

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПРИКАЗ

« 20 » мар 2019 г.

№ 124-П

г. Нальчик

Об утверждении административного регламента
по предоставлению государственной услуги
запись на прием к врачу в электронном виде

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению государственной услуги запись на прием к врачу в электронном виде согласно приложению к настоящему Приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики Кауфова А.Ж.

Министр



М. Хубиев

Заместитель министра



А. Кауфов

Главный специалист-эксперт
отдела правового обеспечения



Ф. Машукова

Специалист отдела
информационных технологий и связи



Р. Хамоков

Административный регламент
по предоставлению государственной услуги
«Запись на прием к врачу в электронном виде»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

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

1.2. Круг заявителей

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

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость и вежливость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- удобство и доступность.

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

1.3.3. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить:

- по телефонам медицинских организаций Кабардино-Балкарской Республики, предоставляющих государственную услугу (далее - медицинские организации);
- в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики;
- при личном приеме врача-специалиста медицинской организации в часы приема пациентов;

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Портал);
- на веб-портале региональной электронной регистратуры (далее - электронная регистратура);
- на официальных сайтах медицинских организаций;
- на информационных стендах, размещенных в помещениях медицинских организаций.

1.3.4. На информационных стендах содержится следующая обязательная информация:

1.3.4.1. перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

1.3.4.2. основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

1.3.4.3. схемы расположения специалистов и режим приема ими граждан;

1.3.4.4. 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.;

1.3.4.5. порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;

1.3.4.6. порядок получения консультаций;

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

1.3.5. Сведения о местонахождении, контактных телефонах медицинских организаций, и иная справочная информация приведены на официальном сайте Минздрава КБР с сети «Интернет», в региональной государственной информационной системе «Региональный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)».

Мониторинг внесения изменений в законодательство, регулирующее предоставление государственной услуги, внесение изменений в регламент, актуализация размещенной информации осуществляется должностным лицом уполномоченным на рассмотрение заявления.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Государственная услуга - Запись на прием к врачу в электронном виде.

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

Государственная услуга оказывается Министерством здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики и подведомственными учреждениями Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики.

Запрещено 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 органами исполнительной власти государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, утвержденный Правительством Кабардино-Балкарской Республики

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

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.

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

Максимальный срок предоставления государственной услуги - не более 15 минут.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги размещены на официальном сайте Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики - <https://minzdrav.kbr.ru>, в региональной государственной информационной системе «Региональный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)».

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

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

- паспорт, свидетельство о рождении для детей до 14 лет, либо другой документ удостоверяющий личность;

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

2.6.1. 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.

2.6.2. Запрещается требовать от заявителя:

2.6.2.1. 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;

2.6.2.2. представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики, 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;

2.6.2.3. осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации;

2.6.2.4. требование 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;

2.6.3. Данную государственную услугу возможно получить в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

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

2.7.1. Основаниями для приостановления предоставления государственной услуги:

- несогласия получателя услуги с предлагаемой датой и временем приема врача;

- отсутствие свободных талонов на прием к нужному специалисту.

2.7.2. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения, или видимые признаки подделки;

- отсутствие лицензии у Учреждения на данный вид медицинской деятельности;

- отсутствия приема врача-специалиста необходимого профиля в медицинской организации;

- предоставления гражданином документов, не соответствующие перечню, либо непредставления всех необходимых документов, указанных в пункте 2.6 настоящего регламента;

2.8. 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

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

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

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги в медицинской организации составляет не более 15 минут.

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

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, а также к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

2.11.1. Входы в здания медицинской организации для предоставления государственной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ граждан с ограниченными возможностями, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Обеспечивается допуск в здание собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в Порядке, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».

При предоставлении государственной услуги обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

2.11.2. Центральный вход в здание медицинской организации должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о медицинской организации, осуществляющей предоставление услуги:

- наименование;
- режим работы.

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

Носители информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов для получения государственной услуги, с учетом ограничений их жизнедеятельности, дублируются звуковой и зрительной информацией, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

Инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, оказывается помощь при передвижении, сопровождение и помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Каждое рабочее место специалистов регистратуры медицинских организаций должно быть оборудовано персональным компьютером с

возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, средствами связи и оргтехникой.

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

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

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

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 медицинской организации, 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.

доступностью государственной услуги, которая определяется количеством оказанных учреждением государственных услуг в соответствии с настоящим Административным регламентом; количество жалоб на неисполнение государственной услуги;

своевременностью оказания государственной услуги, которая определяется количеством своевременно оказанных учреждением государственных услуг в соответствии с настоящим Административным регламентом.

Качество предоставления государственной услуги характеризуется отсутствием:

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

Взаимодействие с сотрудниками медицинской организации осуществляется при обращении заявителя за предоставлением государственной услуги, при получении результата услуги.

Возможность получения государственной услуги многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

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

Заявитель, при предоставлении государственной услуги однократно взаимодействует с должностными лицами, продолжительностью 15 минут.

Данную государственную услугу возможно получить государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

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

Государственная услуга «Запись на прием к врачу в электронном виде» также предоставляется в отделениях ГБУ «МФЦ КБР» (далее МФЦ).

С адресами и графиками работы приема и выдачи документов МФЦ можно ознакомиться на официальном сайте в сети Интернет. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить также в МФЦ и его отделах приема и выдачи документов.

Заявление о предоставлении государственной услуги может быть подано заявителем в электронной форме посредством Портала государственных услуг Российской Федерации (далее Портал).

Доступ к форме заявления в электронной форме осуществляется после регистрации заявителя на Портале. Авторизация заявителя на Портале государственных услуг может производиться посредством ввода необходимых ключей доступа.

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».

Для авторизации используется номер полиса обязательного медицинского страхования. После авторизации заявителю необходимо

выбрать медицинскую организацию, врача и время приема. Далее следует распечатать талон амбулаторного пациента.

2.14. Право заявителя использовать простую электронную подпись.

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

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, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Состав и последовательность административных процедур

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

- обращение гражданина в регистратуру медицинской организации лично или по телефону, либо запись через портал государственных услуг, электронную регистратуру или информационно-справочный киоск;
- выдача талона на прием к врачу либо мотивированный отказ в выдаче талона на прием к врачу.

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

Гражданин имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин, уведомив 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.

3.1.3. Если прием врачом в назначенную дату и 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 медицинской организации.

3.1.4. 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 административным регламентом.

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

3.2. Обращение гражданина в регистратуру медицинской организации лично или по телефону, либо запись через портал государственных услуг, электронную регистратуру или информационно-справочный киоск, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление запроса гражданина в регистратуру медицинской организации лично или по телефону, по телефону в центр телефонного обслуживания либо запись через портал государственных услуг, электронную регистратуру.

При личном обращении гражданина в регистратуру медицинской организации для регистрации записи на прием к врачу гражданину необходимо предоставить документы, указанные в пункте 9 настоящего административного регламента.

3.2.2. 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 медицинской организации (медицинские регистраторы).

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

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

В случае первичного обращения в данную медицинскую организацию медицинский регистратор оформляет гражданину индивидуальную карту амбулаторного больного.

3.3.4. При телефонном обращении в медицинскую организацию или в центр телефонного обслуживания граждан для подачи заявки на прием к врачу предоставляет следующую обязательную информацию о себе:

- Ф.И.О.;
- единый номер полиса ОМС или данные документа, удостоверяющего личность;
- номер контактного телефона;
- дату рождения.

Гражданин сообщает медицинскому регистратору медицинской организации или оператору центра телефонного обслуживания Ф.И.О. врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, и желаемую дату и время приема.

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

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

При осуществлении записи на прием к врачу посредством использования портала государственных услуг, региональной электронной регистратуры гражданин самостоятельно выбирает время приема к врачу после указания на портале государственных услуг, электронной регистратуры персональных данных, необходимых для записи на прием к врачу (Ф.И.О., номер полиса ОМС, дата рождения, медицинская организация, к которому гражданин прикреплен) в соответствии с графиком приема врачей.

3.3.6. Гражданин выбирает время приема после автоматической проверки прикрепления к медицинской организации. В подтверждении записи на прием в личном кабинете гражданина формируется талон-направление.

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

- 3.3.7.1. выбрать медицинскую организацию;
- 3.3.7.2. выбрать желаемую медицинскую услугу;
- 3.3.7.3. выбрать врача;
- 3.3.7.4. выбрать дату приема из предложенных вариантов;
- 3.3.7.5. выбрать время приема из доступных вариантов;
- 3.3.7.6. ознакомиться с Соглашением об обработке персональных данных;
- 3.3.7.7. авторизоваться в системе посредством ввода номера полиса обязательного медицинского страхования, даты рождения;

3.3.7.8. указать номер телефона для обратной связи медицинской организации с гражданином;

3.3.7.9. распечатать и сохранить талон на посещение.

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

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

3.3.9. Результатом выполнения административной процедуры является запись гражданина на прием к врачу в электронном виде.

Оказания государственных услуг осуществляется по экстерриториальному принципу, который предусматривает оказание услуги в любом подразделении медицинской организации либо многофункциональном центре независимо от места проживания заявителя.

3.4. Выдача талона на прием к врачу либо мотивированный отказ в выдаче талона на прием к врачу

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение гражданина в регистратуру медицинской организации для получения талона в соответствии с забронированными датой и временем посещения врача.

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

3.4.2. 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.

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

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

Результатом административной процедуры является получение заявителем талона на прием к врачу либо мотивированный отказ в выдаче талона на прием к врачу.

3.5. Сроки и порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

3.5.1. В случае выявления заявителем в полученных документах опечаток и (или) ошибок заявитель представляет в учреждение заявление в свободной форме об исправлении таких опечаток и (или) ошибок.

3.5.2. Специалист учреждения, ответственный за работу с документами, в срок не превышающий двух рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах специалист учреждения, ответственный за работу с документами, осуществляет их замену в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. 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

4.1.1. 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 медицинских организаций.

Периодичность осуществления проверок устанавливается руководителем медицинской организации.

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

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

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушения прав и законных интересов граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

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

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

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

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.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) медицинской организации, предоставляющего государственную услугу, и должностных лиц медицинских организаций

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Заявитель имеет право в досудебном (внесудебном) порядке обратиться с жалобой на имя руководителя организации, предоставляющей государственную услугу, на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственных услуг

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственных услуг.

5.2. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

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

5.2.1.1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

5.2.1.2. нарушение срока предоставления государственной услуги;

5.2.1.3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и настоящим административным регламентом для предоставления государственной услуги

5.2.1.4. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и настоящим Административным регламентом для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5.2.1.5. 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 и настоящим Административным регламентом;

5.2.1.6. требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим Административным регламентом;

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

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

5.2.1.9. приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2.1.10. 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.

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

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

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

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или электронной форме в медицинскую организацию, предоставляющую государственную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, подаются в письменной форме в Министерство здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет: официального сайта Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики, единого портала государственных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Результат досудебного (внесудебного) обжалования

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

- 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, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6.2. 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.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб в медицинской организации направляет соответствующие материалы в правоохранительные органы.

Действия (бездействия) должностных лиц, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления государственной услуги могут быть

обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Должностные лица Учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

5.7. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного урегулирования (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц.

5.7.1. При выявлении нарушений прав заявителей в связи с исполнением Административного регламента виновные в нарушении должностные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.7.2. Порядок и основания обращения с жалобой на решения и действия (бездействие) лиц, ответственных за предоставление государственной услуги регулируются следующими нормативными правовыми актами:

1) Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) Постановление Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников»;

3) Постановлением Правительства РФ от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.8. Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.8.1. Государственная услуга запись на прием к врачу также предоставляется в отделениях ГБУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики» через Портал государственных и муниципальных услуг на сайте: <https://www.gosuslugi.ru> (далее Портал).

5.8.2. Заявление о предоставлении государственной услуги подается заявителем в электронной форме посредством Портала.

Доступ к форме заявления в электронной форме осуществляется после регистрации заявителя на Портале. Авторизация заявителя на Портале государственных услуг может производиться посредством ввода необходимых ключей доступа.

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».

Для авторизации используется номер полиса обязательного медицинского страхования. После авторизации заявителю необходимо выбрать медицинскую организацию, врача и время приема. Далее следует распечатать талон амбулаторного пациента.