

**Регламент  
государственных учреждений здравоохранения, находящихся в ведении  
исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, по  
предоставлению государственной услуги в электронном виде  
"Прием заявок (запись) на прием к врачу"  
(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), оказывающими в плановом порядке первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге (далее – учреждения здравоохранения), в сфере предоставления государственной услуги в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – государственная услуга).

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

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении №1 к настоящему регламенту.

1.2. Заявителями являются:

физические лица (далее – пациенты) – граждане Российской Федерации, лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации;

законные представители пациентов (далее – представители пациентов) при наличии документов, подтверждающих их полномочия в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Настоящий Регламент не регулирует предоставление государственной услуги заявителям, которым требуется оказание экстренной или неотложной медицинской помощи.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги.

1.3.1. Государственная услуга предоставляется учреждениями здравоохранения, оказывающими в плановом порядке:

- первичную медико-санитарную помощь;
- первичную специализированную медико-санитарную помощь по направлению по ф.057/у-04 «Направление на госпитализацию, восстановительное лечение, обследование, консультацию», по направлению на проведение рентгеновской компьютерной и магнитно-резонансной томографии и прочим направлениям по формам, установленным нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Санкт-Петербурга (далее – Направление);
- специализированную медицинскую помощь по Направлению.

Для записи по Направлению используется уникальный идентификационный номер Направления, сформированный в ГИС РЕГИЗ (далее – Номер Направления).

Информация о перечне учреждений здравоохранения, представляющих государственную услугу, с указанием адресов, телефонов, официальных сайтов, адресов электронной почты, а также информация о телефонах районных центров записи на прием к врачу по телефону (далее – Центр записи к врачу) размещена в сети Интернет на официальном сайте Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга ([www.zdrav.spb.ru](http://www.zdrav.spb.ru)) и официальном сайте Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» ([www.spbmias.ru](http://www.spbmias.ru));

1.3.2. Перед предоставлением государственной услуги заявителям необходимо обратиться в учреждение здравоохранения для регистрации персональных данных пациента в медицинской информационной системе (далее – МИС) учреждения здравоохранения, выбранного заявителем для оказания пациенту медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Регистрация осуществляется сотрудником регистратуры учреждения здравоохранения путем внесения в МИС сведений (фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, номер полиса обязательного медицинского страхования (далее – полис ОМС), адрес места жительства), полученных при представлении заявителем следующих документов.

При личном обращении пациента:

паспорт гражданина Российской Федерации (для детей до 14 лет – свидетельство о рождении) или иной документ, удостоверяющий личность пациента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

полис ОМС пациента.

При обращении представителя пациента 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.

1.3.3. Информацию об учреждениях здравоохранения, указанных в пункте 1.3.1 настоящего Регламента, по вопросам предоставления государственной услуги заявителя могут получить следующими способами:

Информацию по вопросам предоставления государственной услуги заявителя могут получить в учреждениях здравоохранения, указанных в пункте 1.3.1 настоящего Регламента, следующими способами:

направление запросов в письменном виде по адресам учреждений здравоохранения, указанных в пункте 1.3.1 настоящего Регламента, в электронной форме по адресам электронной почты указанных учреждений здравоохранения;

по справочным телефонам учреждений здравоохранения, указанных в пункте 1.3.1 настоящего Регламента;

в сети Интернет на официальных сайтах учреждений здравоохранения, указанных в пункте 1.3.1 настоящего Регламента;

при личном обращении на прием к специалистам учреждений здравоохранения (в дни и часы приема);

на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги.

На информационных стендах в учреждениях здравоохранения размещается следующая информация:

наименование государственной услуги;

порядок предоставления государственной услуги;

информация о предоставлении государственной услуги Центрами записи к врачу и графике их работы;

информация о предоставлении государственной услуги через Портал здравоохранения Санкт-Петербурга ([www.gorzdrav.spb.ru](http://www.gorzdrav.spb.ru));

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

адреса размещения информационных терминалов учреждения здравоохранения (далее – инфомат) для получения государственной услуги.

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

2.1. Наименование государственной услуги: «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

Краткое наименование государственной услуги: «Запись на прием к врачу».

2.2. Государственная услуга предоставляется учреждениями здравоохранения, указанными в пункте 1.3.1 настоящего Регламента.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является:

запись на прием к врачу, на госпитализацию, восстановительное лечение, обследование, консультацию или лечебные процедуры;

отказ в осуществлении записи на прием к врачу по основаниям, указанным в пункте 2.9 настоящего Регламента, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

Результат предоставления государственной услуги регистрируется в ГИС РЕГИЗ.

2.4. Срок предоставления государственной услуги:

при наличии свободных талонов на прием к врачу государственная услуга предоставляется в момент обращения заявителя;

при отсутствии свободных талонов, за исключением случаев записи по Направлению, государственная услуга предоставляется не позднее 5 рабочих дней с момента регистрации заявки, зарегистрированной в журнале отложенной записи предоставления медицинских услуг гражданам (далее – Журнал отложенной записи).

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги:

Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;

приказ 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»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 15.11.2017 №2521-р «О Перечне услуг в сфере здравоохранения, возможность предоставления которых гражданам в электронной форме посредством единого портала государственных и муниципальных услуг обеспечивает единая государственная информационная система в сфере здравоохранения»;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 №255 «О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг»;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 №543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;

распоряжение Правительства Санкт-Петербурга от 22.03.2011 №8-рп «О мероприятиях по переходу на предоставление исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга государственных услуг в электронном виде»;

постановление Правительства Санкт-Петербурга от 17.10.2012 №1119 «О государственной информационной системе Санкт-Петербурга «Региональный фрагмент единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем.

При личном обращении пациента в учреждение здравоохранения за получением государственной услуги:

паспорт гражданина Российской Федерации (для детей до 14 лет – свидетельство о рождении) или иной документ, удостоверяющий личность пациента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

полис ОМС пациента.

При обращении представителя пациента в учреждение здравоохранения за получением государственной 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 не удостоверенные 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 в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить: отсутствует.

2.7.1. Должностным лицам учреждений здравоохранения, предоставляющих государственную услугу, запрещено требовать от заявителя:

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

представление 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 государственную 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".

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

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

Отказ в предоставлении государственной услуги осуществляется при наличии одного из следующих оснований:

при личном обращении заявителя в учреждение здравоохранения за получением государственной услуги не представлены документы, указанные в пункте 2.6 настоящего Регламента;

при обращении заявителя в Центр записи к врачу за получением государственной услуги не сообщены сведения, указанные в пункте 3.1.2 настоящего Регламента;

при обращении заявителя за получением государственной услуги в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), Портала «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» ([www.gu.spb.ru](http://www.gu.spb.ru)), Портала здравоохранения Санкт-Петербурга ([www.gorzdrav.spb.ru](http://www.gorzdrav.spb.ru)), входящего в состав ГИС РЕГИЗ (далее – Интернет-Порталы), мобильного приложения, входящего в состав ГИС РЕГИЗ, программного обеспечения, размещенного на сайте информационно телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть Интернет) либо представленного мобильным приложением, подключенным к сервису записи на прием к врачу ГИС РЕГИЗ на основании соглашения об информационном

сотрудничестве, заключенного между Комитетом по здравоохранению и владельцем данного программного обеспечения (далее – Интернет-ресурс), а также через инфомат не заполнены сведения, указанные в пункте 3.1.2 настоящего Регламента, или сведения заполнены некорректно;

при записи пациента через Журнал отложенной записи – трехкратный отказ пациента от предложенных времени и дат приема врача;

отсутствие приема специалиста необходимого профиля в данном учреждении здравоохранения;

отсутствие регистрации пациента в МИС учреждения здравоохранения, кроме случаев предоставления Услуги по Направлению.

Приостановление предоставления государственной услуги может быть осуществлено учреждением здравоохранения на срок до 1 месяца в случае двукратной неявки пациента на прием к врачу или исследование по предварительной записи. Запись на прием к врачу или исследование на период приостановления предоставления государственной услуги производится в регистратуре учреждения здравоохранения. Данный пункт не распространяется на пациентов, своевременно оформивших отмену записи в соответствии с пунктом 3.6 настоящего Регламента.

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

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги: не предусмотрено.

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

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

Максимальный срок ожидания в регистратуре учреждения здравоохранения (далее – регистратура) в очереди при обращении за предоставлением государственной услуги составляет не более 15 минут; время ожидания получения результата предоставления государственной услуги – не более 5 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса Заявителя о предоставлении государственной услуги.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги осуществляется в момент обращения:

в регистратуру;

в Центр записи к врачу или колл-центр учреждения здравоохранения (при наличии) по телефону;

с использованием инфомата;

с использованием Интернет-Порталов, мобильного приложения, входящего в состав ГИС РЕГИЗ, Интернет-ресурсов.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, 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.

2.15.1. 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.

2.15.2. Вход в здание, в котором предоставляются государственные услуги (далее – здание), должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы учреждения здравоохранения, предоставляющего государственную 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 учреждения здравоохранения, предоставляющего государственную 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 государственной услуги, о совершении других необходимых для получения государственной услуги действий, а также обеспечение посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Личный уход за получателем государственной 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.

2.15.3. Помещения, в которых предоставляется государственная 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.

2.15.4. 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, в которых предоставляется государственная услуга, не должны иметь порогов, препятствующих движению инвалидов и иных маломобильных групп населения.

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

2.15.5. 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.

2.15.6. На путях движения инвалидов и иных маломобильных групп населения в помещениях, где предоставляется государственная услуга, 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.

2.15.7. Территория, прилегающая к местонахождению учреждения здравоохранения, предоставляющего государственную 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.

2.15.8. Руководителем учреждения здравоохранения 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 государственной услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих государственные услуги, 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 государственным услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной 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 государственная 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.

2.15.9. Руководителем учреждения здравоохранения 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 государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

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

в) оказание работниками органов и организаций, предоставляющих государственные услуги в установленных сферах деятельности, иной необходимой инвалидам помощи учреждением здравоохранения, предоставляющего государственную услугу, в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

г) наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления государственной 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.

2.16. Показатели доступности и качества государственных услуг.

Показатели доступности предоставления государственной услуги.

Наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления государственной услуги на информационных стендах и официальных сайтах учреждений здравоохранения.

Возможность получения государственной услуги всеми способами, указанными в пункте 2.16.3 настоящего Регламента.

Показатели качества предоставления государственной услуги.

Соблюдение количества и продолжительности взаимодействий заявителя с должностными лицами учреждений здравоохранения.

Соблюдение сроков предоставления государственной услуги, указанных в пункте 2.9 настоящего Регламента.

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

2.16.1. Количество взаимодействий заявителя с органами (организациями):

при записи на прием к врачу – одно;

при записи на прием к врачу по Направлению – одно;

при записи на прием к врачу через Журнал отложенной записи – от двух до четырех.

2.16.2. Продолжительность взаимодействий – не более 5 минут.

2.16.3. Способы предоставления государственной услуги заявителю:

непосредственно при посещении регистратуры государственного учреждения здравоохранения;

путем обращения в Центр записи к врачу или колл-центр учреждения здравоохранения (при наличии) по телефону;

с использованием инфомата (запись доступна в часы работы учреждения здравоохранения, на территории которого расположен инфомат);

с использованием Интернет-Порталов;

с использованием мобильного приложения, входящего в состав ГИС РЕГИЗ;

с использованием Интернет-ресурсов.

2.16.4. Предусмотрено информирование заявителя о ходе предоставления государственной услуги – нет.

2.16.5. Способы информирования заявителя о результатах предоставления государственной услуги – по телефону; через Интернет-Порталы; через Интернет-ресурсы.

2.16.6. Количество документов, необходимых для предоставления заявителем в целях получения государственной услуги – 2 при личном обращении пациента, при обращении представителя пациента – 4.

2.16.7. Предусмотрено межведомственное информационное взаимодействие ИОГВ СПб с иными органами (организациями) при предоставлении государственной услуги – нет.

2.16.8. Количество документов (сведений), которые учреждение здравоохранения запрашивает без участия заявителя – нет.

2.16.9. Количество услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги – 1.

2.16.10. Количество административных процедур в рамках предоставления государственной услуги, осуществляемых в электронной форме – не более 3.

2.16.11. Срок предоставления государственной услуги:

при наличии свободных талонов на прием к врачу – в момент обращения;

при записи на прием к врачу через Журнал отложенной записи – не более 5 рабочих дней.

2.16.12. Предусмотрен порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций – да.

Оценка заявителями качества предоставления государственной услуги проводится посредством электронного опроса на Портале здравоохранения Санкт-Петербурга ([www.gorzdrav.spb.ru](http://www.gorzdrav.spb.ru)).

2.16.13. Предусмотрена выдача результата предоставления государственной услуги на базе МФЦ – нет.

2.16.14. Предусмотрена выдача результата предоставления государственной услуги в электронной форме – да.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных услуг в структурных подразделениях МФЦ и особенности предоставления государственных услуг в электронной форме.

2.17.1. Прием документов и выдача результата предоставления государственной услуги могут быть осуществлены на базе МФЦ – нет.

2.17.2. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

Заявитель может получить информацию о порядке предоставления государственной услуги в электронной форме на Интернет-Порталах, указанных в пункте 2.9. настоящего Регламента.

Доступ к сведениям о способах предоставления государственной услуги, порядку предоставления государственной услуги в электронной форме, перечню необходимых для предоставления государственной услуги документов предоставляется без предварительной авторизации заявителя.

Для обеспечения возможности подачи через Интернет-Порталы (на Портале здравоохранения Санкт-Петербурга ([www.gorzdrav.spb.ru](http://www.gorzdrav.spb.ru)) в случае получения государственной услуги через Личный кабинет) электронного заявления, необходимого для предоставления государственной услуги, заявитель должен иметь ключ простой электронной подписи. Для получения простой электронной подписи заявителю необходимо пройти процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации 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 «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» по адресу: [www.gu.spb.ru/about-reg](http://www.gu.spb.ru/about-reg). Онлайн-форма предварительной регистрации в ЕСИА размещена по адресу: [www.esia.gosuslugi.ru/registration](http://www.esia.gosuslugi.ru/registration). Порядок предоставления государственной услуги по выдаче (подтверждению, восстановлению) ключей простой электронной подписи на базе МФЦ утвержден распоряжением Комитета по информатизации и связи от 15.12.2014 № 259-р.

После прохождения процедуры регистрации в ЕСИА заявитель должен авторизоваться на Интернет-Порталах, используя ключ простой электронной подписи.

На Интернет-Порталах (на Портале здравоохранения Санкт-Петербурга ([www.gorzdrav.spb.ru](http://www.gorzdrav.spb.ru)) при получении государственной услуги через Личный кабинет) заявителю, при условии авторизации, предоставляется возможность подать электронное заявление для предоставления государственной услуги.

Заявитель может получить результат предоставления государственной услуги в Личных кабинетах на Интернет-Порталах.

Заявителю обеспечена возможность обратиться с жалобой на решение учреждения здравоохранения либо действия (бездействие) должностных лиц учреждения здравоохранения через Интернет-Портал, в соответствии с порядком, описанным в пункте 5.2.2 раздела V настоящего Регламента.

#### 2.17.2.1. Подача заявления через Интернет-Портал.

Для подачи заявления через Интернет-Портал заявитель выполняет следующие действия:

изучает информацию о порядке предоставления государственной услуги в электронной форме, размещенной на Интернет-Портале;

выполняет авторизацию на Интернет-Портале;

открывает форму электронного заявления на Интернет-Портале (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 государственной 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 выбранное учреждение здравоохранения согласно установленному графику приема граждан, формируемому на стороне учреждения здравоохранения;

сохраняет или распечатывает талон на прием к врачу (приложение №2 к настоящему Регламенту).

2.17.2.2. Получение результата государственной услуги заявителем.

Результат услуги (талон на прием к врачу), полученный в электронной форме, доступен заявителю в Личном кабинете на Интернет-Портале.

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

### **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 предоставлении государственной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

идентификация пациента;

запись пациента на прием к врачу;

запись пациента на повторный прием к врачу;

запись пациента на прием к врачу по Направлению;

запись пациента через Журнал отложенной записи;

отмена записи на прием к врачу и аннулирование заявки в Журнале отложенной записи по инициативе пациента;

внесение изменений в запись на прием к врачу по инициативе учреждения здравоохранения.

3.1. Процедура идентификации пациента.

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

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

Процедура идентификации пациента в регистратуре учреждения.

В регистратуру учреждения здравоохранения заявителем представляются документы, указанные в пункте 2.6 настоящего Регламента;

сотрудник регистратуры проводит идентификацию пациента путем внесения в МИС учреждения здравоохранения сведений о пациенте (фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, номер полиса ОМС пациента).

Идентификация пройдена, если в МИС учреждения здравоохранения найдены данные пациента. Если данные пациента не найдены в МИС, регистратор осуществляет регистрацию пациента согласно п. 1.3.2. настоящего Регламента.

Процедура идентификации пациента в Центре записи по телефону.

В Центр записи по телефону заявитель сообщает сведения о пациенте (фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, номер полиса ОМС пациента);

оператор Центра записи по телефону проводит идентификацию пациента путем внесения в информационную систему с автоматизированного рабочего места оператора предоставленных заявителем сведений о пациенте.

Идентификация пройдена, если в МИС учреждения здравоохранения найдены данные пациента.

Если данные пациента в МИС учреждения здравоохранения не найдены, оператор Центра записи по телефону информирует заявителя о необходимости обратиться в регистратуру учреждения здравоохранения для осуществления регистрации пациента.

Процедура идентификации пациента при обращении заявителя через Интернет-Порталы и Интернет-ресурсы, мобильное приложение, входящее в состав ГИС РЕГИЗ, инфоматы.

При использовании личного кабинета заявителя идентификация пациента осуществляется на основании персональных данных пациента, содержащихся в личном кабинете (фамилия, имя, отчество, дата рождения, номер полиса ОМС);

при отсутствии личного кабинета заявителем заполняется электронная форма, содержащая следующие сведения:

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

дата рождения пациента.

Идентификация пройдена, если в МИС учреждения здравоохранения найдены данные пациента.

Если данные пациента в МИС учреждения здравоохранения не найдены, на экране появляется соответствующая информация, в которой заявителю предлагается обратиться непосредственно в регистратуру учреждения здравоохранения для осуществления регистрации пациента.

При получении государственной услуги по Направлению через Интернет-Порталы и Интернет-ресурсы, мобильное приложение, входящее в состав ГИС РЕГИЗ, инфоматы заявителем заполняется электронная форма, содержащая следующие сведения:

номер Направления;

фамилия пациента.

Идентификация пройдена, если для данного пациента сформировано Направление в ГИС РЕГИЗ.

Если для данного пациента Направление в ГИС РЕГИЗ не сформировано, на экране появляется соответствующая информация.

Идентификация пациента при записи на повторный прием происходит с использованием персональных данных пациента, содержащихся в МИС учреждения здравоохранения.

Продолжительность административной процедуры не более 2 минут.

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

сотрудник регистратуры;  
оператор Центра записи к врачу по телефону;  
врач, осуществляющий прием пациента, при записи пациента на повторный прием.

3.1.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является предоставление заявителем сведений необходимых для идентификации пациента.

3.2. Процедура записи пациента на прием к врачу.

3.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является идентификация пациента в МИС учреждения здравоохранения.

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

Сотрудник регистратуры:

проводит идентификацию пациента в соответствии с пунктом 3.1 настоящего Регламента;

запрашивает у заявителя специальность врача и производит запись на прием к врачу на свободные дату и время с учетом пожеланий заявителя;

распечатывает и выдает заявителю талон на прием к врачу (приложение №2 к настоящему Регламенту);

при отсутствии в расписании врачей выбранной специальности, удобных заявителю даты и времени приема, осуществляет регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи в соответствии с пунктом 3.5 настоящего Регламента.

Процедура записи на прием к врачу в Центре записи по телефону.

Оператор Центра записи по телефону:

проводит идентификацию пациента в соответствии с пунктом 3.1 настоящего Регламента;

запрашивает у заявителя название учреждения здравоохранения, специальность врача, при записи к врачу участковому – номер врачебного участка или фамилию участкового врача, и производит запись на прием к врачу на свободные дату и время с учетом пожеланий заявителя;

сообщает заявителю дату и время приема врача;

при отсутствии в расписании врачей выбранной специальности, удобных заявителю даты и времени приема, осуществляет регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи в соответствии с пунктом 3.5 настоящего Регламента.

Процедура записи на прием к врачу посредством Интернет-Порталов и Интернет-ресурсов, мобильного приложения, входящего в состав ГИС РЕГИЗ, инфоматов.

Заявитель:

проводит идентификацию пациента в соответствии с пунктом 3.1 настоящего Регламента;

осуществляет запись на свободные дату и время;

при наличии технической возможности сохраняет и распечатывает талон на прием;

при отсутствии в расписании врачей выбранной специальности, удобных даты и времени приема, осуществляет регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи в соответствии с пунктом 3.5 настоящего Регламента.

Продолжительность административной процедуры не более 2 минут.

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

сотрудник регистратуры;

оператор Центра записи к врачу по телефону;

3.2.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие удобных для заявителя даты и времени приема врача.

3.3. Процедура записи пациента на повторный прием к врачу.

3.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является согласие пациента на запись на повторный прием к врачу.

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

Врач, осуществляющий прием пациента, при необходимости записи на повторный прием:

производит запись с учетом пожеланий пациента с использованием МИС учреждения здравоохранения;

распечатывает и выдает заявителю талон на прием к врачу (приложение №2 к настоящему Регламенту);

при необходимости повторного приема и отсутствии в расписании врача удобных заявителю даты и времени приема, осуществляет регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи в соответствии с пунктом 3.5 настоящего Регламента.

Продолжительность административной процедуры не более 2 минут.

3.3.3. Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, является врач, осуществляющий запись пациента на повторный прием.

3.3.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие удобной для заявителя даты и времени повторного приема врача.

3.4. Процедура записи пациента на прием к врачу по Направлению.

3.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является согласие пациента на запись на прием к врачу по Направлению.

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

Процедура записи на прием к врачу по Направлению.

Врач, осуществляющий при необходимости запись по Направлению:

информирует заявителя об учреждениях здравоохранения, в которых возможна запись по Направлению, о сроках ожидания медицинской помощи в соответствии с информацией, представленной в ГИС РЕГИЗ;

создает в ГИС РЕГИЗ Направление в учреждение здравоохранения по выбору заявителя;

производит запись в выбранное учреждение с учетом пожеланий заявителя с использованием МИС учреждения здравоохранения или с помощью Интернет-Порталов, Интернет-ресурсов, мобильного приложения, входящего в состав ГИС РЕГИЗ, инфоматов при отсутствии возможности использования МИС учреждения здравоохранения;

распечатывает и выдает заявителю талон на прием к врачу (приложение №2 к настоящему Регламенту).

По желанию заявителя ему предоставляется возможность записи по ранее оформленному Направлению:

– в регистратуре учреждения здравоохранения,

– путем самостоятельной записи через Интернет-Портал, Интернет-ресурсы, мобильное приложение, входящее в состав ГИС РЕГИЗ, инфоматы.

Процедура записи на прием к врачу по Направлению в регистратуре учреждения здравоохранения.

Сотрудник регистратуры:

проводит идентификацию пациента в соответствии с пунктом 3.1 настоящего Регламента;

производит запись на прием к врачу на свободные дату и время с учетом пожеланий заявителя;

распечатывает и выдает заявителю талон на прием к врачу (приложение №2 к настоящему Регламенту).

Процедура записи на прием к врачу по Направлению посредством Интернет-Порталов и Интернет-ресурсов, мобильного приложения, входящего в состав ГИС РЕГИЗ, инфоматов.

Заявитель:

проводит идентификацию пациента в соответствии с пунктом 3.1 настоящего Регламента;

осуществляет запись на свободные дату и время;

при наличии технической возможности сохраняет и распечатывает талон на прием к врачу, в котором указаны Номер Направления, а также место и время приема.

Продолжительность административной процедуры не более 5 минут.

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

врач, осуществляющий запись на прием к врачу по Направлению;

сотрудник регистратуры.

3.4.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие удобной для заявителя даты и времени приема врача.

3.5. Процедура записи пациента на прием к врачу через Журнал отложенной записи.

3.5.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является отсутствие свободных даты и времени приема в расписании выбранного врача и согласие пациента на регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи.

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

При отсутствии в расписании выбранного врача свободных даты и времени приема осуществляется регистрация заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи. Регистрация может быть осуществлена следующими способами:

при личном обращении заявителя в регистратуру учреждения здравоохранения заявку в Журнале отложенной записи регистрирует сотрудник регистратуры по согласованию с заявителем;

на приеме врача заявку в Журнале отложенной записи регистрирует врач, назначающий повторный прием пациента по согласованию с заявителем;

в Центре записи по телефону заявку в Журнале отложенной записи регистрирует оператор по согласованию с заявителем;

на Интернет-Порталах и Интернет-ресурсах, в мобильном приложении, входящем в состав ГИС РЕГИЗ, инфоматах, содержащих функцию регистрации заявки в Журнале

отложенной записи, заявитель самостоятельно производит регистрацию заявки путём заполнения электронной формы.

По факту регистрации заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи:

сотрудник регистратуры или врач учреждения здравоохранения, осуществивший регистрацию заявки, распечатывает и выдает заявителю информационный лист, подтверждающий регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи (приложение №3 к настоящему Регламенту);

оператор Центра записи по телефону сообщает заявителю номер информационного листа, подтверждающего регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи (приложение №3 к настоящему Регламенту);

заявитель, самостоятельно осуществивший регистрацию заявки на Интернет-ресурсе, при наличии технической возможности сохраняет и распечатывает информационный лист, подтверждающий регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи (приложение №3 к настоящему Регламенту).

Запись на прием к врачу по заявке, зарегистрированной в Журнале отложенной записи, осуществляет сотрудник регистратуры учреждения здравоохранения.

Сотрудник регистратуры рассматривает заявку, связывается с заявителем по телефону, сообщает заявителю возможные даты и время приема врача и предлагает осуществить запись.

Сотрудник регистратуры при согласии заявителя осуществляет запись на прием к врачу на выбранную дату и время.

При трехкратном отказе заявителя от предложенных дат и времени приема врача заявка аннулируется, о чем заявитель уведомляется по телефону.

Продолжительность административной процедуры не более 5 рабочих дней.

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

сотрудник регистратуры;

оператор Центра записи к врачу по телефону;

врач, осуществляющий прием пациента, при необходимости записи пациента на повторный прием.

3.5.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие удобных для заявителя даты и времени приема врача.

3.6. Процедура отмены записи на прием к врачу и заявки в Журнале отложенной записи по инициативе пациента.

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

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

При отсутствии возможности явиться на прием к врачу по предварительной записи пациент обязан отменить запись не менее чем за 24 часа до времени приема врача.

Процедура отмены записи на прием к врачу и заявки в Журнале отложенной записи при личном обращении заявителя в регистратуру учреждения здравоохранения, в Центр записи по телефону.

Сотрудник регистратуры или оператор Центра записи:

проводит идентификацию пациента в соответствии с пунктом 3.1 настоящего Регламента;

производит выбор записи или заявки в Журнале отложенной записи, которую необходимо отменить в соответствии со сведениями, полученными от заявителя;

производит отмену записи на прием к врачу или заявки в Журнале отложенной записи;

Процедура отмены записи на прием к врачу или заявки в Журнале отложенной записи на Интернет-Порталах и Интернет-ресурсах, в мобильном приложении, входящем в состав ГИС РЕГИЗ, инфомате.

При использовании личного кабинета заявитель:

производит выбор записи или заявки в Журнале отложенной записи, которую необходимо отменить;

осуществляет отмену записи на прием к врачу или заявки в Журнале отложенной записи.

При отсутствии личного кабинета заявитель может отменить запись на прием к врачу.

Заявитель:

проводит идентификацию пациента в соответствии с пунктом 3.2.3 настоящего Регламента.

производит выбор записи на прием к врачу, которую необходимо отменить;

осуществляет отмену записи на прием к врачу.

Продолжительность административной процедуры не более 2 минут.

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

сотрудник регистратуры;

оператор Центра записи к врачу по телефону;

3.6.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является согласие заявителя на отмену записи на прием к врачу.

3.7. Процедура внесения изменений в запись на прием к врачу по инициативе учреждения здравоохранения.

3.7.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является изменение расписания приема врача.

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

При изменении расписания приема врача заявителя, записавшиеся на прием к врачу до момента изменения, должны быть незамедлительно уведомлены сотрудником регистратуры учреждения здравоохранения об изменениях в расписании и возможностях переноса даты и времени приема.

Сотрудник регистратуры:

выбирает запись, которую требуется отменить;

производит отмену записи;

связывается с заявителем по телефону и информирует об отмене записи;

предлагает заявителю на выбор возможные даты и время для записи на прием к врачу выбранной специальности;

при согласии заявителя осуществляет запись на прием к врачу на выбранные дату и время;

при отказе заявителя от предложенных дат и времени предлагает регистрацию заявки в Журнал отложенной записи;

при согласии заявителя регистрирует заявку в Журнале отложенной записи;

сообщает заявителю номер информационного листа, подтверждающего регистрацию заявки на прием к врачу в Журнале отложенной записи (приложение №3 к настоящему Регламенту).

Продолжительность административной процедуры не более 5 минут.

3.7.3. Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, является сотрудник регистратуры.

3.7.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является изменение расписания приема врача.

#### **IV. Формы контроля за исполнением Регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем учреждения здравоохранения, непосредственно предоставляющего государственную услугу.

4.2. Руководитель учреждения осуществляет контроль за:

надлежащим исполнением настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, работниками учреждения;

работоспособностью медицинской информационной системы учреждения здравоохранения, поддержанием учреждением электронного расписания приема врачей в актуальном состоянии, предоставлением Номера Направления при выписке Направления пациенту, предоставлением возможности получения заявителем государственной услуги всеми способами, указанными в пункте 2.16.3. настоящего Регламента;

соблюдением работниками учреждения требований к сбору и обработке персональных данных заявителя и иных лиц.

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

В частности, работники учреждения несут ответственность за:

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

нарушение сроков регистрации запросов заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение сроков предоставления государственной услуги.

4.4. Ответственность за предоставление Услуги посредством Интернет-ресурсов закрепляется за владельцами Интернет-ресурсов в соответствии с условиями соглашения

об информационном сотрудничестве, заключенном между владельцем Интернет-ресурса и Комитетом по здравоохранению Санкт-Петербурга.

4.5. Персональная ответственность специалистов Санкт-Петербургского государственного унитарного предприятия «Санкт-Петербургский информационно-аналитический центр» (далее – ГУП «ИАЦ») закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Специалисты ГУП «ИАЦ» несут ответственность за:

технологическим обеспечением работы Портала «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» ([www.gu.spb.ru](http://www.gu.spb.ru)), Портала здравоохранения Санкт-Петербурга ([www.gorzdrav.spb.ru](http://www.gorzdrav.spb.ru));

обеспечением технической поддержки заявителей по вопросам работы Портала «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» ([www.gu.spb.ru](http://www.gu.spb.ru)), Портала здравоохранения Санкт-Петербурга ([www.gorzdrav.spb.ru](http://www.gorzdrav.spb.ru)).

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

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

4.7. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления государственной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления государственной услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования  
решений и действий (бездействия) работников и должностных лиц государственного  
учреждения здравоохранения, предоставляющего государственную услугу,  
и исполнительного органа государственной власти Санкт-Петербурга,  
в ведении которого находится государственное учреждение здравоохранения**

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) руководителем и работниками учреждения здравоохранения, находящегося в ведении ИОГВ СПб, в ходе предоставления государственной услуги. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителя обязательным.

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

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга для предоставления государственной услуги;

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

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами 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.

5.2. Жалоба может быть подана заявителем:

5.2.1. При личном обращении заявителя в письменной форме на бумажном носителе в учреждение здравоохранения или в ИОГВ СПб, в ведении которого находится учреждение здравоохранения.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

5.2.2. В электронной форме в учреждение здравоохранения или в ИОГВ СПб, в чьем ведении находится учреждение здравоохранения, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), Портал здравоохранения Санкт-Петербурга ([www.gorzdrav.spb.ru](http://www.gorzdrav.spb.ru)), официальный сайт учреждения здравоохранения и ИОГВ СПб, а также посредством электронной почты.

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.

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействия) работника учреждения здравоохранения рассматривается должностным лицом учреждения здравоохранения или ИОГВ СПб, в ведении которого находится учреждение здравоохранения.

Жалоба на решения и действия (бездействия) должностных лиц учреждения здравоохранения рассматривается ИОГВ СПб, в ведении которого находится учреждение здравоохранения.

Жалобы на решения и действия (бездействия) руководителя ИОГВ СПб, подаются вице-губернатору Санкт-Петербурга, отвечающему за решение вопросов социальной политики Санкт-Петербурга, социальной защиты и здравоохранения, 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.

#### 5.4. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения здравоохранения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) работника или должностного лица учреждения здравоохранения, 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 учреждения здравоохранения;

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

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

5.6. Жалоба, поступившая в учреждение здравоохранения или ИОГВ СПб, в чьем ведении находится учреждение здравоохранения, 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.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы учреждение здравоохранения или ИОГВ СПб, в ведении которого находится учреждение здравоохранения, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу,
- отказать в удовлетворении жалобы.

5.8. При удовлетворении жалобы учреждение здравоохранения или ИОГВ СПб, в чьем ведении находится учреждение здравоохранения, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по оказанию заявителю государственной 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 учреждения здравоохранения или ИОГВ СПб, в ведении которого находится учреждение здравоохранения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице учреждения здравоохранения, 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 государственной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом учреждения здравоохранения или ИОГВ СПб, в чьем ведении находится учреждение здравоохранения.

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) учреждения здравоохранения или ИОГВ СПб, в чьем ведении находится учреждение здравоохранения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Учреждение здравоохранения или ИОГВ СПб отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.12. Учреждение здравоохранения или ИОГВ СПб, в ведении которого находится учреждение здравоохранения, 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, учреждение здравоохранения или ИОГВ СПб, в ведении которого находится учреждение здравоохранения, сообщает заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

В случае оставления жалобы без ответа по основаниям, указанным в абзаце третьем настоящего пункта, учреждение здравоохранения или ИОГВ СПб, в

ведении которого находится учреждение здравоохранения, в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщает об этом гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

#### 5.13. Порядок обжалования решения по жалобе

Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано вице-губернатору Санкт-Петербурга, отвечающему за решение вопросов социальной политики Санкт-Петербурга, социальной защиты и здравоохранения, в Правительство Санкт-Петербурга, а также в суд, в порядке и сроки, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

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

Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) работников и должностных лиц учреждения здравоохранения или ИОГВ СПб осуществляется также по телефонам, адресам электронной почты и при личном приеме по адресам, указанным в пункте 5.15 настоящего Регламента

5.15. Номера телефонов, по которым можно сообщить о нарушении работником или должностным лицом учреждения здравоохранения или ИОГВ СПб положений настоящего Регламента, или получить информацию о записи на личный прием.

В приемной Правительства Санкт-Петербурга по телефону (812) 576-60-94 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](mailto:kzdrav@gov.spb.ru).

В Администрации соответствующего района Санкт-Петербурга:

Адмиралтейский район Санкт-Петербурга – (812) 251-03-94, адрес: Измайловский пр-т, 10, Санкт-Петербург, 190005, e-mail: [tuadm@gov.spb.ru](mailto:tuadm@gov.spb.ru);

Василеостровский район Санкт-Петербурга – (812) 573-93-27 адрес: Большой ВО пр-т, 55, Санкт-Петербург, 199178, e-mail: [tuvo@gov.spb.ru](mailto:tuvo@gov.spb.ru);

Выборгский район Санкт-Петербурга – (812) 576-52-91 адрес: Большой Сампсониевский пр-т, 86, Санкт-Петербург, 194100, e-mail: [head@tuvyb.gov.spb.ru](mailto:head@tuvyb.gov.spb.ru);

Калининский район Санкт-Петербурга – (812) 291-46-14 адрес: Арсенальная наб., 13/1, Санкт-Петербург, 195009, e-mail: [head@tukalin.gov.spb.ru](mailto:head@tukalin.gov.spb.ru);

Кировский район Санкт-Петербурга – (812) 252-63-46 адрес: Стачек пр-т, 18, Санкт-Петербург, 198095, e-mail: [tukir@gov.spb.ru](mailto:tukir@gov.spb.ru);

Колпинский район Санкт-Петербурга – (812) 573-92-68 адрес: Урицкого ул., 1/4, г. Колпино, Санкт-Петербург, 196655, [tukolp@gov.spb.ru](mailto:tukolp@gov.spb.ru);

Красногвардейский район Санкт-Петербурга – (812) 528-88-43 адрес: Среднеохтинский пр-т, 50, Санкт-Петербург, 195027, [tukrgv@gov.spb.ru](mailto:tukrgv@gov.spb.ru);

Красносельский район Санкт-Петербурга – (812) 735-76-52 адрес: Партизана Германа ул., 3, Санкт-Петербург, 198329, [tukrsl@gov.spb.ru](mailto:tukrsl@gov.spb.ru);

Кронштадтский район Санкт-Петербурга – (812) 435-03-38 адрес: Ленина пр-т, 36, г. Кронштадт, Санкт-Петербург, 197760, [tukrns@gov.spb.ru](mailto:tukrns@gov.spb.ru);

Курортный район Санкт-Петербурга – (812) 576-81-45 адрес: Свободы пл., 1, г. Сестрорецк, Санкт-Петербург, 197706, [tukur@gov.spb.ru](mailto:tukur@gov.spb.ru);

Московский район Санкт-Петербурга – (812) 576-89-52 адрес: Московский пр-т, 129, Санкт-Петербург, 196006, [tumos@gov.spb.ru](mailto:tumos@gov.spb.ru);

Невский район Санкт-Петербурга – (812) 560-02-46 адрес: Обуховской Обороны пр-т, 163, Санкт-Петербург, 192131, [mnevsky@tunev.gov.spb.ru](mailto:mnevsky@tunev.gov.spb.ru);

Петроградский район Санкт-Петербурга – (812) 232-77-87 адрес: Монетная Б. ул., 19, Санкт-Петербург, 197101, [tupetr@gov.spb.ru](mailto:tupetr@gov.spb.ru);

Петродворцовый район Санкт-Петербурга – (812) 576-95-85 адрес: Калининская ул., 7, г. Петергоф, Санкт-Петербург, 198510, [info@tuptrdv.gov.spb.ru](mailto:info@tuptrdv.gov.spb.ru);

Приморский район Санкт-Петербурга – (812) 492-19-88 адрес: Савушкина ул., 83, Санкт-Петербург, 197374, [tuprim@gov.spb.ru](mailto:tuprim@gov.spb.ru);

Пушкинский район Санкт-Петербурга – (812) 576-92-65 адрес: Октябрьский б-р, 24, г. Пушкин, Санкт-Петербург, 196600, [tupush@gov.spb.ru](mailto:tupush@gov.spb.ru);

Фрунзенский район Санкт-Петербурга – (812) 576-84-68 адрес: Пражская ул., 46, Санкт-Петербург, 192241, [frunsreg@tufruns.gov.spb.ru](mailto:frunsreg@tufruns.gov.spb.ru);

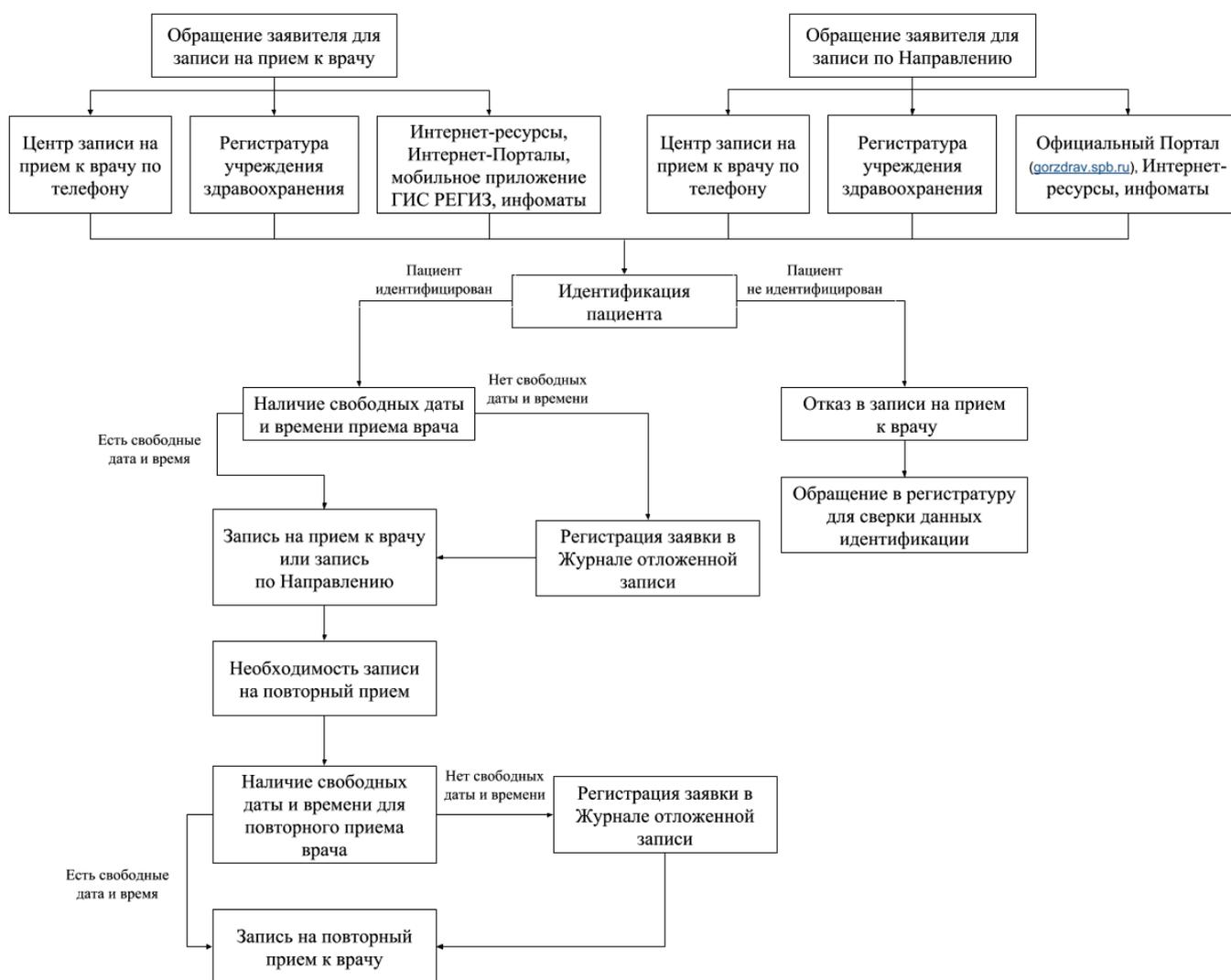
Центральный район Санкт-Петербурга – (812) 717-24-16 адрес: Невский пр-т, 176, Санкт-Петербург, 191167, [tucentr@gov.spb.ru](mailto:tucentr@gov.spb.ru).

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  
государственной услуги  
в электронном виде "Прием заявок  
(запись) на прием к врачу"

БЛОК-СХЕМА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ



Приложение №2  
к Регламенту государственных  
учреждений здравоохранения,  
находящихся в ведении  
исполнительных органов  
государственной власти Санкт-  
Петербурга, по предоставлению  
государственной услуги  
в электронном виде "Прием заявок  
(запись) на прием к врачу"

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 №3  
к Регламенту государственных  
учреждений здравоохранения,  
находящихся в ведении  
исполнительных органов  
государственной власти Санкт-  
Петербурга, по предоставлению  
государственной услуги  
в электронном виде "Прием заявок  
(запись) на прием к врачу"

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

Наименование, адрес, контактный телефон  
учреждения здравоохранения

1. Номер заявки \_\_\_\_\_
2. Дата и время регистрации заявки \_\_\_\_\_
3. Специальность, фамилия, имя, отчество врача \_\_\_\_\_
4. Фамилия, имя, отчество, дата рождения пациента \_\_\_\_\_