственной услуги может быть получена заявителем (его представителем) в "Личном кабинете" на РПГУ, а также в Минздраве РБ либо медицинской организации при обращении заявителя лично, по телефону, посредством электронной почты.

### **Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги**

1.9. Справочная информация о медицинских организациях, 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 "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Башкортостан" ([gosuslugi.bashkortostan.ru](https://gosuslugi.bashkortostan.ru)) (далее - РПГУ), на Едином медицинском портале Республики Башкортостан (<https://doctor.bashkortostan.ru>) (далее - Единый медицинский портал РБ), посредством сотовой связи Контакт-центра Министерства здравоохранения Республики Башкортостан по единому бесплатному номеру 13-01 (далее - КЦ Минздрава РБ).

Справочной является информация:

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

справочные телефоны структурных подразделений медицинских организаций, предоставляющих государственную услугу, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги;

адреса электронной почты и (или) формы обратной связи медицинских организаций, предоставляющих государственную услугу.

1.10. На РПГУ размещается следующая информация:

наименование (в том числе краткое) государственной услуги;

наименование органа (организации), предоставляющего государственную услугу;

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

перечень 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);

способы предоставления государственной услуги;

описание результата предоставления государственной услуги;

категория заявителей, которым предоставляется государственная услуга;

срок предоставления государственной услуги (в том числе с учетом необходимости обращения в иные органы власти и организации, участвующие в предоставлении услуги) и срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;

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

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

основания для приостановления предоставления либо отказа в предоставлении государственной услуги (если возможность этого предусмотрена законодательством);

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;

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;

формы заявлений о предоставлении государственной услуги и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения за получением государственной услуги в электронной форме;

сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления государственной услуги, правовых основаниях и размерах платы, взимаемой с заявителя (если услуга предоставляется на возмездной основе), методике расчета платы за предоставление государственной услуги с указанием нормативного правового акта, которым эта методика утверждена;

показатели доступности и качества государственной услуги;

информация о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению медицинскими организациями, в том числе информация о промежуточных и окончательных сроках таких административных процедур;

сведения о допустимости (возможности) и порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Минздрава РБ, медицинских организаций, предоставляющих 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 государственной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

1.11. На официальном сайте Минздрава РБ, медицинских организаций наряду со сведениями, указанными в пункте 1.10 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.

1.12. На информационных стендах Минздрава РБ, медицинских организаций подлежит размещению информация:

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

справочные телефоны структурных подразделений Минздрава РБ, медицинских организаций, предоставляющих государственную услугу, участвующих в предоставлении государственной услуги;

адреса официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи Минздрава РБ, медицинских организаций;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

порядок и способы подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

порядок и способы получения разъяснений по порядку 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.

1.13. В залах ожидания медицинских организаций размещаются нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги, в том числе Административный регламент, которые по требованию заявителя предоставляются ему для ознакомления.

1.14. Информация о результатах предоставления государственной услуги может быть получена заявителем (его представителем) в "Личном кабинете" на РПГУ, на Едином медицинском портале РБ, а также в соответствующем структурном подразделении медицинской организации при обращении заявителя лично, по телефону, посредством электронной почты.

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

### **Наименование государственной услуги**

2.1. Прием заявок (запись) на вызов врача на дом.

## **Наименование организации, предоставляющей государственную услугу**

2.2. Государственная услуга предоставляется медицинскими организациями.

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, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 [Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#).

## **Описание результата предоставления государственной услуги**

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является осуществление записи приема заявки (записи) на вызов врача на дом с указанием точной даты и времени приема.

**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. Заявка (запись) на вызов врача на дом осуществляется в момент обращения заявителя лично в медицинскую организацию, в КЦ Минздрава РБ, в том числе при обращении за получением услуги через РПГУ и Единый медицинский портал РБ на дату записи.

## **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 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, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, 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:

документ, удостоверяющий личность заявителя, при первичном обращении в медицинскую организацию;

полис обязательного медицинского страхования;

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

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

Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть направлены заявителем в медицинскую организацию в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, в соответствии с действующим законодательством.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе 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, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги, 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. Осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона N 210-ФЗ.

2.8.4. 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:

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

б) 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;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица медицинской организации при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя медицинской организации 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 представления 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 медицинской организации 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. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

отсутствие документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента (несообщение сведений о данных документах при обращении заявителя лично в медицинскую организацию, по телефону, по электронной почте или на РПГУ).

### **Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемом) 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 платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы**

2.15. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

**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**

2.16. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги - не более 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**

2.17. Все заявки, в том числе поступившие в форме электронного документа с использованием РПГУ и Единого медицинского портала Республики Башкортостан, принятые к рассмотрению медицинскими организациями, подлежат регистрации в Республиканской медицинской информационно-аналитической системе Республики Башкортостан (далее - РМИАС РБ) в режиме реального времени.

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

2.18. 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) 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. Указанные места для парковки 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, оборудуется 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 медицинских организаций 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 и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения 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, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий**

2.19. 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 медицинской организации, либо в форме электронных документов с использованием РПГУ, Единого медицинского портала Республики Башкортостан;

возможность получения государственной услуги в медицинской организации по выбору заявителя (экстерриториальный принцип);

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

возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.20. Основными показателями качества предоставления государственной услуги являются:

своевременность предоставления государственной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным 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) медицинских организаций, 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**

2.21. 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 запроса о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к нему документов в форме электронного документа.

При подаче заявителем запроса о предоставлении государственной услуги 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, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Получение государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме) не предусмотрено.

## **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**

3.1. Предоставление государственной услуги в части приема заявок (запись) на вызов врача на дом включает в себя следующие административные процедуры:

1) идентификация заявителя в РМИАС РБ;

2) осуществление приема заявки (записи) на вызов врача на дом при обращении в регистратуру;

3) внесение изменений в заявку (запись) на вызов врача на дом по инициативе заявителя;

4) отмена заявки (запись) на вызов врача на дом по инициативе заявителя.

### **3.1. Идентификация заявителя в РМИАС РБ**

3.1.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является обращение заявителя для оформления приема заявки (записи) на вызов врача на дом.

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

Процедура идентификации заявителя в регистратуре медицинской организации.

В регистратуру медицинской организации заявителем представляются документы, указанные в пункте 1.11 настоящего Административного регламента.

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

Идентификация пройдена, если в РМИАС РБ найдены данные заявителя. Если данные не найдены, регистратор осуществляет регистрацию заявителя в РМИАС РБ.

Продолжительность административной процедуры - не более 10 минут.

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

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

3.1.5. Результатом административной процедуры является регистрация медицинской организацией заявления о приеме обращения пациента в медицинскую организацию для оформления приема заявки (записи) на вызов врача на дом.

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

## **3.2. Осуществление приема заявки (записи) на вызов врача на дом при обращении в регистратуру**

3.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является идентификация заявителя в РМИАС РБ и получение медицинской организацией заявления пациента для оформления приема заявки (записи) на вызов врача на дом.

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

Сотрудник регистратуры медицинской организации:

проводит идентификацию заявителя в соответствии с пунктом 3.1 настоящего Административного регламента;

запрашивает у заявителя место вызова (наименование населенного пункта, название улицы, номера дома и квартиры), получение данных о состоянии здоровья пациента (повод вызова врача на дом), контактный номер телефона заявителя;

производит вызов врача на дом на текущий день;

сообщает заявителю о приеме заявки (запись) на вызов врача на дом.

Продолжительность административной процедуры - не более 10 минут.

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

3.2.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является соответствие места вызова врача на дом с территорией обслуживания медицинской организации.

В случае если заявитель при получении первичной медико-санитарной помощи обратился в медицинскую организацию для записи на вызов врача на дом, сотрудник регистратуры медицинской организации осуществляет проверку прикрепления заявителя к врачебному участку медицинской организации.

Если заявитель не прикреплен к врачебному участку медицинской организации, сотрудник регистратуры медицинской организации информирует заявителя о необходимости прикрепления к врачебному участку в порядке, установленном [Порядком выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи](#), утвержденным [Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 года N 406н](#).

3.2.5. Результатом административной процедуры является оформление вызова врача на дом.

3.2.6. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является формирование электронной записи на вызов врача на дом.

3.2.7. Медицинская организация информирует заявителя о направлении врача на дом с указанием его фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), дате и времени посещения врача.

3.2.8. Сведения о лицах, осуществивших запись заявки на вызов врача на дом, формируются сотрудниками регистратуры медицинской организации на срок не более чем на сутки, которые в день приема передаются врачу, осуществляющему выход на дом к заявителю (пациенту).

### **3.3. Внесение изменений в заявку (запись) на вызов врача на дом по инициативе заявителя**

3.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является идентификация заявителя в РМИАС РБ и формирование электронной записи на вызов врача на дом.

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

Сотрудник регистратуры медицинской организации:

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

запрашивает у заявителя информацию для внесения изменений (контактный номер телефона, повод вызова и адрес вызова) и производит изменения в записи;

сообщает заявителю о фиксации изменений в записи.

Продолжительность административной процедуры - не более 10 минут.

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

3.3.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является корректность вносимых изменений (соответствие места вызова с территорией обслуживания; комбинация чисел в номере телефона в установленном в регионе формате; изменение симптомов у пациента не влечет за собой изменение формы оказания медицинской помощи).

3.3.5. Результатом административной процедуры является изменение в записи заявителя на вызов врача на дом.

### **3.4. Отмена заявки (запись) на вызов врача на дом по инициативе заявителя**

3.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является получение медицинской организацией заявления пациента для оформления приема заявки (записи) на вызов врача на дом.

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

Сотрудник регистратуры медицинской организации:

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

подтверждает у заявителя информацию о вызове врача на дом и в случае инициативы заявителя производит отмену вызова врача на дом;

сообщает заявителю об отмене записи.

Продолжительность административной процедуры - не более 10 минут.

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

3.4.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является запрос заявителя об отмене заявки (записи) на вызов врача на дом по собственной инициативе.

3.4.5. Результатом административной процедуры является отмена записи заявителя на вызов врача на дом.

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

1) идентификация заявителя в Республиканской медицинской информационно-аналитической системе Республики Башкортостан (далее - РМИАС РБ);

2) осуществление приема заявки (запись) на вызов врача на дом при обращении в КЦ Минздрава РБ;

3) внесение изменений в заявку (запись) на вызов врача на дом по инициативе заявителя;

4) отмена заявки (запись) на вызов врача на дом по инициативе заявителя.

### **3.5. Идентификация заявителя**

3.5.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является обращение заявителя посредством Контакт-центра Минздрава РБ.

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

Процедура идентификации заявителя в КЦ Минздрава РБ:

заявитель сообщает персональные данные (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), дата рождения, номер полиса обязательного медицинского страхования);

оператор КЦ Минздрава РБ проводит идентификацию заявителя путем внесения в РМИАС РБ представленных заявителем сведений.

Идентификация считается пройденной, если в РМИАС РБ найдены данные заявителя.

Если данные заявителя не найдены, оператор КЦ Минздрава РБ информирует заявителя о необходимости обратиться в регистратуру медицинской организации для осуществления регистрации заявителя в РМИАС РБ.

Продолжительность административной процедуры - не более 10 минут.

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

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

3.5.5. Результатом административной процедуры является возможность вызова врача на дом.

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

### **3.6. Прием заявки (запись) на вызов врача на дом**

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

3.6.2. 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 3.5 настоящего Административного регламента;

запрашивает у заявителя место вызова (наименование населенного пункта, название улицы, номера дома и квартиры) и контактный номер телефона и производит вызов врача на дом на текущий день;

сообщает заявителю о приеме заявки (запись) на вызов врача на дом.

Продолжительность административной процедуры - не более 10 минут.

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

3.6.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является соответствие места вызова с территорией обслуживания медицинской организации.

3.6.5. Результатом административной процедуры является оформление вызова врача на дом.

3.6.6. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является формирование электронной записи на вызов врача на дом.

### **3.7. Внесение изменений в заявку (запись) на вызов врача на дом по инициативе заявителя**

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

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

Оператор КЦ Минздрава РБ:

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

запрашивает у заявителя информацию для внесения изменений и производит изменения в записи;

сообщает заявителю о фиксации изменений в записи.

Продолжительность административной процедуры - не более 10 минут.

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

3.7.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является корректность вносимых изменений (соответствие места вызова с территорией обслуживания; комбинация чисел в номере телефона в установленном в регионе формате; изменение симптомов у пациента не влечет за собой изменение формы оказания медицинской помощи).

3.7.5. Результатом административной процедуры является изменение в записи заявителя на вызов врача на дом.

### **3.8. Отмена заявки (запись) на вызов врача на дом по инициативе заявителя**

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

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

Оператор КЦ Минздрава РБ:

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

запрашивает у заявителя информацию о вызове врача на дом и производит отмену вызова врача на дом;

сообщает заявителю об отмене записи.

Продолжительность административной процедуры - не более 10 минут.

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

3.8.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является запрос заявителя.

3.8.5. Результатом административной процедуры является отмена записи заявителя на вызов врача на дом.

**Состав и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги через Личные кабинеты порталов РПГУ и Единый медицинский портал Республики Башкортостан**

1) идентификация заявителя в Республиканской медицинской информационно-аналитической системе Республики Башкортостан (далее - РМИАС РБ);

2) осуществление подачи заявки (запись) на вызов врача на дом;

3) внесение изменений в заявку (запись) на вызов врача на дом по инициативе заявителя;

4) отмена заявки (записи) на вызов врача на дом по инициативе заявителя.

### **3.9. Идентификация заявителя**

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

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

Процедура идентификации заявителя 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 обязательного медицинского страхования).

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

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

дата рождения;

номер полиса обязательного медицинского страхования.

Идентификация пройдена, если в РМИАС РБ найдены данные заявителя.

Если данные не найдены, на экране появляется соответствующая информация, в которой заявителю предлагается обратиться в регистратуру медицинской организации для осуществления регистрации заявителя или предлагается возможность отправки данных для проверки модератором портала.

Продолжительность административной процедуры - не более 10 минут.

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

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

3.9.5. Результатом административной процедуры является подача заявки на вызов врача на дом.

3.9.6. Фиксация результата административной процедуры не предусмотрена.

### **3.10. Прием заявки (запись) заявителя на вызов врача на дом**

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.

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 3.9 настоящего Административного регламента;

вносит корректные данные в поля для заполнения (контактный номер телефона, повод вызова и адрес вызова);

осуществляет сохранение и подтверждение записи на вызов врача на дом.

Продолжительность административной процедуры - не более 10 минут.

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

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

3.10.5. Результатом административной процедуры является подача заявки (записи) заявителя на вызов врача на дом.

3.10.6. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является формирование электронной записи на вызов врача на дом.

### **3.11. Внесение изменений в заявку (запись) на вызов врача на дом по инициативе заявителя**

Внесение изменений в заявку (запись) на вызов врача на дом по инициативе заявителя при обращении заявителя через Интернет-ресурсы, мобильные приложения, входящие в состав Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения, не предусмотрено.

### **3.12. Отмена записи на вызов врача на дом**

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

3.12.2. 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 3.9 настоящего Административного регламента;

производит выбор записи на вызов врача на дом и производит отмену.

Продолжительность административной процедуры - не более 10 минут.

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

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

3.12.5. Результатом административной процедуры является отмена заявки (записи) на вызов врача на дом.

3.12.6. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является удаление заявки (записи) на вызов врача на дом в РМИАС РБ.

## **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 Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется на постоянной основе должностными лицами медицинских организаций, уполномоченными на осуществление контроля за предоставлением государственной услуги.

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

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 за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

4.3. Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы медицинских организаций, утверждаемых руководителем медицинских организаций. 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.

Основаниями 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 медицинских организаций.

Проверка осуществляется на основании приказа медицинской организации.

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

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

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений положений 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 могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте и через порталы государственных и муниципальных услуг.

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

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

4.8. Должностные лица медицинских организаций 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) республиканского органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц, государственных служащих**

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

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

### **Предмет жалобы**

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) медицинских организаций, предоставляющих государственную услугу, а также его должностных лиц, государственных служащих. 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 запроса о предоставлении государственной услуги, комплексного запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона N 210-ФЗ;

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 Республики Башкортостан;

требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, 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) медицинской организации, должностного лица медицинской организации подается руководителю медицинской организации.

В случае если обжалуются решения руководителя медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, жалоба подается в Министерство здравоохранения Республики Башкортостан.

В медицинской организации определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица.

## **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) органа, предоставляющего государственную услугу, его 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:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

медицинской организацией 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) согласно времени работы медицинской организации.

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. Официального сайта.

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 медицинской организации не входит принятие решения по поданной заявителем жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации медицинская организация 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 медицинскую организацию, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа медицинской организации, ее 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, медицинской организации, 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, медицинская организация 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.

Медицинская организация отказывает 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.

Медицинская организация, Минздрав РБ при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить лицу, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение трех дней со дня регистрации жалобы сообщается лицу, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст жалобы не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на жалобу не дается, о чем в течение трех дней со дня регистрации жалобы сообщается лицу, направившему обращение.

Извещение гражданина об оставлении его обращения без рассмотрения с указанием причин осуществляется в письменной форме в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

Если условия, послужившие основанием для оставления обращения гражданина без рассмотрения, в последующем были устранены, заинтересованный гражданин вправе обратиться с повторным обращением к органу власти, должностному лицу.

## **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 медицинской организации, рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) ее должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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 медицинской организацией 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 медицинской организации, 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 решения по жалобе**

5.16. Заявители имеют право на обжалование неправомερных решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации 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 медицинской организации 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 5.18 настоящего Административного регламента.

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

5.18. Медицинская организация обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) медицинской организации, ее должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте и на РПГУ;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) медицинской организации, ее должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.