ПРАВИТЕЛЬСТВО КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ
ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 26 марта 2014 г. № 350

г.Курган

Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги по приему заявок (запись) на прием к врачу

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Курганской области от 12 июля 2011 года № 344 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Курганской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению государственной услуги по приему заявок (запись) на прием к врачу согласно приложению к настоящему приказу.
2. Опубликовать настоящий приказ в областной общественно-политической газете «Новый мир».
3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя директора Департамента здравоохранения Курганской области Жукова С.В.

Временно исполняющий обязанности
директора Департамента здравоохранения
Курганской области А.М. Карпов

Исп. Мельникова О.Е.
(3522)49-85-29
Разослано по списку (см. оборот)

Приложение
к приказу Департамента
здравоохранения Курганской области
от 26.03 2014 года № 350
«Об утверждении Административного
регламента по предоставлению
государственной услуги по приему
заявок (запись) на прием к врачу»

Административный регламент
по предоставлению государственной услуги по приему заявок (запись) на прием к врачу

Раздел I. Общие положения

Глава 1. Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги по приему заявок (запись) на прием к врачу (далее - регламент) разработан в целях повышения качества и доступности государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – государственная услуга), создания комфортных условий для получателей услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации государственной услуги.

Глава 2. Круг заявителей

2. При предоставлении государственной услуги заявителями являются физические лица и их представители.

Глава 3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить:

- по телефонам учреждений здравоохранения, предоставляющих государственную услугу (далее – Учреждения);
- в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Департамента здравоохранения Курганской области по адресу: www.uzo.kurgan-med.ru;
- по телефону центра телефонного обслуживания граждан для записи на прием к врачу (далее - центр телефонного обслуживания): 8 (3522) 25–03–03 (для жителей Курганской области); 25–03–03 (для жителей г. Кургана);
- при личном приеме врача-специалиста Учреждения в часы приема пациентов;
- в федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Портал): http://www.gosuslugi.ru/ Электронные услуги/ Министерство здравоохранения Российской Федерации/ Прием заявок (запись) на прием к врачу;
- на веб-портале региональной электронной регистратуры (далее – электронная регистратура): http://www.poliklinika45.ru;
- на официальных сайтах Учреждений;

- с использованием информационно-справочных киосков, установленных в Учреждениях;

- на информационных стендах, размещенных в помещениях Учреждений.

На информационных стендах содержится следующая обязательная информация:

1) перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

2) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

3) схемы расположения специалистов и режим приема ими граждан;

4) таблица сроков предоставления государственной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди ожидания, времени приема документов и т.д.;

5) порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;

6) порядок получения консультаций;

7) порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов, предоставляющих государственную услугу.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах, электронной почте, графике приема граждан в Учреждениях приведены на сайте Департамента здравоохранения Курганской области (http://www.uzo.kurgan-med.ru) в разделе ЛПУ Курганской области, а также в приложении 1 к настоящему регламенту.

4. При информировании о порядке предоставления государственной услуги сообщается следующее:

- местонахождение и график работы Учреждений;

- расписание приема врачей Учреждений;

- справочные телефоны Учреждений;

- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

5. Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость и вежливость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 30 минут.

Раздел II. Стандарт предоставления государственной услуги

Глава 4. Наименование государственной услуги

6. Государственная услуга по приему заявок (записи) на прием к врачу.

Глава 5. Наименование организации, предоставляющей государственную услугу

7. Государственная услуга оказывается учреждениями здравоохранения согласно приложению 1 к настоящему регламенту.

Глава 6. Описание результата предоставления государственной услуги

8. Конечным результатом предоставления государственной услуги является запись на прием к врачу с указанием точной даты, времени приема, номера кабинета и фамилии врача или отказ в предоставлении услуги.

Глава 7. Срок предоставления государственной услуги, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

9. Максимальный срок предоставления государственной услуги – не более 15 минут.

Глава 8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

10. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации («Российская газета», 25 декабря 1993 года, № 237);
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», («Российская газета», 5 мая 2006 года, № 95);
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», (Собрание законодательства Российской Федерации, 31 июля 2006 года, № 31 (1 ч.), статья 3451);
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30 июля 2010 года, № 168);
- Федеральный закон от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» («Российская газета», 3 декабря 2010 года, № 274);
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», («Российская газета», 23 ноября 2011 года, № 263);
- постановление Правительства Российской Федерации от 22 октября 2012 года № 1074 «О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2013 год и плановый 2014 и 2015 годов»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года N 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», 23 декабря 2009 года, № 247);
- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22 ноября 2004 года № 255 «О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг», («Российская газета», 21 декабря 2004 года, № 282);
- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 года № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином муниципального образования при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;

- письмо Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10 августа 2012 года № 18-1/10/2-1335 «Временный порядок ведения информационной системы «Запись на прием к врачу в электронном виде»;

- постановление Правительства Курганской области от 24 декабря 2012 года № 660 «Об утверждении территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации на территории Курганской области бесплатной медицинской помощи на 2013 год и на плановый 2014 и 2015 годов».

Глава 9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих предоставлению гражданином:

- документ, подтверждающий личность гражданина;

- полис обязательного медицинского страхования (или полис дополнительного медицинского страхования).

12. 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 органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе предоставить, отсутствует.

13. Учреждения, предоставляющие государственную услугу, не вправе требовать от гражданина:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Департамента здравоохранения Курганской области, иных государственных органов и подведомственных им организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации (за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов, а также перечень необходимых и обязательных услуг для предоставления государственной услуги). Гражданин вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- 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 и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

14. Предварительная запись на прием к врачу в электронном виде с целью получения специализированной медицинской помощи может быть выполнена только по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), фельдшера, врача-специалиста.

Глава 10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

15. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

Глава 11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставления государственной услуги

16. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

17. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- предоставления гражданином документов, не соответствующих перечню, либо непредставления всех необходимых документов, указанных в пункте 11 настоящего регламента,
- несогласия получателя услуги с предлагаемой датой и временем приема врача;
- отсутствия приема врача-специалиста необходимого профиля в Учреждении.

Глава 12. 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

18. При предоставлении государственной услуги данный перечень отсутствует.

Глава 13. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

19. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Глава 14. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

20. При предоставлении государственной услуги данная плата не взимается.

Глава 15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов для предоставления государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

21. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги в Учреждение не более 15 минут, 30 минут в период массового обращения (эпидемический период и др.).

При подаче запроса о предоставлении государственной услуги по телефону, посредством Портала или веб-портала региональной электронной регистратуры, ожидания в очереди не требуется.

Глава 16. Требования к местам исполнения государственной услуги

22. Входы в здания Учреждений для предоставления государственной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ граждан с ограниченными возможностями.

23. Центральный вход в здание Учреждения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об Учреждении, осуществляющем предоставление услуги:

- наименование;
- режим работы.

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

25. Каждое рабочее место специалистов регистратуры Учреждений должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, средствами связи и оргтехникой.

26. Здание Учреждения оборудовано гардеробом, санузлами, в коридоре у кабинетов врачей-специалистов оборудованы места для удобства ожидания.

27. Места предоставления государственной услуги оборудуются системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, охранной сигнализацией, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Глава 17. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителей с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность

28. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

- расположенность в зоне доступности к основным транспортным магистралям;
- наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления государственной услуги в общедоступных местах в здании учреждения, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), средствах массовой информации, информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);
- наличие необходимого и достаточного количества сотрудников, а также помещений, в которых осуществляется прием заявителей, в целях соблюдения установленных Административным регламентом сроков предоставления государственной услуги.

29. Качество предоставления государственной услуги характеризуется отсутствием:

- очередей при приеме заявителей;
- обоснованных жалоб на действия (бездействие) сотрудников учреждения;
- обоснованных жалоб на некорректное, невнимательное отношение сотрудников учреждения.

30. Взаимодействие с сотрудниками Учреждения осуществляется при обращении заявителя за предоставлением государственной услуги, при получении результата услуги.

Глава 18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

31. Возможности предоставления государственной услуги в многофункциональном центре отсутствует.

32. Заявление о предоставлении государственной услуги может быть подано заявителем в электронной форме посредством Портала, в том числе с использованием универсальной электронной карты.

Доступ к форме заявления в электронной форме осуществляется после регистрации заявителя на Портале. Авторизация заявителя на Портале государственных услуг может производиться посредством универсальной электронной карты или вводом необходимых ключей доступа. Универсальная электронная карта выдается гражданину на основании заявления о ее выдаче.

Данные, указанные заявителем при регистрации на Портале, автоматически заполняются соответствующие поля заявления. Заявителю необходимо только внести недостающую информацию.

Сведения о стадиях прохождения заявления в электронной форме публикуются на Портале в разделе «Личный кабинет» заявителя в подразделе «Мои заявки» во вкладке «Поданные заявления».

33. При обращении заявителя за предоставлением государственной услуги в электронной форме посредством веб-портала региональной электронной регистратуры, заявление подписывается простой электронной подписью в виде авторизации.

Для авторизации используется номер полиса обязательно медицинского страхования. После авторизации заявитель необходимо выбрать Учреждение, врача и время приема. Далее следует распечатать талон амбулаторного пациента.

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

Глава 19. Состав и последовательность административных процедур

34. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение гражданина в регистратуру Учреждения лично или по телефону, обращение гражданина по телефону в центр телефонного обслуживания либо запись через портал государственных услуг, электронную регистратуру или информационно-справочный киоск;
- прием и подтверждение заявки, направленной через Интернет с использованием портала государственных услуг, электронную регистратуру, информационно-справочный киоск либо мотивированный отказ в приеме заявки.

Блок-схема исполнения государственной услуги приведена в приложении 2 к настоящему регламенту.

35. Заявка (запись) на прием к врачу может быть отправлена гражданином не более чем за две недели до желаемой даты приема.

36. Гражданин имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом медицинского регистратора Учреждения не позднее, чем за сутки до назначенного времени приема. На основании

отказа гражданина, медицинский регистратор Учреждения обязан в течение 10 минут удалить сведения о записи гражданина.

37. Если прием врачом в назначенную дату время невозможен после того, как запись к данному врачу произведена, гражданину направляется информация одним из следующих способов:

- посредством направления сообщения в личный кабинет гражданина через портал государственных услуг;
- посредством направления сообщения в электронной форме на адрес электронной почты гражданина;
- при помощи телефонного оповещения гражданина ответственным исполнителем Учреждения.

При этом в сообщении гражданину предоставляется возможность прийти на прием к другому врачу в назначенный день либо записаться к врачу на другой день в порядке, предусмотренном настоящим регламентом.

38. Регистратура ежедневно обновляет информацию на сайте о свободных талонах на прием к специалистам Учреждения, информирует гражданина о необходимых документах, которые он обязан иметь при себе для того, чтобы быть принятым врачом, об изменении расписания приема врачей Учреждения.

Глава 20. Порядок подачи гражданином заявки на прием к врачу в регистратуру Учреждения

39. Для регистрации записи на прием к врачу гражданину необходимо предоставить в регистратуру Учреждения документы, указанные в пункте 11 настоящего регламента.

40. Предоставляемые документы должны быть установленного образца и не должны содержать подчистки либо приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные в них исправления, а также серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

41. Регистрацию и рассмотрение документов, необходимых для записи на прием к врачу, а также определение совместно с гражданином конкретного врача, даты и времени проведения приема, оформление и выдачу талона амбулаторного пациента осуществляют сотрудники регистратуры Учреждения (медицинские регистраторы).

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

42. В случае если запись осуществляется к участковым врачам, медицинский регистратор осуществляет проверку прикрепления гражданина к врачебному участку Учреждения. В случае если гражданин не прикреплен к врачебному участку Учреждения, медицинский регистратор записывает на прием к врачу с учетом наличия свободного приема у специалистов.

43. В случае предоставления гражданином документов, не соответствующих перечню, либо представления не в полном объеме, медицинский регистратор вправе отказать заявителю в предоставлении услуги с указанием причин отказа и возможностей их устранения.

44. Если имеются основания для отказа в предоставлении услуги, но гражданин настаивает на ее предоставлении, медицинский регистратор направляет гражданина к заместителю руководителя по амбулаторно-поликлинической службе Учреждения.

45. В целях оказания неотложной помощи медицинский регистратор Учреждения сопровождает гражданина до кабинета, отделения неотложной помощи, с последующим решением о приеме врача.

46. В подтверждение записи медицинский регистратор распечатывает талон амбулаторного пациента на прием к врачу-специалисту, в котором указывается ФИО врача, наименование врачебной специальности, время и дата приема, номер кабинета, в котором будет вестись прием.

47. В случае первичного обращения в данное Учреждение, медицинский регистратор оформляет гражданину индивидуальную карту амбулаторного больного.

48. Время ожидания приема - не более 15 минут от назначенного гражданину в талоне времени приема, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем граждане, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом Учреждения.

Глава 21. Порядок подачи гражданином заявки на прием к врачу по телефону регистратуры Учреждения или центра телефонного обслуживания

49. Гражданин при телефонном обращении в Учреждение или в центр телефонного обслуживания для подачи заявки на прием к врачу предоставляет следующую обязательную информацию о себе:

- ФИО;
- единый номер полиса ОМС или данные документа, удостоверяющего личность;
- номер контактного телефона.

50. Гражданин сообщает медицинскому регистратору Учреждения или оператору центра телефонного обслуживания ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, и желаемую дату и время приема.

51. На основании сведений, полученных от гражданина, медицинский регистратор Учреждения или оператор центра телефонного обслуживания вносит реестровую запись.

52. В выбранный день гражданину необходимо прибыть не менее чем за двадцать минут до приема в регистратуру Учреждения с необходимыми документами (оригиналы документа, удостоверяющего личность, полиса обязательного медицинского страхования, действительного на момент обращения) для оформления талона амбулаторного пациента, необходимого для посещения врача.

Глава 22. Порядок подачи гражданином заявки посредством использования портала государственных услуг, региональную электронную регистратуру

53. При осуществлении записи на прием к врачу гражданин самостоятельно выбирает время приема к врачу после указания на портале государственных услуг, электронной регистратуры персональных данных, необходимых для записи на прием к врачу (ФИО, номер полиса ОМС, дата рождения, Учреждение, к которому гражданин прикреплен) в соответствии с графиком приема врачей.

54. Гражданин выбирает время приема после автоматической проверки прикрепления к Учреждению. В подтверждении записи на прием в личном кабинете гражданина формируется талон-направление. Талон-направление на прием к врачу является дополнительным подтверждением предоставления данной услуги, но не обязательным. В талоне должны быть зафиксированы: фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться прием, время и дата приема.

55. В выбранный день гражданину необходимо прибыть не менее чем за двадцать минут до приема в регистратуру Учреждения с необходимыми документами (оригиналы документа, удостоверяющего личность, и полиса обязательного медицинского страхования, действительного на момент обращения) для оформления талона амбулаторного пациента, необходимого для посещения врача.

Глава 23. Порядок подачи гражданином заявки посредством использования информационно-справочного киоска

56. При осуществлении записи на прием к врачу через сервис информационно-справочного киоска гражданин должен пройти следующие процедуры:

1) выбрать Учреждение;

2) выбрать желаемую медицинскую услугу;

3) выбрать врача;

4) выбрать дату приема из предложенных вариантов;

5) выбрать время приема из доступных вариантов;

6) ознакомится с Соглашением об обработке персональных данных;

7) авторизоваться в системе посредством ввода номера полиса обязательного медицинского страхования, даты рождения, а также одного из реквизитов:

- СНИЛС;
- номер паспорта;
- номер социальной карты;
- номер свидетельства о рождении;

8) указать номер телефона для обратной связи Учреждения с гражданином;

9) распечатать и сохранить талон на посещение.

57. Проверка соответствия представленных документов (документ, удостоверяющий личность, полис обязательного медицинского страхования) сведениям, внесенным в электронную форму портала, осуществляется в Учреждении непосредственно при обращении гражданина на прием к врачу.

58. При обращении за предоставлением услуги в электронном виде при не заполнении всех полей электронной формы осуществляется отказ в записи на прием к врачу, о чем гражданин или его представитель информируется посредством сообщения на экране.

59. Способом фиксации результата выполнения процедуры является запись гражданина на выбранное время и дату в информационной системе, в которой осуществляется запись на прием к врачу,

60. Результатом процедуры является запись гражданина на прием к врачу.

Раздел IV. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

Глава 24. Порядок осуществления текущего контроля за предоставлением государственной услуги

61. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий в рамках предоставления государственной услуги и принятием решений осуществляется руководителям учреждения здравоохранения.

Глава 25. 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

62. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Учреждений.

63. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Учреждения.

64. Проверки могут носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц).

65. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

66. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушения прав и законных интересов граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим Законодательством РФ.

Глава 26. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

67. Специалисты Учреждений, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения административных процедур, указанных в настоящем регламенте.

68. Персональная ответственность за предоставление услуги специалистами Учреждений закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

Глава 27. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

69. 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.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, и должностных лиц Учреждений

Глава 28. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги

70. Гражданин имеет право в досудебном (внесудебном) порядке обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственных услуг.

Глава 29. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

71. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственных услуг, на имя следующих должностных лиц: руководителей Учреждений, директора Департамента здравоохранения Курганской области.

Глава 30. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается

72. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

73. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудника учреждения, а также членов его семьи;

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

Глава 31. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

74. Гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у заявителя;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Глава 32. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)

75. Заявитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

Глава 33. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

76. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, предоставляющее государственную услугу, по адресам, указанным в приложении 1 к настоящему регламенту. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, предоставляющего государственную услугу, подаются в письменной форме в Департамент здравоохранения Курганской области, расположенном по адресу: 640000, г. Курган, ул. Томина, 49, либо в электронной форме по адресу: DZO@kurganobl.ru.

77. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет: официального сайта Департамента здравоохранения Курганской области, единого портала государственных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Глава 34. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

78. Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее государственную услугу, или поступившая в Департамент здравоохранения Курганской области, рассматривается в течение 15-ти календарных дней со дня ее регистрации.

Глава 35. Результат досудебного (внесудебного) обжалования

79. По результатам рассмотрения жалобы в пределах компетенции принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, 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 Курганской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

80. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении либо в отказе от удовлетворения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение 1
к административному регламенту по предоставлению государственной услуги по приему заявок (запись) на прием к врачу

ПЕРЕЧЕНЬ
учреждений, подведомственных Департаменту здравоохранения Курганской области, оказывающих государственную услугу по приему заявок (запись) на прием к врачу

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес	Контактные телефоны	График приема граждан	Адрес электронной почты
1.	Государственное бюджетное учреждение «Курганская областная клиническая больница»	г. Курган, ул. Володарского, д. 24	8 (3522) 46-36-63 8 (3522) 41-89-47	с 8-00 до 14-00	polkokb@rambler.ru
2.	Государственное бюджетное учреждение «Курганская областная детская клиническая больница имени Красного Креста»	г. Курган, пр. Конституции, д. 38	8 (3522) 44-50-33 8 (3522) 44-50-11	с 8-00 до 15-48	-
3.	Государственное бюджетное учреждение «Курганский областной госпиталь для ветеранов войн»	г. Курган, ул. Перова, д. 59	8 (3522) 43-62-43		-
4.	Государственное бюджетное учреждение «Курганский областной кардиологический диспансер»	г. Курган, ул. Володарского, д. 24	8 (3522) 46-29-97	с 7-30 до 17-00	cardiokurgan@mail.ru
5.	Государственное бюджетное учреждение «Курганский областной кожно-венерологический диспансер»	г. Курган, ул. Красномаячная, д. 66	8 (3522) 25-03-03 8 (3522) 44-07-48	с 8-00 до 20-00	gbukokvd@mail.ru
6.	Государственное бюджетное учреждение «Курганский областной онкологический	г. Курган, ул. Карбышева, д. 33	8 (3522) 23-43-35	с 8-00 до 16-00	ood45priem@mail.ru

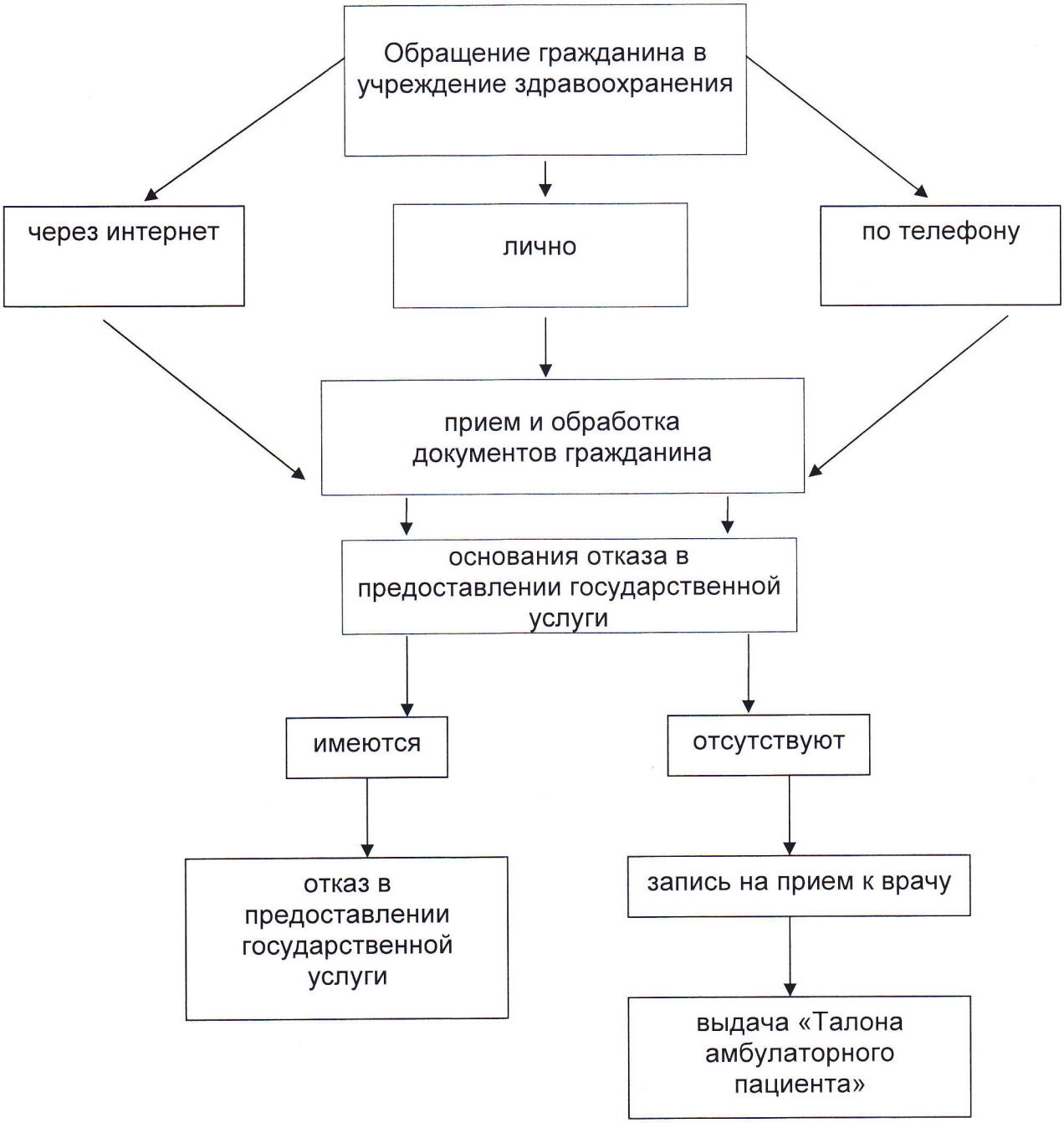
	диспансер»				
7.	Государственное бюджетное учреждение «Шадринский областной кожно-венерологический диспансер»	г. Шадринск, ул. Свердлова, д. 130	8 (35253) 5-22-31	кожный прием с 8-00 до 14-00, венерологический прием с 13-00 до 17-00	kadr.kvd@yandex.ru
8.	Государственное бюджетное учреждение «Альменевская центральная районная больница»	Альменевский район, с. Альменево, ул. 8 Марта, д. 2а	8 (35242) 9-23-38	с 8-00 до 16-00 обед с 13-00 до 14-00	almzrb@mail.ru
9.	Государственное бюджетное учреждение «Белозерская центральная районная больница»	Белозерский район, с. Белозерское, ул. Советская, д. 36/ 36а	8 (35232) 2-11-93 (взрослая регистратура) 8 (35232) 2-18-31 (детская регистратура)	с 8-00 до 16-12 обед с 13-00 до 14-00	reg@bcrb.ru (взрослая регистратура) dreg@bcrb.ru (детская регистратура)
10.	Государственное бюджетное учреждение «Варгашинская центральная районная больница»	Варгашинский район, р.п. Варгаши, ул. Комсомольская, д. 44	8 (35233) 2-10-63	с 8-00 до 16-00	vargascrb@mail.ru
11.	Государственное бюджетное учреждение «Глядянская центральная районная больница»	Притобольный район, с Глядянское, ул. Ленина, д. 125	8 (35239) 9-13-98	с 8-00 до 16-00 обед с 12-00 до 13-00	glaugcrb@zaural.ru
12.	Государственное бюджетное учреждение «Далматовская центральная районная больница»	Далматовский район, г. Далматово, ул. Словцова, д. 23	8 (35252) 3-16-94	с 8-00 до 16-00	dcrb@dalmatovo.ru
13.	Государственное бюджетное учреждение «Звериноголовская центральная районная больница»	Звериноголовский район, с. Звериноголовское, ул. Октябрьская, д. 74	8 (35240) 2-12-67	с 8-00 до 16-00 обед с 12-00 до 13-00	zvercrb@yandex.ru
14.	Государственное бюджетное учреждение «Каргапольская центральная районная больница»	Каргапольский район, р.п. Каргаполье, ул. Сиреневая, д. 10	8 (35256) 2-13-73 8 (35256) 2-16-35	с 8-00 до 17-00	kargcr@mail.ru
15.	Государственное бюджетное учреждение «Катайская центральная районная	Катайский район, г. Катайск, ул. Акулова, д. 7	8 (35251) 2-21-54 (взрослая регистратура) 8 (35251) 2-13-53	с 8-00 до 17-00	-

	больница»		(детская регистратура)		
16.	Государственное бюджетное учреждение «Кетовская центральная районная больница»	Кетовский район, с. Кетово, ул. Космонавтов, д. 48	8 (35231) 2-22-75 (взрослая регистратура) 8 (35231) 2-24-91 (детская регистратура)	с 8-00 до 15-40 суббота с 8-00 до 12-00	zayavka-ketcrb@ya.ru
17.	Государственное бюджетное учреждение «Куртамышская центральная районная больница имени К.И.Золотавина»	Куртамышский район, г. Куртамыш, ул. Смирнова, д. 21	8 (35249) 2-45-54 (поликлиника) 8 (35249) 2-45-36 (детская консультация)	с 7-30 до 16-30	kurthosp@mail.ru
18.	Государственное бюджетное учреждение «Лебяжьевская центральная районная больница»	Лебяжьевский район, р.п. Лебяжье, ул. Первомайская, д. 10	8 (35237) 9-18-05 (взрослая регистратура) 8 (35237) 9-11-78 (детская регистратура)	с 8-00 до 16-00	zrblebyaje@mail.ru
19.	Государственное бюджетное учреждение «Макушинская центральная районная больница»	Макушинский район, г. Макушино, ул. Красная площадь, д. 2	8 (35236) 9-18-29	с 7-30 до 16-20	makhospital@yandex.ru
20.	Государственное бюджетное учреждение «Мишкинская центральная районная больница»	Мишкинский район, р.п. Мишкино, ул. Заводская, д. 2	8 (35247) 2-16-80	с 9-00 до 15-00	mischcrb@mail.ru
21.	Государственное бюджетное учреждение «Мокроусовская центральная районная больница»	Мокроусовский район, с Мокроусово, ул. Советская, д. 52	8 (35234) 9-11-03 8 (35234) 9-11-90	с 8-00 до 16-00	crbmokrousovo@mail.ru
22.	Государственное бюджетное учреждение «Петуховская центральная районная больница»	Петуховский район, с. Петухово, ул. Октябрьская, д. 42	8 (35235) 2-22-31	с 07-30 до 16-40 обед с 12-00 до 13-00	hospital_petuhovo@ yandex.ru
23.	Государственное бюджетное учреждение «Половинская центральная районная больница»	Половинский район, с. Половинное, ул. Строителей, д. 1	8 (35238) 9-27-77	с 8-00 до 16-00 обед с 12-00 до 13-00	polcrb@mail.ru
24.	Государственное бюджетное учреждение «Сафакулевская центральная районная	Сафакулевский район, с. Сафакулева, ул. Больничная, д. 1	8 (35243) 2-15-77	с 8-00 до 16-12	saf_crb@mail.ru

	больница»				
25.	Государственное бюджетное учреждение «Целинная центральная районная больница»	Целинный район, с. Целинное, ул. Ленина, д. 25	8 (35241) 2-12-14	понедельник с 8-00 до 17-00, вторник - пятница с 8-00 до 16-00	celinbol@mail.ru
26.	Государственное бюджетное учреждение «Частоозерская центральная районная больница»	Частоозерский район, с. Частоозерье, ул. Ленина, д. 23	8 (35230) 9-13-36	с 8-00 до 16-12	-
27.	Государственное бюджетное учреждение «Шадринская центральная районная больница»	Шадринский район, г. Шадринск, Мальцевский тракт, д. 2	8 (35253) 5-12-76	с 8-00 до 15-42	GBUshcrb@mail.ru
28.	Государственное бюджетное учреждение «Шатровская центральная районная больница»	Шатровский район, с. Шатрово, ул. Гагарина, д. 26	8 (35257) 9-14-98 8 (35257) 9-23-76	с 7-30 до 17-00	medik123@mail.ru
29.	Государственное бюджетное учреждение «Шумихинская центральная районная больница»	Шумихинский район, г. Шумиха, ул. Советская, д. 125	8 (35245) 2-17-54 8 (35245) 2-02-11	с 8-00 до 17-00	crbshumiha@mail.ru
30.	Государственное бюджетное учреждение «Щучанская центральная районная больница»	Щучанский район, г. Щучье, ул. Калинина, д. 26	8 (35244) 2-21-33 8 (35244) 2-23-73 8 (35244) 2-18-44	с 8-00 до 16-00	shuchecrb@mail.ru
31.	Государственное бюджетное учреждение «Юргамышская центральная районная больница»	Юргамышский район, р.п. Юргамыш, ул. Пушкина, д. 44	8 (35248) 9-14-58	с 8-00 до 15-40	yrgacrb@yandex.ru
32.	Государственное бюджетное учреждение «Курганская больница №1»	г. Курган, ул. Т. Невежина, д. 5	8 (3522) 44-82-36 8 (3522) 63-01-77	с 7-00 до 20-00, суббота с 8-00 до 18-00	GB4_K@mail.ru
		г. Курган, ул. Краснодонская, д. 15	8 (3522) 44-93-06	с 7-00 до 19-00, суббота с 8-00 до 15-00	
33.	Государственное бюджетное учреждение «Курганская больница №2»	г. Курган, ул. Карбышева, д. 27	8 (3522) 23-45-11	с 8-00 до 20-00	kur-gb2@rambler.ru
		г. Курган, ул. К. Мяготина, д. 81	8 (3522) 44-86-32 8 (3522) 44-87-83		

34.	Государственное бюджетное учреждение «Курганская больница №5»	г. Курган, ул. Гоголя, д. 42	8 (3522) 43-20-78	с 8-00 до 15-00	gorbol5kgpr@yandex.ru
		г. Курган, ул. Карельцева, д. 54	8 (3522) 46-91-24		
35.	Государственное бюджетное учреждение «Курганская поликлиника №3»	г. Курган, ул. Кравченко, д. 53	8 (3522) 24-16-11	с 8-00 до 19-00	policl3@mail.ru
		г. Курган, ул. Гагарина, д. 7	8 (3522) 25-00-08	с 8-00 до 19-00	
36.	Государственное бюджетное учреждение «Курганская поликлиника №4»	г. Курган, ул. Дзержинского, д. 41Б	8 (3522) 25-29-89	с 7-00 до 19-00	polikl4@mail.ru
		г. Курган, 1-й мкр., д. 39	8 (3522) 56-30-98	с 7-00 до 19-00	
		г. Курган, пос. Механический, д. 2	8 (3522) 25-77-64 8 (3522) 61-79-29	с 7-00 до 19-00	
37.	Государственное бюджетное учреждение «Курганская детская стоматологическая поликлиника»	г. Курган, ул. Карельцева, д. 111/1	8 (3522) 46-85-29 8 (3522) 46-91-61	с 8-00 до 20-00	kinderpol-kadr@mail.ru
38.	Государственное бюджетное учреждение «Шадринская городская больница»	г. Шадринск, ул. Михайловская, 182	8 (35253) 5-21-03	с 8-00 до 17-00	iv@shadrinsk.zaural.ru
39.	Государственное бюджетное учреждение «Шадринский родильный дом»	г. Шадринск, ул. Карла Либкнехта, д. 23	8 (35253) 6-10-94	с 8-00 до 17-00, обед с 12-30 до 13-00	roddom_45@mail.ru
40.	Государственное бюджетное учреждение «Шадринская детская больница»	г. Шадринск, ул. Ефремова, д. 17	8 (35253) 3-34-12	с 8-00 до 18-00, суббота с 8-00 до 13-00	-
41.	Государственное бюджетное учреждение «Шадринская стоматологическая поликлиника»	г. Шадринск, ул. Октябрьская, д. 94	8 (35253) 6-16-01	с 7-40 до 19-15	stomatolog@shadr.ru
		г. Шадринск, ул. Ленина, д. 93	8 (35253) 3-24-88	с 7-40 до 17-00	
42.	Государственное бюджетное учреждение «Курганский областной врачебно-	г. Курган, ул. Красина, д. 76 г. Курган,	8 (3522) 46-46-17	с 8-00 до 18-00	HC-45@ya.ru

	физкультурный диспансер»	ул. Володарского, д. 24			
43.	Государственное бюджетное учреждение «Курганская детская поликлиника»	г. Курган, ул. К. Мяготина, д. 114	8 (3522) 46-27-76	с 8-00 до 18-00	-
		г. Курган, пр. Конституции, д. 42	8 (3522) 44-92-40		
		г. Курган, ул. Савельева, д. 33	8 (3522) 25-21-04		
		г. Курган, пос. Механический, д. 42	8 (3522) 25-74-15 8 (3522) 25-70-90		
		г. Курган, 6 мкр., д. 5	8 (3522) 56-36-81		
		г. Курган, ул. Карбышева, д. 5	8 (3522) 56-71-91		
		г. Курган, 2 мкр., д. 21	8 (3522) 54-11-24 8 (3522) 54-11-23		
44.	Государственное бюджетное учреждение «Курганский областной перинатальный центр»	г. Курган, ул. Карбышева, д. 39	8 (3522) 43-73-28 8 (3522) 43-73-31 8 (3522) 43-73-32	с 8-00 до 17-00 обед с 12-00 до 12-30	perinatal45@mail.ru
45.	Государственное казенное учреждение «Медицинский информационно-аналитический центр в Курганской области»	г. Курган, ул. Томина, д. 49	8 (3522) 49-85-59	с 8-00 до 16-30	-

Приложение 2
к административному регламенту по предоставлению государственной услуги по приему заявок (запись) на прием к врачу

Блок-схема
оказания государственной услуги по приему заявок (запись) на прием к врачу Учреждениями, подведомственными Департаменту здравоохранения Курганской области