МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

|  |  |
| --- | --- |
| г. | №  |

г. Петропавловск-Камчатский

**Об утверждении Административного регламента**

**Министерства здравоохранения Камчатского края по предоставлению государственной услуги
«Прием заявок (записи) на прием к врачу»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и постановлением Правительства Камчатского края от 14.12.2018 № 528-П "О разработке и утверждении Административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и Административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Камчатского края"

1. Утвердить прилагаемый Административный [регламент](https://login.consultant.ru/link/?rnd=4F76CFA3B754175EE6B7A4131CD947A5&req=doc&base=LAW&n=314549&dst=100017&fld=134&date=22.01.2020) Министерства здравоохранения Камчатского края по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (записи) на прием к врачу».
2. Признать утратившим силу Приказ Министерства здравоохранения Камчатского края от 27.12.2021 № 21-1070 "О внесении изменений в приложение к приказу Министерства здравоохранения Камчатского края от 29.06.2012 № 262 "Об утверждении Административного регламента предоставления Министерством Камчатского края государственной услуги по организации приёма заявок (записи) на прием к врачу".

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Министр здравоохранения Камчатского края |  | Гашков Александр Васильевич |

Утвержден приказом Минздрава Камчатского края от DATEDOUBLEACTIVATED № DOCNUMBER

**Административный регламент**

**Министерства здравоохранения Камчатского края
по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (записи) на прием к врачу»**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Административный регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги «Прием заявок (записи) на прием к врачу» (далее – Услуга).
2. Услуга предоставляется физическим лицам - гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее – заявители), указанным в таблице 1 приложения № 1 к настоящему Административному регламенту.
3. Услуга должна быть предоставлена заявителю в соответствии с вариантом предоставления Услуги (далее – вариант).
4. Вариант определяется в соответствии с таблицей 2 приложения № 1 к настоящему Административному регламенту исходя из общих признаков заявителя, а также из результата предоставления Услуги, за предоставлением которой обратился указанный заявитель.
5. Признаки заявителя определяются путем профилирования[[1]](#footnote-1), осуществляемого в соответствии с настоящим Административным регламентом.
6. Информация о порядке предоставления Услуги размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»[[2]](#footnote-2) (далее – Единый портал).

**II. Стандарт предоставления Услуги**

**Наименование Услуги**

1. Прием заявок (записи) на прием к врачу.

**Наименование органа, предоставляющего Услугу**

1. Услуга предоставляется Министерством здравоохранения Камчатского края (далее – Орган власти).
2. Возможность получения Услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена.

**Результат предоставления Услуги**

1. При обращении заявителя за приемом заявок (записи) на прием к врачу результатом предоставления Услуги является талон на прием к врачу (документ на бумажном носителе или в электронной форме).

Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления Услуги не предусмотрено.

Документ, содержащий решение о предоставлении Услуги, настоящим Административным регламентом не предусмотрен.

1. Результаты предоставления Услуги могут быть получены с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», по телефонам операторов Call-центра медицинских организаций, личное обращение.

**Срок предоставления Услуги**

1. Максимальный срок предоставления Услуги составляет 1 час с момента регистрации заявления о предоставлении Услуги (далее – заявление) и документов, необходимых для предоставления Услуги.

Срок предоставления Услуги определяется для каждого варианта и приведен в их описании, содержащемся в разделе III настоящего Административного регламента.

**Правовые основания для предоставления Услуги**

1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Услуги, информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Органа власти, а также о должностных лицах, государственных служащих, работниках Органа власти размещены на официальном сайте Органа власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), а также на Едином портале.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги**

1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления Услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно, – документы о страховании, – договор (полис) медицинского страхования (оригинал или копия).
2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления Услуги, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе:
	1. документы, удостоверяющие личность законного представителя заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации (оригинал);
	2. документы, подтверждающие регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета, – страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС) (оригинал или копия);
	3. документы, подтверждающие полномочия представителя, – доверенность, подтверждающая полномочия представителя заявителя (оригинал).
3. Представление заявителем документов, предусмотренных в настоящем подразделе, а также заявления осуществляется с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», по телефонам операторов Call-центра медицинских организаций, с использованием информационно-сенсорных терминалов самозаписи (инфоматов), при обращении в регистратуру медицинской организации.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа
в приеме заявления и** **документов, необходимых для предоставления Услуги**

1. Орган власти отказывает заявителю в приеме заявления и документов при наличии следующего основания – документы не представлены заявителем.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления Услуги или отказа в предоставлении Услуги**

1. Основания для приостановления предоставления Услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.
2. Орган власти отказывает заявителю в предоставлении Услуги при наличии следующих оснований:
	1. документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, является недействующим;
	2. регистрационный номер страхователя не указан;
	3. документ, удостоверяющий личность заявителя, не представлен.

**Размер платы, взимаемой с заявителя
при предоставлении Услуги, и способы ее взимания**

1. Взимание государственной пошлины или иной платы за предоставление Услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления и при получении результата предоставления Услуги**

1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявлениясоставляет 15 минут.
2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата Услуги составляет 15 минут.

**Срок регистрации заявления**

1. Срок регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления Услуги, составляет с момента подачи заявления и документов, необходимых для предоставления Услуги:
	1. с использованием информационно-сенсорных терминалов самозаписи (инфоматов) – 16 минут;
	2. при обращении в регистратуру медицинской организации – 25 минут;
	3. с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» – 16 минут.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга**

1. Помещения, в которых предоставляется Услуга, должны соответствовать следующим требованиям:
	1. помещения, в которых предоставляется Услуга, оснащаются: противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации; средствами оказания первой медицинской помощи; туалетными комнатами для посетителей;
	2. центральный вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию: наименование, местонахождение и юридический адрес, режим работы, номера телефонов для справок;
	3. в местах ожидания и приема устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для заявителей;
	4. для ожидания приема заявителям (представителям заявителя) отводится место, оборудованное столом и стульями для возможности оформления документов;
	5. количество мест ожидания и приема заявителем определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но составляет не менее 3 мест;
	6. у входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема документов и т.д.);
	7. места приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием: номера кабинета и наименования отдела; фамилии, имени и отчества (последнее - при наличии), должности ответственного лица за прием документов; графика приема заявителей;
	8. места приема заявителей оборудуются необходимой мебелью для оформления документов, информационными стендами;
	9. информационные стенды с образцами заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления Услуги, размещаются на доступных для просмотра заявителями площадях;
	10. обеспечена возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется Услуга, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
	11. обеспечено сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях;
	12. надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов зданиям и помещениям, в которых предоставляется Услуга, и к Услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;
	13. обеспечено дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
	14. обеспечен допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется Услуга;
	15. содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
	16. обеспечено оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими Услуги наравне с другими лицами;
	17. в местах ожидания предусмотрена возможность размещения мест для инвалидов, а также мест для лиц, их сопровождающих;
	18. информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски;
	19. вход и выход из помещения для предоставления Услуги оборудуются информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);
	20. на территории, прилегающей к зданиям, оборудуются в установленном порядке места для парковки автотранспортных средств;
	21. обеспечено оборудование на прилегающей к помещениям парковке (последняя - при наличии) не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для стоянки специальных автотранспортных средств инвалидов.

**Показатели доступности и качества Услуги**

1. К показателям доступности предоставления Услуги относятся:
	1. полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления Услуги, способах, порядке и условиях ее получения (в том числе размещение информации на официальном сайте Органа власти, Едином портале, информационных стендах, размещенных в помещениях, где предоставляется Услуга, наличие памяток, буклетов);
	2. возможность выбора заявителем способов обращения за предоставлением Услуги и способов получения результатов Услуги;
	3. соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;
	4. возможность оценить доступность и качество Услуги на Едином портале либо Региональном портале.
2. К показателям качества предоставления Услуги относятся:
	1. поддержание обратной связи с заявителем;
	2. отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления Услуги;
	3. возможность оценить качество предоставления Услуги на Едином портале;
	4. удовлетворенность заявителей качеством оказания Услуги;
	5. соблюдение сроков предоставления Услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении Услуги;
	6. наличие технических ошибок при обработке заявлений, которое определяется как отношение количества технических ошибок, выявленных после регистрации заявлений, к общему количеству заявлений, зарегистрированных за отчетный период;
	7. количество судебных исков по обжалованию решений Органа власти, принимаемых при предоставлении государственной услуги.

**Иные требования к предоставлению Услуги**

1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.
2. Информационные системы, используемые для предоставления Услуги, настоящим Административным регламентом не предусмотрены.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур**

**Перечень вариантов предоставления Услуги**

1. При обращении заявителя за приемом заявок (записи) на прием к врачу Услуга предоставляется в соответствии со следующими вариантами:
	1. физические лица - граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, обратился лично;
	2. физические лица - граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, который(ое) обратился(ось) через представителя.
2. Возможность оставления заявления без рассмотрения не предусмотрена.
3. Настоящим Административным регламентом не предусмотрен вариант, необходимый для исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах и созданных реестровых записях.

**Профилирование заявителя**

1. Вариант определяется путем анкетирования заявителя, в процессе которого устанавливается результат Услуги, за предоставлением которого он обратился, а также признаки заявителя. Вопросы, направленные на определение признаков заявителя, приведены в таблице 2 приложения № 1 к настоящему Административному регламенту.

Профилирование осуществляется при обращении в регистратуру медицинской организации.

1. По результатам получения ответов от заявителя на вопросы анкетирования определяется полный перечень комбинаций значений признаков в соответствии с настоящим Административным регламентом, каждая из которых соответствует одному варианту.
2. Описания вариантов, приведенные в настоящем разделе, размещаются Органом власти в общедоступном для ознакомления месте.
3. Максимальный срок предоставления варианта Услуги составляет 1 час с момента регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления Услуги.
4. Результатом предоставления варианта Услуги является талон на прием к врачу (документ на бумажном носителе или в электронной форме).

Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления Услуги не предусмотрено.

Документ, содержащий решение о предоставлении Услуги, настоящим Административным регламентом не предусмотрен.

1. Орган власти отказывает заявителю в предоставлении Услуги при наличии следующих оснований:
	1. регистрационный номер страхователя не указан;
	2. документ, удостоверяющий личность заявителя, не представлен.
2. Административные процедуры, осуществляемые при предоставлении Услуги в соответствии с настоящим вариантом:
	1. прием заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления Услуги;
	2. получение дополнительных сведений от заявителя;
	3. принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Услуги;
	4. предоставление результата Услуги.
3. В настоящем варианте предоставления Услуги не приведены административные процедуры: межведомственное информационное взаимодействие, приостановление предоставления Услуги, поскольку они не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

**Прием заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления Услуги**

1. Представление заявителем документов и заявления в соответствии с формой, предусмотренной в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту, осуществляется с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», по телефонам операторов Call-центра медицинских организаций, с использованием информационно-сенсорных терминалов самозаписи (инфоматов), при обращении в регистратуру медицинской организации.
2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления Услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно, – документы о страховании, – договор (полис) медицинского страхования (оригинал или копия).
3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления Услуги, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе:
	1. документы, удостоверяющие личность законного представителя заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации (оригинал);
	2. документы, подтверждающие регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета, – страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС) (оригинал или копия).
4. Способами установления личности (идентификации) заявителя при взаимодействии с заявителями являются:
	1. с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» – единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
	2. по телефонам операторов Call-центра медицинских организаций – установление личности не требуется;
	3. с использованием информационно-сенсорных терминалов самозаписи (инфоматов) – установление личности не требуется;
	4. при обращении в регистратуру медицинской организации – документ, удостоверяющий личность.
5. Орган власти отказывает заявителю в приеме заявления и документов при наличии следующего основания – документы не представлены заявителем.
6. Услуга предусматривает возможность приема заявления и документов, необходимых для предоставления варианта Услуги, по выбору заявителя, независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц) по телефонам операторов Call-центра медицинских организаций, с использованием информационно-сенсорных терминалов самозаписи (инфоматов), при обращении в регистратуру медицинской организации.
7. Срок регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления Услуги, составляет с момента подачи заявления и документов, необходимых для предоставления Услуги:
	1. с использованием информационно-сенсорных терминалов самозаписи (инфоматов) – 16 минут;
	2. при обращении в регистратуру медицинской организации – 25 минут;
	3. с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» – 16 минут.

**Получение дополнительных сведений от заявителя**

1. Основаниями для получения от заявителя дополнительных документов и (или) информации в процессе предоставления Услуги являются:.
2. Заявитель должен представить документы и (или) информацию в течение 1 часа.
3. Предоставление Услуги не приостанавливается на время исполнения настоящей административной процедуры.

**Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Услуги**

1. Решение о предоставлении Услуги принимается Органом власти при выполнении каждого из следующих критериев принятия решения:
	1. регистрационный номер страхователя указан;
	2. документ, удостоверяющий личность заявителя, представлен.

Решение об отказе в предоставлении Услуги принимается при невыполнении указанных критериев.

1. Принятие решения о предоставлении Услуги осуществляется в срок, не превышающий 1 часа с момента получения Органом власти всех сведений, необходимых для подтверждения критериев, предусмотренных настоящим вариантом предоставления Услуги, необходимых для принятия такого решения.

**Предоставление результата Услуги**

1. Результаты предоставления Услуги могут быть получены по телефонам операторов Call-центра медицинских организаций, личное обращение, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».
2. Предоставление результата Услуги осуществляется в срок, не превышающий 1 часа с момента принятия решения о предоставлении Услуги.
3. Результат предоставления Услуги может быть предоставлен по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц) по телефонам операторов Call-центра медицинских организаций, личное обращение.
4. Максимальный срок предоставления варианта Услуги составляет 1 час с момента регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления Услуги.
5. Результатом предоставления варианта Услуги является талон на прием к врачу (документ на бумажном носителе или в электронной форме).

Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления Услуги не предусмотрено.

Документ, содержащий решение о предоставлении Услуги, настоящим Административным регламентом не предусмотрен.

1. Орган власти отказывает заявителю в предоставлении Услуги при наличии следующих оснований:
	1. документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, является недействующим;
	2. регистрационный номер страхователя не указан.
2. Административные процедуры, осуществляемые при предоставлении Услуги в соответствии с настоящим вариантом:
	1. прием заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления Услуги;
	2. получение дополнительных сведений от заявителя;
	3. принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Услуги;
	4. предоставление результата Услуги.
3. В настоящем варианте предоставления Услуги не приведены административные процедуры: межведомственное информационное взаимодействие, приостановление предоставления Услуги, поскольку они не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

**Прием заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления Услуги**

1. Представление заявителем документов и заявления в соответствии с формой, предусмотренной в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту, осуществляется с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», по телефонам операторов Call-центра медицинских организаций, с использованием информационно-сенсорных терминалов самозаписи (инфоматов), при обращении в регистратуру медицинской организации.
2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления Услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно, – документы о страховании, – договор (полис) медицинского страхования (оригинал или копия).
3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления Услуги, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, – документы, подтверждающие полномочия представителя, – доверенность, подтверждающая полномочия представителя заявителя (оригинал).
4. Способами установления личности (идентификации) заявителя при взаимодействии с заявителями являются:
	1. с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» – единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
	2. по телефонам операторов Call-центра медицинских организаций – установление личности не требуется;
	3. с использованием информационно-сенсорных терминалов самозаписи (инфоматов) – установление личности не требуется;
	4. при обращении в регистратуру медицинской организации – документ, удостоверяющий личность.
5. Основания для отказа в приеме заявления и документов законодательством Российской Федерации не предусмотрены.
6. Услуга предусматривает возможность приема заявления и документов, необходимых для предоставления варианта Услуги, по выбору заявителя, независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц) по телефонам операторов Call-центра медицинских организаций, с использованием информационно-сенсорных терминалов самозаписи (инфоматов), при обращении в регистратуру медицинской организации.
7. Срок регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления Услуги, составляет с момента подачи заявления и документов, необходимых для предоставления Услуги:
	1. с использованием информационно-сенсорных терминалов самозаписи (инфоматов) – 16 минут;
	2. при обращении в регистратуру медицинской организации – 25 минут;
	3. с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» – 16 минут.

**Получение дополнительных сведений от заявителя**

1. Основаниями для получения от заявителя дополнительных документов и (или) информации в процессе предоставления Услуги являются:.
2. Заявитель должен представить документы и (или) информацию в течение 1 часа.
3. Предоставление Услуги не приостанавливается на время исполнения настоящей административной процедуры.

**Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Услуги**

1. Решение о предоставлении Услуги принимается Органом власти при выполнении каждого из следующих критериев принятия решения:
	1. документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, является действующим;
	2. регистрационный номер страхователя указан.

Решение об отказе в предоставлении Услуги принимается при невыполнении указанных критериев.

1. Принятие решения о предоставлении Услуги осуществляется в срок, не превышающий 1 часа с момента получения Органом власти всех сведений, необходимых для подтверждения критериев, предусмотренных настоящим вариантом предоставления Услуги, необходимых для принятия такого решения.

**Предоставление результата Услуги**

1. Результаты предоставления Услуги могут быть получены по телефонам операторов Call-центра медицинских организаций, личное обращение, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».
2. Предоставление результата Услуги осуществляется в срок, не превышающий 1 часа с момента принятия решения о предоставлении Услуги.
3. Результат предоставления Услуги может быть предоставлен по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц) по телефонам операторов Call-центра медицинских организаций, личное обращение.

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

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

1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Органа власти настоящего Административного регламента, а также иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также принятием ими решений осуществляется руководителем Органа власти либо лицом, его замещающим.
2. Текущий контроль осуществляется посредством проведения плановых и внеплановых проверок.

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

1. Плановые проверки проводятся на основе ежегодно утверждаемого плана, а внеплановые по решению лиц, ответственных за проведение проверок.
2. Проверки проводятся уполномоченными лицами Органа власти.

**Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего Услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления Услуги**

1. Нарушившие требования настоящего Административного регламента должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением Услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

1. Контроль за предоставлением Услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством получения ими полной актуальной и достоверной информации о порядке предоставления Услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения Услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, государственных или муниципальных служащих, работников**

1. Информирование заявителей о порядке досудебного (внесудебного) обжалования осуществляется посредством размещения информации в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), посредством размещения информации на информационных стендах Органа власти или МФЦ, непосредственно при личном приеме заявителя в Органе власти или МФЦ.
2. Жалобы в форме электронных документов направляются официального сайта Органа власти, по электронной почте территориального органа Органа власти, через портал Федеральной государственной информационной системы «Досудебное обжалование» http://do.gosuslugi.ru.

Жалобы в форме документов на бумажном носителе направляются направляются по почте, посредством личного обращения в территориальный орган Органа власти.

Приложение № 1

к Административному регламенту, утвержденному приказом Минздрава Камчатского края от DATEDOUBLEACTIVATED № DOCNUMBER

**Перечень общих признаков заявителей,
а также комбинации значений признаков, каждая из которых соответствует одному варианту предоставления Услуги**

Таблица 1. Круг заявителей в соответствии с вариантами предоставления Услуги

|  |  |
| --- | --- |
| **№ варианта** | **Комбинация значений признаков** |
| *Результат Услуги, за которым обращается заявитель «Прием заявок (записи) на прием к врачу»* |
|  | Физические лица - граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, обратился лично |
|  | Физические лица - граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, который(ое) обратился(ось) через представителя |

Таблица 2. Перечень общих признаков заявителей

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Признак заявителя** | **Значения признака заявителя** |
| *Результат Услуги «Прием заявок (записи) на прием к врачу»* |
|  | Категория заявителя | 1. Физические лица - граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства |
|  | Способ обращения за услугой | 1. Обратился лично.2. Который(ое) обратился(ось) через представителя |

Приложение № 2

к Административному регламенту, утвержденному приказом Минздрава Камчатского края от DATEDOUBLEACTIVATED № DOCNUMBER

ФОРМА к варианту 1

Заявление

о предоставлении Услуги «Прием заявок (записи) на прием к врачу»

ФОРМА к варианту 2

Заявление

о предоставлении Услуги «Прием заявок (записи) на прием к врачу»

1. Подпункт «в» пункта 10 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 20.07.2021 № 1228 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2021, № 31, ст. 5904). [↑](#footnote-ref-1)
2. Пункт 1 Положения о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 44, ст. 6274; 2023, № 2 ст. 518). [↑](#footnote-ref-2)