



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

г. Томск

06.06.2012

№97

Об утверждении административного регламента
предоставления Департаментом здравоохранения Томской области
государственной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу, за исключением
научно-исследовательских центров»

В соответствии с [Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»](#) и в целях установления сроков и последовательности административных процедур при предоставлении государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу, за исключением научно-исследовательских центров»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления Департаментом здравоохранения Томской области государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу, за исключением научно-исследовательских центров» (далее – Регламент) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя начальника департамента по лечебно-профилактической работе Тимошину Е.Л.

Начальник департамента

О.С. Кобякова

**Административный регламент
Департамента здравоохранения Томской области
по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к
врачу, за исключением научно-исследовательских центров»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент по предоставлению услуги (далее - услуга) «Прием заявок (запись) на прием к врачу, за исключением научно-исследовательских центров» (далее – административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур при предоставлении услуги прием заявок (запись) на прием к врачу.

2. Настоящий административный регламент утвержден в соответствии с [Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"](#).

3. В соответствии с [Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»](#).

4. В соответствии со ст.6 главы 1 Бюджетного кодекса Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование государственной услуги

4. Наименование государственной услуги - прием заявок (запись) на прием к врачу, за исключением научно-исследовательских центров.

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

5. Орган, предоставляющий государственную услугу на территории Томской области – Департамент здравоохранения Томской области, осуществляющий предоставление данной услуги на основании «Положения о Департаменте здравоохранения Томской области», утвержденного постановлением Губернатора Томской области от 13.09.2010 № 56. (в редакции от 29.08.2011).

6. Государственная услуга исполняется областными государственными учреждениями здравоохранения (далее – учреждения), подведомственных Департаменту здравоохранения Томской области (далее – Департамент): ОГБУЗ Томская областная клиническая больница, ОГБУЗ “Томский областной наркологический диспансер”, ОГБУЗ “Томский областной противотуберкулезный диспансер”, ОГБУЗ “Томский областной кожно – венерологический диспансер”, ОГБУЗ “Томский областной онкологический диспансер”, ОГБУЗ “Томский областной Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями”, ОГБУЗ “Областная детская больница”, ОГБУЗ “Томская клиническая психиатрическая больница”, ОГАУЗ “Стоматологическая поликлиника”, ОГУЗ “Врачебно-физкультурный диспансер” и ОГАУЗ «Перинатальный центр».

7. Административный регламент Департамента здравоохранения Томской области по предоставлению государственной услуги «прием заявок (запись) на прием к врачу, за исключением научно-исследовательских центров» определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по исполнению государственной услуги.

Результат предоставления государственной услуги

8. Результатом предоставления услуги является:

- 8.1. Прием заявок на прием к врачу;
- 8.2. Осуществление записи на прием к врачу.

Срок предоставления государственной услуги

9. Сроки предоставления государственной услуги определяются в соответствии с настоящим административным регламентом применительно к каждой административной процедуре в зависимости от формы ее предоставления.

9.1. При предоставлении услуги при личном обращении – не более 20 минут:

- а) прием заявок на прием к врачу в день его приема, прием документов и их проверка для осуществления приема врачом – не более 15 минут;
- б) запись на прием к врачу - не более 5 минут.

9.2. При предоставлении услуги запись на прием к врачу через сеть Интернет - не более 15 минут.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

10. Исполнение государственной услуги по приему заявок (запись) на прием к врачу, за исключением научно-исследовательских центров осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 25.12.1993, № 237);
- Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 28.11.2011, №48, ст. 6724);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства РФ, 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448; Российская газета, № 165, 29.07.2006; Парламентская газета, № К6-127, 03.08.2006);
- Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства РФ, 31.07.2006, № 31 (ч.1), ст. 3451; Российская газета, № 165, 29.07.2006; Парламентская газета, № К6-127, 03.08.2006);
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (Собрание законодательства РФ, 28.12.2009, № 52 (ч.2), ст. 6626; Российская газета, № 247, 23.12.2009);
- положением о Департаменте здравоохранения Томской области, утвержденным постановлением Губернатора Томской области от 13.09.2010 № 56 (Собрание законодательства Томской области, 30.09.2010 № 9/2(62); «Собрание законодательства Томской области», 15.09.2011, №9/1(74).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

11. При получении услуги заявитель предъявляет в учреждение:

- документ, удостоверяющего личность;
- полис обязательного медицинского страхования (далее - полис ОМС), полис добровольного медицинского страхования (далее - полис ДМС) при его наличии у

заявителя (для учреждений, работающих в системе обязательного медицинского страхования);

- направление участкового врача-терапевта на оказание специализированной медицинской помощи (для учреждений, работающих в системе обязательного медицинского страхования).

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

12. Основания для отказа в предоставлении услуги:

12.1. Отсутствие документов, указанных в пункте 11 Регламента.

12.2. Основания для отказа в предоставлении услуги при записи на прием к врачу через сеть интернет:

- несоответствие данных, вносимых заявителем (неправильный ввод ФИО заявителя, номера полиса ОМС и др.);
- временное приостановление работы программы «Запись к врачу»;
- технические неисправности.

Размер платы, взимаемой с участника отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги

13. Государственная услуга «прием заявок (запись) на прием к врачу, за исключением научно-исследовательских центров» предоставляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

14. Максимальное время ожидания и продолжительность приема в учреждении заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением услуги:

14.1. Время ожидания в очереди при получении информации о ходе выполнения услуги и для консультаций не должно превышать 15 минут;

14.2. Время приема при получении информации о ходе выполнения услуги и для консультаций не должно превышать 15 минут;

14.3. Прием заявителей в учреждении ведется в порядке общей очереди, с помощью электронной системы управления очередью или по согласованному графику приема. Время ожидания в общей очереди определяется количеством посетителей и должностными лицами учреждений, ответственными за выполнения административных процедур, врачами, осуществляющими прием заявителей. Предельное время ожидания в очереди не должно превышать 30 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам

15. Помещения Департамента или учреждений для исполнения государственной услуги путем информирования граждан размещаются с учётом пешеходной и автотранспортной доступности.

16. На территории, прилегающей к месторасположению Департамента или учреждений, оборудуются места для парковки автотранспортных средств не менее трех машино-мест.

17. Доступ автотранспорта заявителей государственной услуги к парковочным местам и стоянка являются бесплатными.

18. Вход в здание Департамента или учреждений оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

19. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

20. Помещения Департамента или учреждений, исполняющих государственную услугу, соответствуют государственным санитарно-гигиеническим нормативам.

21. В месте предоставления государственной услуги находится туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

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

23. Места ожидания оборудованы сидячими местами для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

24. Рабочие места сотрудников регистратуры учреждений и специалистов Департамента соответствующего профиля оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных.

25. Рабочее место должно быть оборудовано для приема одного заявителя.

26. Система записи на прием через Web-интерфейс сайтов, которые осуществляют запись на прием к врачу, должно иметь понятное для заявителя меню (далее - интерфейс) на официальном государственном языке.

Показатели доступности и качества государственной услуги

27. Условия информирования о процедуре предоставления государственных услуг.

27.1. Информирование получателей государственной услуги о правилах исполнения государственной услуги осуществляется при личном обращении, по телефону, а также с использованием информационно-коммуникационной сети общего доступа. Услугу можно получить в электронном виде с помощью информационного портала «Томский портал государственных услуг»: <https://pgs.tomsk.gov.ru/>.

Информация о процедуре исполнения государственной услуги предоставляется бесплатно.

27.2. Сведения о местах нахождения учреждений размещаются на Интернет-сайте Департамента здравоохранения Томской области (<http://www.zdrav.tomsk.ru/>), на Портале государственных и муниципальных услуг Томской области (<http://pgs.tomsk.gov.ru/>), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru/>).

27.3. Информационные стенды, содержащие информацию о графике (режиме) работы учреждений размещаются при входе в помещения.

На информационных стендах учреждений размещается следующая информация:

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов и электронной почты, адрес Интернет-сайта учреждений;
- выдержки из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги;
- сведения о перечне предоставляемых услуг;
- сведения о порядке и условиях предоставляемой услуги, в том числе о предоставлении услуги в электронном виде при использовании сети Интернет;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги;

- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение № 1 к регламенту);
- перечень документов, которые заявитель должен представить для получения услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;
- порядок действий заявителя в случае отказа в предоставлении услуги;
- адреса, номера телефонов и факсов, график работы учреждений, Департамента здравоохранения Томской области, а также контролирующих органов, их адреса электронной почты;
- необходимая оперативная информация о предоставлении услуги.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются. При изменении условий и порядка предоставления услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

Информационные стенды должны быть хорошо просматриваемы и функциональны. Рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А4, в которых будут размещены информационные листки.

28. Консультирование заявителей по условиям предоставления государственной услуги.

28.1. В форме непосредственного общения с заявителями сотрудников учреждений, ответственных за консультирование по направлениям (при личном обращении, по телефону);

28.2. На сайте Департамента здравоохранения Томской области (<http://zdrav.tomsk.ru/>) - раздел «Запись в поликлинику», или на сайте Томского медицинского портала (<http://tomsk03.ru/>) в разделе «Запись». Услугу можно получить в электронном виде с помощью информационного портала «Томский портал государственных услуг»: <https://pgs.tomsk.gov.ru/>.

28.3. Консультирование заявителей о предоставлении услуги осуществляется непосредственно должностными лицами учреждений, ответственными за выполнение конкретного административного действия согласно настоящему административному регламенту, по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы учреждений;
- о справочных телефонах учреждений;
- об адресе официального сайта учреждений в сети Интернет;
- о порядке получения информации по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги.

28.4. Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

28.5. Информация в сети Интернет должна быть размещена в доступной форме, по соответствующим разделам:

- о местонахождении и графике работы учреждений;

- об учреждениях, в которых можно получить услугу в электронном виде;
- график работы врачей;
- о порядке получения информации по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;
- порядок действий заявителя в случае отказа в предоставлении услуги.

29. Время приема заявителей при предоставлении государственной услуги:

29.1. Исполнение государственной услуги при личном обращении осуществляется в пределах следующих часов работы:

Понедельник	08.00 - 20.00
Вторник	08.00 - 20.00
Среда	08.00 - 20.00
Четверг	08.00 - 20.00
Пятница	08.00 - 20.00

Суббота, воскресенье - оказание неотложной помощи прикрепленному населению дежурными врачами по графику.

Время исполнения государственной услуги, перерыва для отдыха, технического перерыва и питания специалистов учреждений устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка.

29.2. Исполнение государственной услуги через сеть Интернет осуществляется круглосуточно.

30. Получатели государственной услуги.

30.1. Получателями услуги при личном обращении являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, пребывающие на территории Томской области.

30.2. Получателями услуги при записи через сеть Интернет являются граждане Российской Федерации, зарегистрированные на территории Томской области, и прикрепленные к тем учреждениям, которые осуществляют запись на прием к врачу через сеть Интернет.

31. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц учреждений с заявителями.

31.1. При ответе на телефонные звонки должностное лицо учреждения, ответственное за предоставление услуги, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование учреждения, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

31.2. При личном обращении заявителей должностное лицо учреждения, ответственное за предоставление услуги, должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос.

31.3. Одновременное консультирование и (или) приём двух и более заявителей государственной услуги не допускается.

31.4. В конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо учреждения, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

31.5. Ответ на письменные обращения дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица учреждения, исполнившего ответ на обращение.

31.6. При получении услуги в электронном виде с помощью информационного портала «Томский портал государственных услуг»: <https://pgs.tomsk.gov.ru/> уведомление о записи на прием/отказе приходит по электронной почте.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

32. Обращение заявителя за оказанием медицинской помощи и представление заявителем лично документов, должностным лицам учреждения, ответственным за оформление документов на прием к врачу.

32.1. Прием заявок на прием к врачу в день его приема, прием документов и их проверка для осуществления приема врачом.

32.2. Основанием для начала данной административной процедуры является обращение заявителя за оказанием медицинской помощи и представление заявителем лично документов, должностным лицам учреждения, ответственным за оформление документов на прием к врачу.

32.3. При обращении заявителя в регистратуру учреждения, должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на прием к врачу, информирует заявителя о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели, в том числе субботу, с указанием часов приема, номеров кабинетов. В случае осуществления приема необходимого заявителю врача, заявитель представляет документы, указанные в пункте 11 настоящего регламента, в регистратуру учреждения, а должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на прием к врачу, принимает документы, выполняя при этом следующие действия.

33. Сопоставление представленных заявителем документы с перечнем документов, необходимых для получения услуги.

33.1. Должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на прием к врачу, сопоставляет представленные заявителем документы с перечнем документов, необходимых для получения услуги, указанных в [пункте 11 настоящего регламента](#).

33.2. В случае, если при обращении в учреждение (для учреждений, работающих в системе обязательного медицинского страхования) за услугой и предоставлении полиса ОМС (полиса ДМС), срок действия которого истек, должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на прием к врачу, осуществляя прием заявок на прием к врачу, информирует заявителя о необходимости продлить полис ОМС или получить новый полис ОМС в страховой компании, у работодателя для оказания медицинской помощи на бесплатной основе (получить полис ДМС у работодателя) и обратиться повторно за оказанием услуги в учреждение, или о возможности оказания медицинской помощи на платной основе.

33.3. В случае, если при обращении в учреждение за услугой заявитель не представляет документы, указанные в пункте 11 настоящего регламента, либо представляет их в неполном объеме, должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на прием к врачу информирует заявителя о возможности оказания медицинской помощи на платной основе, либо о возможности оказания услуги на бесплатной основе после предоставления всех необходимых документов, указанных в пункте 11 настоящего регламента.

34. Поиск медицинской карты амбулаторного больного (учетная форма N 025/y-04) в регистратуре учреждения.

Должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на прием к врачу, осуществляет поиск медицинской карты амбулаторного больного (учетная форма N025/y-04) в регистратуре учреждения.

35. Проверка данных о заявителе, имеющихся в базе данных учреждения, в медицинской карте амбулаторного больного с документами, предоставленными заявителем или занесение данных в базу данных.

35.1. Должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на прием к врачу, сверяет данные о заявителе, имеющиеся в базе данных учреждения (далее - БД), в медицинской карте амбулаторного больного с документами, предоставленными заявителем.

35.2. Если произошли изменения в документах заявителя (изменилась фамилия, сменился номер полиса ОМС (ДМС)), должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на прием к врачу, вносит эти изменения в БД, медицинской карте амбулаторного больного. В случае соответствия документов, представленных заявителем перечню документов, необходимых для получения услуги, указанных в пункте 11 административного регламента, должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на прием к врачу, отдает документы заявителю, передает медицинскую карту амбулаторного больного врачу и выдает заявителю талон амбулаторного пациента на прием к врачу.

35.3. В случае обращения заявителя впервые, данные о нем заносятся в БД.

36. Выдача заявителю талона на прием к врачу или выдача талона на прием к врачу по записи.

36.1. Должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на прием к врачу, отдает документы заявителю, на заявителя оформляется медицинская карта амбулаторного больного и передается врачу, заявителю выдается талон.

36.2. Информировать заявителя о необходимости его прихода за 10 минут до назначенного в талоне времени для проверки в БД информации о заявителе (его документов).

36.3. В случае отсутствия приема врача на момент обращения в учреждение должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на прием к врачу информирует заявителя о записи на прием к данному врачу или о возможности по его желанию пойти на прием к другому врачу.

Время исполнения вышеуказанных административных действий составляет не более 15 минут.

Ответственными за исполнение данных административных действий являются должностные лица учреждения, ответственные за оформление документов на прием к врачу.

Результатом исполнения административных действий является проверка и подтверждение подлинности информации о заявителе, имеющейся в БД, подготовка медицинской документации для врача, выдача заявителю талона на прием к врачу или выдача талона на прием к врачу по записи, или отказ в предоставлении услуги.

37. Обращение пациента, посредством сети Интернет, к системе записи на прием через Web-интерфейс сайтов, которые осуществляют запись на прием к врачу.

Сайт Департамента здравоохранения Томской области (<http://zdrav.tomsk.ru/>) - раздел «Запись в поликлинику», или на сайт Томского медицинского портала (<http://tomsk03.ru/>) в раздел «Запись»

37.1. Основанием для выполнения действия в электронном виде является обращение пациента, посредством сети Интернет, к системе записи на прием через Web-интерфейс сайтов, которые осуществляют запись на прием к врачу.

37.2. Для получения информации о порядке исполнения государственной услуги жителям Томской области необходимо зайти на сайт Департамента здравоохранения Томской области (<http://zdrav.tomsk.ru/>) в раздел «Запись в поликлинику», или на сайт Томского медицинского портала (<http://tomsk03.ru/>) в раздел «Запись».

37.3. На страницах данных сайтов приведены все ЛПУ осуществляющие запись на прием к врачу через сеть Интернет.

38. Выбор учреждения и врача, в оказании медицинской помощи которого нуждается, свободное время его работы в соответствии с размещенным на сайте графиком работы, выбор дня и времени приема, подтверждение свой выбора.

38.1. Заявитель выбирает учреждение и врача, в оказании медицинской помощи которого он нуждается, свободное время его работы в соответствии с размещенным на сайте графиком работы.

38.2. Отмечает конкретный день и время его приема, подтверждает свой выбор.

38.3. В случае отсутствия в перечне учреждений врача, в оказании медицинской помощи которого он нуждается, заявителя проинформируют о возможности и условиях оказания медицинской помощи в другом учреждении здравоохранения.

39. Ввод данных.

39.1. Далее осуществляется ввод данных о документах, указанных в пункте 11 административного регламента (ФИО, серию и номер полиса ОМС (полиса ДМС) (для учреждений, работающих в системе обязательного медицинского страхования), полную дату рождения, контактный телефон),

40. Проверка данных о заявителе.

41. Получение доступа к электронной услуге «Запись на прием к врачу».

42. Автоматическое фиксирование в электронной базе регистратуры учреждения факта записи на прием к врачу данным пациентом.

43. Автоматическое изменение доступного времени для записи в расписании данного врача для следующих пациентов с учетом сделанной записи.

Результатом исполнения административных действий является запись на прием к врачу или отказ в предоставлении услуги.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

44. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий и их сроков, определенных регламентом, осуществляется заместителем главного врача учреждения по лечебной или клинико-экспертной работе.

45. Ответственность должностных лиц учреждений закрепляется в их должностных регламентах.

46. За прием и проверку документов заявителя, запись на прием к врачу несет ответственность должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на прием к врачу.

47. Перечень должностных лиц учреждений, осуществляющих текущий контроль, устанавливается в соответствии с имеющимися должностными регламентами должностных лиц учреждений.

Текущий контроль осуществляется путем проведения соответствующим должностным лицом учреждения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами учреждения, ответственными за предоставление услуги, положений регламента.

48. Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется главным врачом учреждения, специалистами Департамента здравоохранения Томской области.

Контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения

заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждений. Проверки проводятся по мере выявления нарушения прав заявителей, но не реже одного раза в полгода на основании правовых актов руководителя учреждения, Департамента здравоохранения томской области.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

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

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

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, настоящим административным регламентом для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, настоящим административным регламентом для предоставления государственной услуги у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, настоящим административным регламентом;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, настоящим административным регламентом;

7) отказ Департамента, должностного лица, медицинской организации предоставляющих государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

50. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Департамент. Жалобы на решения, принятые начальником Департамента, подаются в вышестоящий орган - Администрацию Томской области (адрес: 634050, Томск, пл. Ленина, 6).

51. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Департамента www.zdrav.tomsk.ru., единого портала государственных услуг либо регионального портала государственных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

52. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу либо государственного служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) государственного органа, должностного лица, предоставляющих государственную услугу либо государственного служащего; заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

53. Жалоба, поступившая в Департамент, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Департамента, должностного лица Департамента, медицинской организации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

54. По результатам рассмотрения жалобы Департамент принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Департаментом, медицинскими организациями опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Томской области, настоящим административным регламентом;

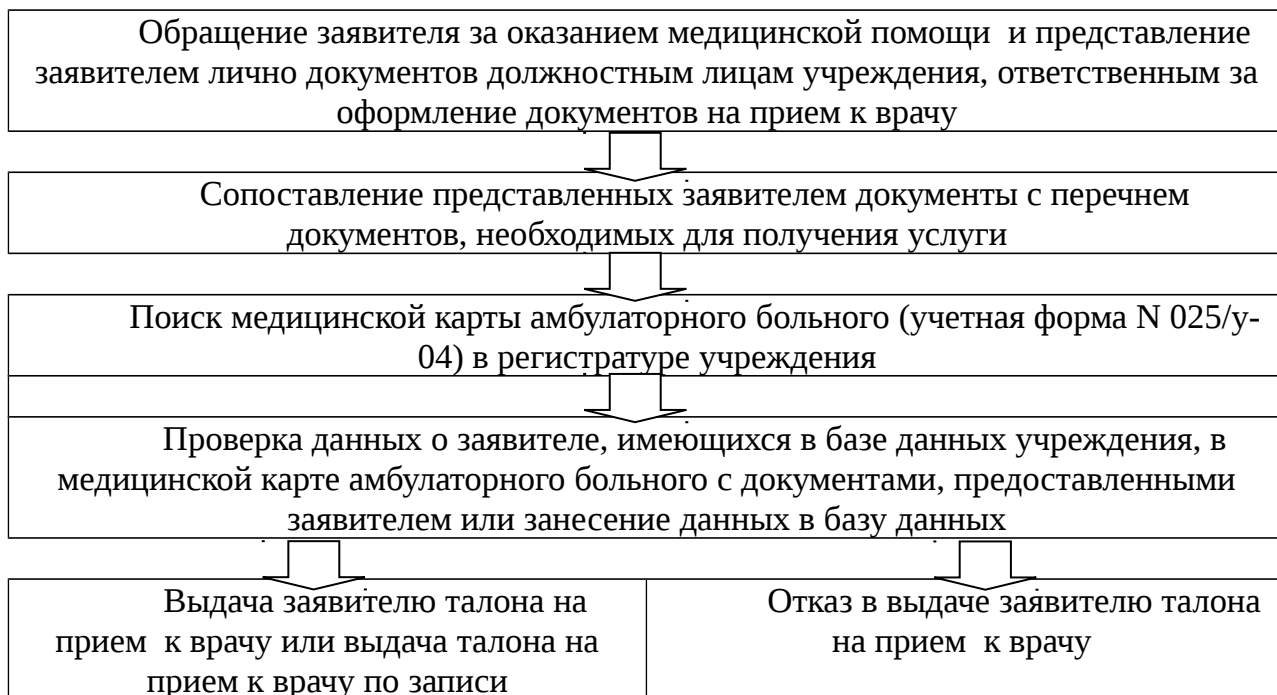
2) отказывает в удовлетворении жалобы.

55. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 57 настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

56. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 52 настоящего регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение №1
к Административному регламенту Департамента здравоохранения
Томской области по предоставлению государственной
услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу, за исключением научно-
исследовательских центров»

Блок-схема прохождения административных процедур записи на прием к врачу при
личном обращении гражданина в учреждение



Приложение №2

к Административному регламенту Департамента здравоохранения
Томской области по предоставлению государственной
услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу, за исключением научно-
исследовательских центров»

Блок-схема прохождения административных процедур записи на прием к врачу
через сеть Интернет

