



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

КОМИТЕТ ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«10» 09. 2024

№ 562-р

Об утверждении Регламента государственных учреждений здравоохранения, находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, по предоставлению услуги в электронном виде «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 25.07.2011 № 1037 «О Порядке разработки и утверждения исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга административных регламентов предоставления государственных услуг», во исполнение подпункта 2.2 пункта 2 протокола заседания Комиссии по проведению административной реформы в Санкт-Петербурге от 09.09.2024 № 278 с целью улучшения доступности первичной медико-санитарной помощи:

1. Утвердить Регламент государственных учреждений здравоохранения, находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, по предоставлению услуги в электронном виде «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию».

2. Признать утратившим силу распоряжение Комитета по здравоохранению от 09.08.2018 № 417-р «Об утверждении Регламента государственных учреждений здравоохранения, находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, по предоставлению услуги в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу», за исключением пункта 2.

**Председатель
Комитета по здравоохранению**

Д.Г. Лисовец

УТВЕРЖДЕН
распоряжением
Комитета по здравоохранению
от 10.09.2024 № 562-р

**Регламент
государственных учреждений здравоохранения, находящихся в ведении
исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга,
по предоставлению услуги в электронном виде
«Запись на прием к врачу в медицинскую организацию»
(уникальный реестровый номер – 7800000010000043551)**

I. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Регламента являются отношения, возникающие между заявителями и государственными учреждениями здравоохранения, находящимися в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга (далее – ИОГВ СПб), участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – медицинские организации) в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи», в сфере предоставления услуг по записи на прием к врачу в медицинскую организацию в электронном виде.

Настоящий Регламент регулирует порядок предоставления услуги в части:

записи на прием к врачу в медицинскую организацию для получения первичной медико-санитарной помощи;

записи на прием к врачу¹ в медицинскую организацию для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи;

записи на прием к врачу в медицинскую организацию для получения специализированной медицинской помощи в плановой форме;

приема заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации;

записи для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации в медицинской организации.

1.2. Заявителями являются:

физические лица – граждане Российской Федерации, лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации, зарегистрированные в медицинской информационной системе медицинской организации, предоставляющей услугу в соответствии с пунктом 2.2 настоящего Регламента (далее – пациенты);

¹ В соответствии с Перечнем должностей врачей специалистов, для которых в обязательном порядке должна быть открыта запись на прием для пациентов в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, приведенным в приложении № 3 к настоящему Регламенту

законные представители пациентов, действующие на основании документов, подтверждающих их полномочия в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действовать от имени пациента и определяющих условия и границы реализации таких полномочий (далее представитель – пациента).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3.1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги:

на Портале «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» (далее – Портал) (доменное имя сайта в сети Интернет – gu.spb.ru);

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (доменное имя сайта в сети Интернет – gosuslugi.ru) (далее – федеральный Портал);

на официальном сайте Комитета по здравоохранению (доменное имя сайта в сети Интернет – zdrav.spb.ru);

на Портале «Здоровье петербуржца» (доменное имя сайта в сети Интернет – gorzdrav.spb.ru) (далее – Портал «Здоровье петербуржца»);

на официальном сайте Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» (доменное имя сайта в сети Интернет – spbmias.ru);

в мобильном приложении «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» Межведомственной автоматизированной информационной системы предоставления в Санкт-Петербурге государственных и муниципальных услуг в электронном виде (далее – мобильное приложение) – в части информации об органах (организациях) в разделе «Полезная информация»;

на официальных сайтах медицинских организаций;

по справочным телефонам медицинских организаций;

при личном обращении на прием к специалистам медицинских организаций (в дни и часы приема);

на информационных стендах в местах предоставления услуги.

1.3.2. Получение сведений о ходе предоставления услуги: не предусмотрено.

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

Справочная информация (место нахождения и график работы медицинских организации, предоставляющих услуги, их структурных подразделений, предоставляющих услуги, иных органов и организаций, справочные телефоны, адреса официальных сайтов) размещена на официальном сайте Комитета по здравоохранению (доменное имя сайта в сети Интернет – zdrav.spb.ru), на официальном сайте Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» (доменное имя сайта в сети Интернет – spbmias.ru) и на Портале (доменное имя сайта в сети Интернет – gu.spb.ru).

На информационных стендах в медицинских организациях размещается следующая информация:

наименование услуги;

порядок предоставления услуги;
 информация о предоставлении услуги Единой региональной
 информационно-справочной службой «122» (далее – Служба 122);
 информация о предоставлении услуги посредством федерального Портала, Портала,
 Портала «Здоровье петербуржца» и мобильного приложения;
 перечень категорий граждан, имеющих право на получение услуги;
 перечень документов, необходимых для получения услуги;
 адреса размещения информационных терминалов в медицинских организациях
 (далее – инфомат) для получения услуги.

II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: Запись на прием к врачу в медицинскую организацию.

Краткое наименование услуги – запись на прием к врачу.

2.2. Услуга предоставляется:

2.2.1. При обращении за услугой в части записи на прием к врачу в медицинскую организацию для получения первичной медико-санитарной помощи – медицинской организацией, выбранной заявителем для получения первичной медико-санитарной помощи в соответствии с частью 2 статьи 21 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.2.2. При обращении за услугой в части записи на прием к врачу в медицинскую организацию для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи:

медицинской организацией, указанной в направлении врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), фельдшера, врача-специалиста;

медицинской организацией, выбранной пациентом в соответствии с частью 2 статьи 21 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.2.3. При обращении за услугой в части записи на прием к врачу в медицинскую организацию для получения специализированной медицинской помощи в плановой форме – медицинской организацией по направлению лечащего врача в соответствии с частью 4 статьи 21 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.2.4. При обращении за услугой в части приема заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации – медицинской организацией, определенной по территориально-участковому принципу с учетом фактического местонахождения пациента в момент обращения за услугой.

2.2.5. При обращении за услугой в части записи для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации в медицинской организации – медицинской организацией, выбранной заявителем для получения первичной медико-санитарной помощи в соответствии с частью 2 статьи 21 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.3. Результатом предоставления услуги является запись (отказ в записи) на прием к врачу.

Предусмотрены следующие способы получения результата предоставления услуги:
 по телефону;

непосредственно в медицинской организации;

в электронной форме посредством Портала, федерального Портала, Портала «Здоровье петербуржца» (далее – Интернет-Порталы), мобильного приложения – в зависимости от способа подачи запроса.

Предоставление услуги осуществляется с использованием государственной информационной системы Санкт-Петербурга «Региональный фрагмент единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения» (далее – РЕГИЗ).

Результат предоставления услуги регистрируется в РЕГИЗ. При обращении за предоставлением услуги посредством Портала, мобильного приложения фиксация информации осуществляется в РЕГИЗ с последующей автоматической передачей в государственную информационную систему «Межведомственная автоматизированная информационная система предоставления в Санкт-Петербурге государственных и муниципальных услуг в электронном виде» (далее – МАИС ЭГУ).

2.4. Срок предоставления услуги:

2.4.1. При обращении за услугой в части записи на прием к врачу в медицинскую организацию для получения первичной медико-санитарной помощи, первичной специализированной медико-санитарной помощи:

в момент обращения заявителя за услугой – при наличии свободных слотов для записи в пределах горизонта записи;

в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента обращения заявителя за услугой – при отсутствии в момент обращения заявителя за услугой свободных слотов для записи в пределах горизонта записи, в случае, если обращение заявителя за услугой в момент обращения было зарегистрировано в Журнале отложенной записи.

2.4.2. При обращении за услугой в части записи на прием к врачу в медицинскую организацию для получения специализированной медицинской помощи в плановой форме, в части приема заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, в части записи для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации в медицинской организации – в момент обращения заявителя за услугой.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги.

Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги размещен на официальном сайте Комитета по здравоохранению (доменное имя сайта в сети Интернет – zdrav.spb.ru) и на Портале (доменное имя сайта в сети Интернет – gu.spb.ru) в разделе описания услуги.

2.6. Исчерпывающий перечень документов (сведений), необходимых для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем.

При обращении за предоставлением услуги заявитель представляет следующие документы или сведения, указанные в данных документах:

документ, удостоверяющий личность пациента, или полис обязательного медицинского страхования (далее – полис ОМС) пациента;

направление врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), фельдшера, врача-специалиста, лечащего врача (далее – Направление) – в случае обращения за предоставлением услуги в медицинскую организацию, указанную в Направлении;

сведения об адресе фактического места нахождения пациента в момент обращения заявителя за предоставлением услуги – в случае обращения за предоставлением услуги в части приема заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации.

При обращении представителя пациента в медицинскую организацию за получением услуги дополнительно представляются следующие документы:

паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность представителя пациента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

документ, подтверждающий полномочия представителя пациента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В представляемых документах не допускаются неустойчивые исправления, повреждения, нечитаемые части текста либо нечитаемые оттиски штампов и печатей, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги в соответствии с нормативными правовыми актами, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить: отсутствует.

2.8. Должностным лицам медицинских организаций, предоставляющих услугу, запрещено требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением следующих случаев:

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

наличие ошибок в заявлении о предоставлении услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

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

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

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги: отсутствует.

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

2.10.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрены.

2.10.2. Основанием для отказа в предоставлении услуги является:

непредставление заявителем документов и (или) сведений, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента;

обращение заявителя за предоставлением услуги в медицинскую организацию, не соответствующую требованиям, указанным в пункте 2.2 настоящего Регламента.

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

2.12. Государственная пошлина или иная плата за предоставление услуги не взимается.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, включая информацию о методиках расчета такой платы: не предусмотрено.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления таких услуг.

Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за предоставлением услуги составляет не более 15 минут; время ожидания получения результата предоставления услуги – не более 7 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении услуги осуществляется в момент обращения в медицинское учреждение, в Службу 122, в кол-центр по телефону медицинской организации посредством использования инфомата, федерального Портала, Портала «Здоровье петербуржца». Регистрация запроса осуществляется в РЕГИЗ.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении услуги осуществляется в момент обращения посредством использования Портала, мобильного приложения. Регистрация запроса осуществляется в государственной информационной системе МАИС ЭГУ с последующей автоматической передачей в РЕГИЗ.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг, в том числе

к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.16.1. Указанные помещения должны иметь площади, предусмотренные санитарными нормами и требованиями к рабочим (офисным) помещениям, где оборудованы рабочие места с использованием персональных компьютеров и копировальной техники, и места для приема посетителей, а также должны быть оборудованы стульями и столами, стендами, на которых должна быть размещена информация, указанная в пункте 1.3.3 настоящего Регламента.

2.16.2. Вход в здание, в котором предоставляется услуга (далее – здание), должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы медицинской организации, предоставляющей услугу, а также тактильной схемой (табличкой), дублирующей данную информацию.

Для лиц с нарушением функции зрения вход в здание обозначается с помощью изменения фактуры наземного покрытия.

Должностные лица медицинской организации, предоставляющей услугу, осуществляют, при необходимости, помощь инвалидам и иным маломобильным группам населения при их передвижении по помещениям, в том числе при входе в здание и выходе из него, в получении в доступной для них форме информации о порядке предоставления услуги, о совершении других необходимых для получения услуги действий, а также обеспечение посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Личный уход за получателем услуги из числа инвалидов и иных маломобильных групп населения (медицинские процедуры, помощь в принятии пищи и лекарств, в выполнении санитарно-гигиенических процедур) обеспечивается инвалидом самостоятельно либо при помощи сопровождающих лиц.

2.16.3. Помещения, в которых предоставляется услуга (далее – помещения), оборудуются информационными стендами или терминалами, содержащими сведения, указанные в пункте 1.3.3 настоящего Регламента, в визуальной, текстовой и (или) мультимедийной формах. Оформление визуальной, текстовой и (или) мультимедийной информации должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Помещения, должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, оснащены знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в соответствии с действующими стандартами выполнения и размещения таких знаков, а также визуальными индикаторами, преобразующими звуковые сигналы в световые, речевые сигналы в текстовую бегущую строку.

2.16.4. Помещения, в том числе вход и пути передвижения по помещениям, должны быть оборудованы пандусами, лифтами (при необходимости), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов и иных маломобильных групп населения, а также специальными объемными тактильными плитками и покрытиями, обозначающими пути движения, повороты и препятствия (перекрестки, ступени, лестницы, двери).

Двери в помещениях не должны иметь порогов, препятствующих движению инвалидов и иных маломобильных групп населения.

В помещениях должно быть обеспечено беспрепятственное передвижение и разворот кресел-колясок, размещение столов в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота кресел-колясок.

2.16.5. С целью правильной и безопасной ориентации инвалидов и других маломобильных групп населения в помещениях на видных местах должны быть размещены тактильные мнемосхемы, отображающие план размещения данных помещений, а также план эвакуации граждан в случае пожара.

В помещениях должна быть предусмотрена система (установка) оповещения людей о пожаре.

Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.16.6. На путях движения инвалидов и иных маломобильных групп населения в помещениях должны быть предусмотрены смежные с ними места отдыха и ожидания. В местах ожидания должно быть предусмотрено не менее одного места для инвалида, передвигающегося на кресле-коляске или пользующегося костылями (тростью), а также для его сопровождающего.

2.16.7. Территория, прилегающая к местонахождению медицинской организации, предоставляющей услугу, оборудуется, по возможности, местами для парковки автотранспортных средств, включая автотранспортные средства инвалидов.

На территории на основных путях движения к зданию должны быть предусмотрены места отдыха, доступные для инвалидов и иных маломобильных групп населения, оборудованные скамейками, указателями, навесами и опознаваемые с помощью изменения фактуры наземного покрытия.

2.16.8. Руководителем медицинской организации, предоставляющей услугу, обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- а) возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;
- г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;
- д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и к услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

ж) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н.

2.16.9. Руководителем медицинской организации, предоставляющей услугу, обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами:

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

в) оказание иной необходимой инвалидам помощи, в том числе помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами;

г) наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур в местах ожидания и приема заявителей.

2.17. Показатели доступности и качества услуги.

Показатели доступности предоставления услуги:

наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления услуги на информационных стендах и официальных сайтах медицинских организаций;

возможность получения услуги всеми способами, указанными в пункте 2.17.4 настоящего Регламента.

Показатели качества предоставления услуги:

соблюдение количества и продолжительности взаимодействий заявителя с должностными лицами медицинских организаций;

соблюдение сроков предоставления услуги, указанных в пункте 2.4 настоящего Регламента;

отсутствие обоснованных жалоб и претензий на действия (бездействие) сотрудников, ответственных за предоставление услуги.

2.17.1. Количество взаимодействий заявителя с медицинской организацией:

при записи на прием к врачу – от одного до четырех;

при вызове врача на дом – от одного до двух;

при записи для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации – не более одного.

2.17.2. Продолжительность взаимодействий – не более 7 минут.

2.17.3. Предусмотрено информирование заявителя о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий – нет.

2.17.4. Способы предоставления услуги заявителю:

непосредственно при обращении в регистратуру медицинской организации;

- посредством обращения в Службу 122²;
- посредством обращения в кол-центр медицинской организации (при наличии) по телефону;
- с использованием инфомата³ (запись доступна в часы работы медицинской организации, на территории которой расположен инфомат);
- с использованием федерального Портала и Портала «Здоровье петербуржца», мобильного приложения, в том числе через Личный кабинет пациента или Личный кабинет представителя пациента⁴;
- с использованием Портала и мобильного приложения⁵, в том числе через Личный кабинет пациента или представителя пациента.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

Для обеспечения возможности подачи запроса в электронной форме посредством Портала, федерального Портала, мобильного приложения (в случае получения услуги через Личный кабинет пациента или Личный кабинет представителя пациента) или Портала «Здоровье петербуржца» (в случае получения услуги через Личный кабинет пациента), заявитель должен иметь ключ простой электронной подписи (далее – ЭП). Для получения ключа простой ЭП заявителю необходимо пройти процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА). Информация о способах и порядке регистрации в ЕСИА представлена на Портале (страница сайта в сети Интернет – gu.spb.ru/about-reg). Онлайн-форма предварительной регистрации в ЕСИА размещена на сайте в сети «Интернет» (доменное имя сайта в сети Интернет – esia.gosuslugi.ru).

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

При обращении за предоставлением услуги осуществляются следующие административные процедуры:

² За исключением случаев обращения за услугой в части записи для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации в медицинской организации.

³ За исключением случаев обращения за услугой в части приема заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации и в части записи для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации в медицинской организации.

⁴ За исключением записи для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации в медицинской организации. Запись для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации производится только через Личный кабинет пациента.

⁵ За исключением случаев обращения за услугой в части приема заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации и в части записи для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации в медицинской организации.

предоставление услуги в части записи на прием к врачу в медицинскую организацию для получения первичной медико-санитарной помощи, а также для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи при обращении в медицинскую организацию, выбранную заявителем для получения первичной медико-санитарной помощи в соответствии с частью 2 статьи 21 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

предоставление услуги в части записи на прием к врачу в медицинскую организацию для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи или специализированной медицинской помощи в плановой форме при обращении в медицинскую организацию, указанную в Направлении;

предоставление услуги в части приема заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинскую организацию, определенную по территориально-участковому принципу с учетом фактического местонахождения пациента в момент обращения заявителя за предоставлением услуги;

предоставление услуги в части записи для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации в медицинской организации, выбранной заявителем для получения первичной медико-санитарной помощи в соответствии с частью 2 статьи 21 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1. Предоставление услуги в части записи на прием к врачу в медицинскую организацию для получения первичной медико-санитарной помощи, а также для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи при обращении в медицинскую организацию, выбранную заявителем для получения первичной медико-санитарной помощи в соответствии с частью 2 статьи 21 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в медицинскую организацию.

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

3.1.2.1. При обращении за услугой непосредственно в регистратуру медицинской организации, в кол-центр медицинской организации или посредством Службы 122 сотрудник медицинской организации или оператор Службы 122 проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента, сотрудник медицинской организации или оператор Службы 122:

осуществляет запись пациента на прием к врачу при наличии свободных слотов для записи в пределах горизонта записи;

при отсутствии свободных слотов для записи в пределах горизонта записи предлагает заявителю зарегистрировать заявку на прием к врачу в Журнале отложенной записи, в случае согласия заявителя регистрирует заявку на прием к врачу в Журнале отложенной записи и сообщает номер информационного листа о регистрации заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи. Отказ заявителя от регистрации заявки в Журнале отложенной записи является отказом заявителя от предоставления услуги.

При непосредственном обращении за предоставлением услуги в регистратуру медицинской организации сотрудник медицинской организации также распечатывает указанный информационный лист и выдает его заявителю.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента, сотрудник медицинской организации или оператор Службы 122 отказывает в предоставлении услуги.

При обращении за услугой посредством Интернет-Порталов, мобильного приложения или инфоматов заявитель самостоятельно заполняет электронную форму для проверки наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента. В случае использования заявителем Личного кабинета пациента заполнение электронной формы для проверки наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента, не требуется.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента, заявитель:

осуществляет запись на прием к врачу при наличии свободных слотов для записи в пределах горизонта записи;

при отсутствии свободных слотов для записи в пределах горизонта записи осуществляет регистрацию заявки в Журнале отложенной записи. Отказ заявителя от регистрации заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи является отказом заявителя от предоставления услуги;

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента, заявитель получает автоматический отказ в предоставлении услуги.

Срок выполнения административных действий, входящих в состав административной процедуры, – в момент обращения заявителя за предоставлением услуги.

3.1.2.2. Если в момент обращения заявителя за предоставлением услуги была зарегистрирована заявка на прием к врачу в Журнале отложенной записи, сотрудник медицинской организации при появлении свободных слотов для записи осуществляет информирование заявителя о наличии свободных слотов для записи по телефону, указанному заявителем при регистрации заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи.

В случае согласия заявителя сотрудник медицинской организации осуществляет запись на прием к врачу. Отказ заявителя от записи на прием к врачу является отказом заявителя от предоставления услуги, заявка на прием к врачу в Журнале отложенной записи аннулируется сотрудником медицинской организации.

Максимальный срок выполнения административных действий, входящих в состав административной процедуры – 5 рабочих дней с момента обращения заявителя за услугой.

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

оператор Службы 122 (при обращении за услугой посредством Службы 122);

сотрудник медицинской организации (при обращении за услугой непосредственно в регистратуру медицинской организации или посредством обращения в кол-центр медицинской организации);

руководитель медицинской организации (при обращении за услугой с использованием инфомата, Интернет-Порталов или мобильного приложения в части обеспечения технической возможности предоставления услуги).

3.1.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента, а также наличие (отсутствие) свободных слотов для записи в пределах горизонта записи.

3.1.5. Результатом административной процедуры является запись (отказ в записи) пациента на прием к врачу.

3.1.6. Способы фиксации результата выполнения административной процедуры является:

формирование талона на прием к врачу в соответствии с формой талона на прием к врачу, приведенной в приложении № 1 к настоящему Регламенту (далее – талон на прием к врачу), в электронном виде, а также выдача распечатанного талона на прием к врачу при непосредственном обращении за предоставлением услуги в регистратуру медицинской организации;

регистрация заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи, а также выдача заявителю при непосредственном обращении за предоставлением услуги в регистратуру медицинской организации распечатанного информационного листа о регистрации заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи в соответствии с формой информационного листа о регистрации заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи, приведенной в приложении № 2 к настоящему Регламенту (далее – информационный лист);

информирование заявителя об отказе в записи на прием к врачу при наличии оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента.

3.2. Предоставление услуги в части записи на прием к врачу в медицинскую организацию для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи или специализированной медицинской помощи в плановой форме при обращении в медицинскую организацию, указанную в Направлении.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в медицинскую организацию, указанную в Направлении.

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

При обращении за услугой непосредственно в регистратуру медицинской организации, в кол-центр медицинской организации или посредством Службы 122 сотрудник медицинской организации или оператор Службы 122 проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента;

в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента, сотрудник медицинской организации или оператор Службы 122 осуществляет запись пациента на прием к врачу при наличии свободных слотов для записи в пределах горизонта записи;

в случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента, а также в случае отсутствия свободных слотов для записи в пределах горизонта записи отказывает в предоставлении услуги.

При обращении за услугой посредством Интернет-Порталов (в случае обращения посредством Портала запись на прием к врачу по Направлению осуществляется при наличии соответствующей технической возможности), инфоматов или мобильного приложения заявитель самостоятельно:

заполняет электронную форму для проверки наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента. В случае использования заявителем Личного кабинета пациента или Личного кабинета представителя пациента заполнение электронной формы для проверки наличия оснований для отказа в предоставлении услуги не требуется;

осуществляет запись на прием к врачу при наличии свободных слотов для записи в пределах горизонта записи;

при наличии технической возможности сохраняет и распечатывает талон на прием к врачу.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента, заявитель получает автоматический отказ в предоставлении услуги.

Срок выполнения административных действий, входящих в состав административной процедуры, – в момент обращения заявителя за предоставлением услуги.

3.2.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются:

оператор Службы 122 (при обращении за услугой посредством Службы 122);

сотрудник медицинской организации (при обращении за услугой непосредственно в регистратуру медицинской организации или посредством обращения в кол-центр медицинской организации);

руководитель медицинской организации (при обращении за услугой с использованием инфомата, Интернет-Порталов или мобильного приложения в части обеспечения технической возможности предоставления услуги).

3.2.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента, а также наличие (отсутствие) свободных слотов для записи в пределах горизонта записи.

3.2.5. Результатом административной процедуры является запись (отказ в записи) пациента на прием к врачу.

3.2.6. Способами фиксации результата выполнения административной процедуры является:

формирование талона на прием к врачу в электронном виде, а также выдача распечатанного талона при непосредственном обращении за предоставлением услуги в регистратуру медицинской организации;

информирование заявителя об отказе в записи на прием к врачу при наличии оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента.

3.3. Предоставление услуги в части приема заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинскую организацию, определенную по территориально-участковому принципу с учетом фактического местонахождения пациента в момент обращения заявителя за предоставлением услуги.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя за предоставлением услуги в части приема заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинскую организацию.

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

При обращении за услугой непосредственно в регистратуру медицинской организации, в кол-центр медицинской организации или посредством Службы 122 сотрудник медицинской организации или оператор Службы 122:

регистрирует обращение заявителя на основании сведений о пациенте, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента и полученных от заявителя в момент обращения за предоставлением услуги, и проверяет наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента;

в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента, оформляет заявку (осуществляет запись) на вызов врача на дом;

в случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента, отказывает в предоставлении услуги.

При обращении за услугой посредством федерального Портала или Портала «Здоровье петербуржца» заявитель самостоятельно:

заполняет электронную форму для проверки наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента;

оформляет заявку (осуществляет запись) на вызов врача на дом. При отсутствии Личного кабинета пациента или Личного кабинета представителя пациента – запись на услугу не доступна.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента, заявитель получает автоматический отказ в предоставлении услуги.

Срок выполнения административных действий, входящих в состав административной процедуры, – в момент обращения заявителя за предоставлением услуги.

3.3.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются:

оператор Службы 122 (при обращении за услугой посредством Службы 122);

сотрудник медицинской организации (при обращении за услугой непосредственно в регистратуру медицинской организации или посредством обращения в кол-центр медицинской организации);

руководитель медицинской организации (при обращении за услугой с использованием федерального Портала или Портала «Здоровье петербуржца» в части обеспечения технической возможности предоставления услуги).

3.3.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента.

3.3.5. Результатом административной процедуры является прием заявки (запись) на вызов врача на дом или отказ в приеме заявки (записи) на вызов врача на дом.

3.3.6. Способами фиксации результата выполнения административной процедуры является:

резервирование слота для посещения пациента врачом на дому или информирование заявителя об отказе в приеме заявки (записи) на вызов врача на дом с указанием оснований отказа, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента.

3.4. Предоставление услуги в части записи для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации в медицинской организации, выбранной заявителем для получения первичной медико-санитарной помощи в соответствии с частью 2 статьи 21 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя за предоставлением услуги в части записи для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации в медицинскую организацию.

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

При обращении за услугой непосредственно в регистратуру медицинской организации или в кол-центр медицинской организации сотрудник медицинской организации проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента, сотрудник медицинской организации осуществляет запись пациента для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации при наличии свободных слотов для записи в пределах горизонта записи, информирует заявителя о дате и времени записи на прием к врачу записи для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации.

Формирование талона на прием к врачу в электронном виде происходит автоматически.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента, специалист медицинской организации отказывает в предоставлении услуги.

При обращении за услугой посредством федерального Портала или Портала «Здоровье петербуржца», заявитель самостоятельно в Личном кабинете пациента:

заполняет электронную форму для проверки наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента;

осуществляет запись для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации при наличии свободных слотов для записи в пределах горизонта записи.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента, заявитель получает автоматический отказ в предоставлении услуги.

Срок выполнения административных действий, входящих в состав административной процедуры, – в момент обращения заявителя за предоставлением услуги.

3.4.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются:

сотрудник регистратуры медицинской организации при обращении за услугой непосредственно в регистратуру медицинской организации или посредством обращения в кол-центр медицинской организации);

руководитель медицинской организации (при обращении за услугой с использованием федерального Портала или Портала «Здоровье петербуржца» (в части обеспечения технической возможности предоставления услуги).

3.4.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента, а также наличие (отсутствие) свободных слотов для записи в пределах горизонта записи.

3.4.5. Результатом административной процедуры является запись (отказ в записи) пациента для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации.

3.4.6. Способы фиксации результата выполнения административной процедуры является:

формирование талона на прием к врачу в электронном виде и информирование заявителя о дате и времени записи для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации;

информирование заявителя об отказе в записи для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации при наличии оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10.2 настоящего Регламента.

3-1. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

При предоставлении услуги в электронной форме осуществляются следующие административные процедуры (действия):

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге;

подача запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, и прием таких заявлений;

получение заявителем результата предоставления услуги.

3-1.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге.

Заявитель может получить информацию о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме, на федеральном Портале (доменное имя сайта в сети Интернет – gosuslugi.ru), на Портале «Здоровье петербуржца» (доменное имя сайта в сети Интернет – gorzdrav.spb.ru), на Портале (доменное имя сайта в сети Интернет – gu.spb.ru).

Доступ к сведениям о способах предоставления услуги, порядку предоставления услуги, в том числе в электронной форме, перечню необходимых для предоставления услуги документов, к форме запроса выполняется без предварительной авторизации заявителя на Интернет-Портале. Заявитель может ознакомиться с формой запроса на Интернет-Порталах, при необходимости сохранить их на компьютере.

3-1.2. Подача запроса и прием таких запросов

3-1.2.1. Подача запроса.

Формирование заявителем запроса о предоставлении услуги осуществляется в форме электронного запроса на Интернет-Портале или в мобильном приложении. После подачи электронного запроса не требуется формирование бумажного запроса.

Для подачи заявления на Интернет-Портале или в мобильном приложении заявитель выполняет следующие действия:

- изучает информацию о порядке предоставления услуги в электронной форме, размещенную на Интернет-Портале или в мобильном приложении в соответствующем разделе;

- выполняет авторизацию на Интернет-Портале или в мобильном приложении. При этом авторизация физического лица производится получателем услуги самостоятельно;

- открывает форму электронного заявления на Интернет-Портале или в мобильном приложении (далее – форма электронного заявления);

- заполняет форму электронного заявления, включающую сведения, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги;

- подтверждает факт ознакомления и согласия с условиями и порядком предоставления услуги в электронной форме (устанавливает соответствующую отметку о согласии в форме электронного заявления);

- отправляет заполненное электронное заявление (нажимает соответствующую кнопку в форме электронного заявления);

- производит запись на прием к врачу в выбранную медицинскую организацию согласно установленному графику приема граждан, формируемому на стороне медицинской организации;

- сохраняет или распечатывает талон на прием к врачу;

- при вызове врача на дом созданная заявка направляется в медицинскую организацию.

3-1.3. Получение результата услуги заявителем.

Результат услуги, полученный в электронной форме, доступен заявителю в Личном кабинете пациента или Личного кабинета представителя пациента на Интернет-Портале.

Заявитель имеет возможность в любое время посмотреть, скачать, распечатать талон на прием к врачу, авторизовавшись в Личном кабинете пациента или Личном кабинете представителя пациента.

3-1.4. Другие действия, необходимые для предоставления услуги.

При предоставлении услуги в электронной форме посредством Портала заявителю обеспечивается осуществление оценки качества предоставления услуги посредством электронного опроса на Портале.

3-1.5. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) медицинской организации, предоставляющей услугу, а также должностных лиц при предоставлении услуги. Заявитель производит действия в соответствии с разделом V настоящего Регламента.

IV. Формы контроля исполнения настоящего Регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, осуществляется руководителем медицинской организации, предоставляющей услугу.

4.2. Руководитель медицинской организации осуществляет контроль за:

- надлежащим исполнением настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги работниками медицинской организации;

работоспособностью и настройкой медицинской информационной системы медицинской организации;

составлением расписания записи на прием к врачам согласно Перечню должностей врачей специалистов, для которых в обязательном порядке должна быть открыта запись на прием для пациентов в медицинских организациях, приведенному в приложении № 3 к настоящему Регламенту;

порядком ведения расписания, поддержанием медицинской организацией электронного расписания приема врачей в актуальном состоянии;

порядком информирования заявителей о записи на прием к врачу в медицинских организациях;

порядком разделения потоков пациентов при целевых обращениях;

порядком перераспределения функций между врачами, медицинскими работниками со средним медицинским образованием и немедицинскими работниками;

соблюдением работниками медицинской организации требований к сбору и обработке персональных данных пациентов (представителей пациентов).

4.3. Руководитель медицинской организации и работники медицинской организации, уполномоченные предоставлять услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления услуги, подготовки отказа в предоставлении услуги. Персональная ответственность руководителя медицинской организации и работников медицинской организации закрепляется в должностных регламентах и должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

В частности, работники медицинской организации несут ответственность за:

необоснованное требование у заявителей документов или платы, не предусмотренных настоящим Регламентом;

нарушение сроков регистрации запросов заявителя о предоставлении услуги;

нарушение сроков предоставления услуги.

4.4. Ответственность за технологическое обеспечение работы Портала «Здоровье петербуржца» (gorzdrav.spb.ru) и обеспечение технической поддержки заявителей по вопросам работы Портала «Здоровье петербуржца» (gorzdrav.spb.ru) несут исполнители государственного контракта на сопровождение РЕГИЗ на момент рассмотрения жалоб и обращений по поводу технологического обеспечения и технической поддержки Портала «Здоровье петербуржца».

Оператор Портала – Санкт-Петербургское государственное унитарное предприятие «Санкт-Петербургский информационно-аналитический центр» (далее – СПб ГУП «СПб ИАЦ») – осуществляет контроль за своевременностью доставки электронных заявлений РЕГИЗ.

Персональная ответственность специалистов СПб ГУП «СПб ИАЦ» закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Специалисты СПб ГУП «СПб ИАЦ» несут ответственность:

за технологическое обеспечение работы Портала;

за обеспечение технической поддержки заявителей по вопросам работы с Порталом.

4.5. Ответственность за предоставление услуги посредством Единой региональной информационно-справочной службы «122» закрепляется за сотрудниками

Санкт-Петербургского государственного унитарного предприятия «Автоматическая телефонная станция Смольного».

4.6. В рамках предоставления услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги.

Контроль за исполнением настоящего Регламента медицинскими организациями осуществляется Санкт-Петербургским государственным бюджетным учреждением здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» в форме сбора, обработки и консолидации информации о результатах предоставления услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) работников и должностных лиц медицинской организации, предоставляющей услугу

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на нарушение порядка предоставления услуги (далее – жалоба).

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) руководителем и работниками медицинской организации в ходе предоставления услуги. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителя обязательным.

5.1.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока предоставления услуги;

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

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга для предоставления услуги, у заявителя;

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

требование у заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

приостановление предоставления 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 Санкт-Петербурга;

требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.1.2. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя и оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Предмет жалобы.

Жалоба должна содержать:

наименование медицинской организации, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) работника или должностного лица медицинской организации, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, сведения о месте жительства заявителя, 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) работника или должностного лица медицинской организации;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или должностного лица медицинской организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. Исполнительные органы и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть подана жалоба в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается в медицинскую организацию, предоставляющую услугу.

Жалоба может быть подана в ИОГВ СПб, в ведении которого находится медицинская организация.

5.4. Способы подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба может быть подана заявителем:

в электронной форме;

в письменной форме на бумажном носителе.

5.4.1.1. Подача жалобы в письменной форме на бумажном носителе осуществляется: по почте;

при личном обращении заявителя в письменной форме на бумажном носителе в медицинскую организацию или в ИОГВ СПб, в ведении которого находится медицинская организация.

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

При подаче жалобы в электронной форме представителем заявителя документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации, может быть

представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.

5.4.1.2. Подача жалобы в электронной форме осуществляется с использованием сети Интернет посредством:

официального сайта медицинской организации, или Портала досудебного обжалования (доменное имя сайта в сети Интернет – do.gosuslugi.ru) в ИОГВ СПб, в ведении которого находится медицинская организация (в случае если запрос был подан посредством федерального Портала);

официального сайта медицинской организации, официального сайта ИОГВ СПб, Портала «Здоровье петербуржца» (доменное имя сайта в сети Интернет – gorzdrav.spb.ru), а также посредством Портала (доменное имя сайта в сети «Интернет» – gu.spb.ru) (в случае если запрос был подан посредством Портала, мобильного приложения).

Заполнение запроса о рассмотрении жалобы через Портал, Портал досудебного обжалования производится заявителем лично при условии авторизации заявителя на Портале, Портале досудебного обжалования посредством ЕСИА.

5.4.2. Порядок рассмотрения жалобы.

Жалоба на решения и действия (бездействия) работника медицинской организации рассматривается должностным лицом медицинской организации или ИОГВ СПб, в ведении которого находится медицинская организация.

Жалоба на решения и действия (бездействия) должностных лиц медицинской организации рассматривается ИОГВ СПб, в ведении которого находится медицинская организация.

Жалобы на решения и действия (бездействия) руководителя ИОГВ СПб подаются вице-губернатору Санкт-Петербурга согласно распределению обязанностей между вице-губернаторами Санкт-Петербурга, в соответствии с распоряжением Губернатора Санкт-Петербурга от 12.11.2014 № 14-рг «О распределении обязанностей между вице-губернаторами Санкт-Петербурга», или в Правительство Санкт-Петербурга.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Медицинская организация или ИОГВ СПб, в ведении которого находится медицинская организация, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

В случае оставления жалобы без ответа по основаниям, указанным в абзаце втором настоящего пункта, медицинская организация или ИОГВ СПб, в ведении которого находится медицинская организация, сообщает заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

В случае оставления жалобы без ответа по основаниям, указанным в абзаце пятом настоящего пункта, медицинская организация или ИОГВ СПб, в ведении которого находится медицинская организация, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы

сообщает об этом гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в медицинской организации или ИОГВ СПб, в ведении которого находится медицинская организация.

Жалоба, поступившая в медицинскую организацию или ИОГВ СПб, в ведении которого находится медицинская организация, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены ИОГВ СПб.

5.6. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация или ИОГВ СПб, в ведении которого находится медицинская организация, принимает одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга;

отказать в удовлетворении жалобы.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

При удовлетворении жалобы медицинская организация или ИОГВ СПб, в чьем ведении находится медицинская организация, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по оказанию заявителю услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование медицинской организации или ИОГВ СПб, в ведении которого находится медицинская организация, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) 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 услуги;

в случае если жалоба признана не обоснованной – аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых медицинской организацией или ИОГВ СПб,

в ведении которого находится медицинская организация, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом медицинской организации или ИОГВ СПб, в ведении которого находится медицинская организация.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) медицинской организации или ИОГВ СПб, в ведении которого находится медицинская организация, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано вице-губернатору Санкт-Петербурга согласно распределению обязанностей между вице-губернаторами Санкт-Петербурга в соответствии с распоряжением Губернатора Санкт-Петербурга от 12.11.2014 № 14-рг «О распределении обязанностей между вице-губернаторами Санкт-Петербурга», в Правительство Санкт-Петербурга, а также в суд, в порядке и сроки, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

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

5.10. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения информации на Интернет-Порталах.

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) работников и должностных лиц медицинской организации или ИОГВ СПб, в чьем ведении находится медицинская организация, осуществляется посредством размещения информации на официальном сайте медицинской организации и ИОГВ СПб.

Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) работников и должностных лиц медицинской организации или ИОГВ СПб осуществляется также по телефонам, адресам электронной почты и при личном приеме по адресам, указанным в пункте 5.12 настоящего Регламента.

5.11. Положения настоящего раздела, устанавливающие порядок подачи и рассмотрения жалоб заявителей на нарушения их прав при предоставлении услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ).

Жалобы заявителей на организацию предоставления услуг в ИОГВ СПб подаются и рассматриваются в порядке, предусмотренном Законом № 59-ФЗ.

5.12. Номера телефонов, по которым можно сообщить о нарушении работником или должностным лицом медицинской организации или ИОГВ СПб положений настоящего Регламента, или получить информацию о записи на личный прием:

В приемной Правительства Санкт-Петербурга по телефону: (812) 576-78-06 с 09:00 часов до 18:00 часов.

В Комитете по здравоохранению Санкт-Петербурга по телефону: (812) 571-34-06; адрес: Малая Садовая, д. 1, e-mail: kzdrav@gov.spb.ru.

В Администрации соответствующего района Санкт-Петербурга:

1. Адмиралтейский район Санкт-Петербурга – (812) 316-25-22, адрес: Измайловский пр-т, 10, Санкт-Петербург, 190005, e-mail: tuadm@gov.spb.ru;
2. Василеостровский район Санкт-Петербурга – (812) 323-63-07 адрес: Большой ВО пр-т, 55, лит. А, Санкт-Петербург, 199178, e-mail: tuvo@gov.spb.ru;
3. Выборгский район Санкт-Петербурга – (812) 295-31-46 адрес: Большой Сампсониевский пр-т, 86, Санкт-Петербург, 194100, e-mail: tuvyb@gov.spb.ru;
4. Калининский район Санкт-Петербурга – (812) 576-99-01 адрес: Арсенальная наб., 13/1, Санкт-Петербург, 195009, e-mail: tukalin@gov.spb.ru;
5. Кировский район Санкт-Петербурга – (812) 252-30-17 адрес: Стачек пр-т, 18, Санкт-Петербург, 198095, e-mail: tukir@gov.spb.ru;
6. Колпинский район Санкт-Петербурга – (812) 576-96-13 адрес: Победы б-р, д.1, г. Колпино, Санкт-Петербург, 196653, e-mail: tukolp@gov.spb.ru;
7. Красногвардейский район Санкт-Петербурга – (812) 227-43-64 адрес: Среднеохтинский пр-т, 50, Санкт-Петербург, 195027, e-mail: tukrgv@gov.spb.ru;
8. Красносельский район Санкт-Петербурга – (812) 736-86-02 адрес: Партизана Германа ул., 3, Санкт-Петербург, 198329, e-mail: tukrsl@gov.spb.ru;
9. Кронштадтский район Санкт-Петербурга – (812) 576-90-00 адрес: Ленина пр-т, 36, г. Кронштадт, Санкт-Петербург, 197760, e-mail: tukrns@gov.spb.ru;
10. Курортный район Санкт-Петербурга – (812) 437-10-02 адрес: Свободы пл., 1, г. Сестрорецк, Санкт-Петербург, 197706, e-mail: tukur@gov.spb.ru;
11. Московский район Санкт-Петербурга – (812) 576-88-00 адрес: Московский пр-т, 129, Санкт-Петербург, 196006, e-mail: tumos@gov.spb.ru;
12. Невский район Санкт-Петербурга – (812) 417-39-22 адрес: Обуховской Обороны пр-т, 163, Санкт-Петербург, 192131, e-mail: rnevsky@tunev.gov.spb.ru;
13. Петроградский район Санкт-Петербурга – (812) 576-51-84 адрес: Монетная Б. ул., 19, Санкт-Петербург, 197101, e-mail: obsh@petr.gov.spb.ru;
14. Петродворцовый район Санкт-Петербурга – (812) 450-74-20 адрес: Калининская ул., 7, г. Петергоф, Санкт-Петербург, 198510, e-mail: tuptrdv@gov.spb.ru;
15. Приморский район Санкт-Петербурга – (812) 576-82-28 адрес: Савушкина ул., 83, Санкт-Петербург, 197374, e-mail: tuprim@gov.spb.ru;
16. Пушкинский район Санкт-Петербурга – (812) 576-92-00 адрес: Октябрьский б-р, 24, г. Пушкин, Санкт-Петербург, 196601, e-mail: tupush@gov.spb.ru;
17. Фрунзенский район Санкт-Петербурга – (812) 246-91-09 адрес: Пражская ул., 46, Санкт-Петербург, 192241, e-mail: frunsreg@tufruns.gov.spb.ru;
18. Центральный район Санкт-Петербурга – (812) 576-28-00 адрес: Невский пр-т, 176, Санкт-Петербург, 191167, e-mail: tucentr@gov.spb.ru.

В Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Санкт-Петербурга – (812) 703-73-01.

В страховой медицинской организации, являющейся для пациента страховщиком – телефон указан в полисе ОМС.

Приложение № 1
к Регламенту государственных учреждений
здравоохранения, находящихся в ведении
исполнительных органов государственной
власти Санкт-Петербурга, по предоставлению
услуги в электронном виде
«Запись на прием к врачу в медицинскую организацию»

Талон на прием к врачу

1. Фамилия, имя, отчество, дата рождения пациента _____
2. Дата и время приема врача _____
3. Специальность, фамилия, имя, отчество врача _____
4. Наименование учреждения здравоохранения, контактный телефон, адрес
приема врача _____
5. Номер талона _____

Приложение № 2
к Регламенту государственных учреждений
здравоохранения, находящихся в ведении
исполнительных органов государственной
власти Санкт-Петербурга, по предоставлению
услуги в электронном виде
«Запись на прием к врачу в медицинскую организацию»

Информационный лист о регистрации заявки на прием к врачу
в Журнале отложенной записи

1. Номер заявки _____
2. Дата и время регистрации заявки _____
3. Специальность, фамилия, имя, отчество врача _____
4. Наименование учреждения здравоохранения, контактный телефон, адрес приема врача _____
5. Фамилия, имя, отчество, дата рождения пациента _____

Приложение № 3
к Регламенту государственных учреждений
здравоохранения, находящихся в ведении
исполнительных органов государственной
власти Санкт-Петербурга, по предоставлению
услуги в электронном виде
«Запись на прием к врачу в медицинскую организацию»

**Перечень должностей врачей специалистов, для которых в обязательном порядке
должна быть открыта запись на прием для пациентов в медицинских организациях,
оказывающих первичную медико-санитарную помощь**

1. Врач-акушер-гинеколог;
2. Врач-детский хирург;
3. Врач-оториноларинголог;
4. Врач-офтальмолог;
5. Врач общей практики (семейный врач);
6. Врач-педиатр участковый;
7. Врач-психиатр детский (подростковый);
8. Врач-психиатр-нарколог;
9. Врач-стоматолог;
10. Врач-стоматолог детский;
11. Врач-стоматолог-терапевт;
12. Врач-терапевт участковый;
13. Врач-фтизиатр;
14. Врач-хирург.