

УТВЕРЖДЕН

Приказом  
ГБОУЗ «Мурманская детская  
клиническая больница»  
от 30.01.2018 г. № 43

**АДМИНСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**по предоставлению государственной услуги по приему заявок (записи) на прием**  
**к врачу в ГОБУЗ «Мурманская детская клиническая больница»**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

Административный регламент (далее - Регламент) регулирует порядок предоставления государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу (далее – государственная услуга).

Устанавливает сроки и последовательность административных процедур при предоставлении услуги на прием заявок (запись) на прием к врачу.

**1.2. Описание Заявителей**

1.2.1. Государственная услуга оказывается при обращении в ГОБУЗ «Мурманская детская клиническая больница» законных представителей детей от 0 до 15 лет и/или подростков от 15 до 18 лет за оказанием первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях, включающей в себя консультативные услуги врачей-специалистов и диагностические исследования.

1.2.2. Получателями государственной услуги (далее – Заявители) являются лица, имеющие действующий в Российской Федерации полис обязательного или добровольного медицинского страхования, а также лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации.

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

1.3.1. Местом предоставления государственной услуги является регистратура (справочное бюро), расположенное в здании ГОБУЗ «Мурманская детская клиническая больница» (далее – ГОБУЗ МДКБ) по адресу: 183031, г. Мурманск, ул. Свердлова, д. 18

1.3.2. График работы:  
Понедельник – пятница: с 08.00 до 16.00, перерыв с 14.30 до 15.00  
Суббота: с 10.00 до 15.00, без перерыва  
Воскресенье: выходной день.

1.3.3. Справочные телефоны:  
– регистратура (справочное бюро): (8152) 41-38-20  
– для консультаций и приема заявок (записи) на прием к врачу по телефону: (8152) 41-09-76

- 1.3.4. Официальный сайт в сети Интернет: [www.mdgb.ru](http://www.mdgb.ru)
- 1.3.5. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещена на информационной стойке в здании учреждения, на официальном сайте учреждения на тематическом информационном портале «Здравоохранение Мурманской области» (<http://www.polarmed.ru>), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>)
- 1.3.6. Информирование о предоставляемой в ГОБУЗ МДКБ государственной услуге может осуществляться в виде устного или письменного консультирования.
- 1.3.7. Информирование может осуществляться с использованием средств телефонной связи, электронной почты, официального сайта медицинской организации, информационных стендов.
- 1.3.8. Консультирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется сотрудником, осуществляющим запись на прием к врачу, в рабочее время по телефону или при личном обращении Заявителя в порядке общей очереди.  
Консультирование осуществляется по следующим вопросам:
- о сроках и порядке предоставления государственной услуги;
  - о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
  - о времени работы учреждения и графике приема врачей;
  - об основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги;
  - о порядке обжалования действия (бездействия) должностных лиц и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги.
- 1.3.9. При ответе на телефонный звонок сотрудник, осуществляющий запись на прием к врачу обязан:
- назвать наименование медицинской организации, должность, свои фамилию, имя, отчество;
  - отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.
- Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.
- 1.3.10. При ответе на телефонные звонки и при личном обращении граждан сотрудник, осуществляющий запись на прием к врачу, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.  
Если сотрудник не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:
- а) предложить Заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
  - б) назначить другое удобное для Заявителя время для консультации.
- 1.3.11. Сотрудник обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства, соблюдать требования медицинской этики и деонтологии.
- 1.3.12. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения Заявителя.

- 1.3.13. Главный врач ГОБУЗ МДКБ, либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.
- 1.3.14. Письменный ответ подписывает главный врач ГОБУЗ МДКБ или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.  
Исполнитель квалифицированно готовит разъяснения в пределах своей компетенции и направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети «Интернет» в зависимости от способа обращения Заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении Заявителя.
- 1.3.15. При индивидуальном письменном консультировании сотрудник ГОБУЗ МДКБ, ответственный за подготовку ответа, направляет ответ Заявителю в течение 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

## **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ.**

### **2.1. Наименование государственной услуги**

Прием заявок (запись) на прием к врачу.

### **2.2. Наименование медицинской организации, предоставляющей государственную услугу**

Предоставление услуги осуществляет Государственное областное учреждение здравоохранения «Мурманская детская клиническая больница».

### **2.3. Способы подачи заявок на предоставление государственной услуги**

Заявителям предоставляется возможность осуществить предварительную запись на прием к врачу ГОБУЗ МДКБ:

- при личном обращении к Сотруднику регистратуры;
- с использованием телефонного обращения по телефону (8152) 41-09-76
- в электронной форме – путем использования формы для записи на консультации, расположенной на официальном сайте ([www.mdgb.ru](http://www.mdgb.ru))

### **2.4. Результат предоставления государственной услуги**

Конечный результат предоставления государственной услуги:

- а) прием заявки на прием к врачу (занесение в электронный журнал приема врачей учреждения в информационной системе записи на прием с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) Заявителя, даты и времени записи на прием к врачу, специальности врача);
- б) осуществление записи на прием к врачу (выдача Заявителю талона амбулаторного обращения на прием к врачу);
- в) отказ в приеме заявки (записи) на прием к врачу.

### **2.5. Сроки предоставления государственной услуги**

- 2.5.1. Сроки предоставления государственной услуги определяются в соответствии с настоящим Регламентом применительно к каждой административной процедуре в зависимости от формы ее представления.
- 2.5.2. Срок предоставления государственной услуги при личном обращении в регистратуру не может превышать 30 минут.
- 2.5.3. При обращении Заявителя устно с использованием телефонного обращения, время ожидания соединения с ответственным исполнителем услуги составляет не более 10 минут.
- 2.5.4. При направлении заявки с использованием формы, расположенной на официальном сайте ГОБУЗ МДКБ, ответ Заявителю сообщается по телефону в течение 10 дней.

## **2.6. Правовые основания предоставления государственной услуги**

Предоставление государственной услуги регулируют:

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в редакции от 29.12.2017 г.);
- Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (в редакции от 28.12.2016 г.);
- Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (в редакции от 31.12.2017 г.);
- Постановление Правительства РФ от 26.12.2017 № 1640 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие здравоохранения»;
- Постановление Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги»;
- приказ Минздравсоцразвития России от 28.04.2011 № 364 «Об утверждении Концепции создания единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения»;
- приказ Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 г. № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;
- приказ Минздравсоцразвития РФ от 23.07.2010 № 541н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения»;
- Письмо Минздрава России от 10.08.2012 № 18-1/10/2-1335 «О направлении временного Порядка ведения информационной системы «Запись на прием к врачу в электронном виде»
- Территориальная программа государственных гарантий оказания населению бесплатной медицинской помощи, утверждаемой ежегодно.

## **2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

- 2.7.1. При получении государственной услуги Заявитель при личном обращении в регистратуру ГОБУЗ МДКБ предъявляет в учреждение оригиналы следующих документов (либо копии, заверенные надлежащим способом):
- документ, удостоверяющий личность;
  - действующий полис обязательного медицинского страхования;
  - страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) при его наличии;
  - соответствующим образом оформленное направление на консультацию или диагностическое исследование из поликлиники на оказание первичной медико-санитарной помощи.
- 2.7.2. К документам, удостоверяющим личность, относятся:
- паспорт;
  - заграничный паспорт;
  - свидетельство о рождении;
  - копия вида на жительство для иностранных граждан и лиц без гражданства.
- 2.7.3. Отсутствие полиса ОМС или направления из поликлиники не является основанием для отказа в записи на прием к врачу. В этом случае Заявитель информируется о том, что прием у врача или диагностическое исследование могут быть оказаны на платной основе.

## **2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги**

- 2.8.1. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги является:
- устные или электронные обращения без указания сведений, необходимых для исполнения;
  - непредставление документов, указанных п. 2.7.1 Регламента (требовать от Заявителей документы, не предусмотренные данным пунктом Регламента, не допускается);
  - предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения или видимые признаки подделки;
  - предоставление документов недействительных либо неправильно оформленных.
- 2.8.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:
- отсутствие специалиста необходимого профиля в ГОБУЗ МДКБ;
  - отсутствие врача специалиста (по причине его отпуска, наступления периода его временной нетрудоспособности) с невозможностью его замены и как следствие, невозможность организовать консультативный прием или диагностическое исследование;
  - невозможность осуществить запись на диагностическое исследование по причине технической неисправности медицинского (диагностического) оборудования;
  - несогласие Заявителя с предлагаемой датой и временем приема врача;

- нахождение Заявителя в момент предоставления услуги в состоянии, унижающим человеческое достоинство: алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении.

2.8.3. Основания для отказа в приеме документов для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

## **2.9. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания**

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

## **2.10. Требования к местам предоставления государственной услуги**

- 2.10.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в здании ГОБУЗ МДКБ с учетом пешеходной и автотранспортной доступности с центральным входом для свободного доступа граждан.
- 2.10.2. Возле здания учреждения имеется возможность парковки автомобиля. Доступ Заявителей к парковочным местам является бесплатным.
- 2.10.3. Центральный вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской) с информацией об учреждении (наименование, место нахождения, режим работы).
- 2.10.4. Вход и выход из помещений оборудованы соответствующими указателями. Входы в помещения ГОБУЗ МДКБ должны обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.
- 2.10.5. Для удобства Заявителей помещение для получения государственной услуги размещается в холле на первом этаже ГОБУЗ МДКБ.
- 2.10.6. Место ожидания и приема Заявителей в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования соответствуют требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.
- 2.10.7. Место для ожидания Заявителей оборудовано кресельными секциями, обеспечено местом общего пользования (туалетом), гардеробом.
- 2.10.8. Информационная стойка с информацией о порядке предоставления государственной услуги размещена в холле возле регистратуры, в которой организовано рабочее место сотрудника, предоставляющего данную услугу.
- 2.10.9. Рабочее место сотрудника регистратуры оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам, средствам связи, включая Интернет, печатающим устройством.
- 2.10.10. Сотрудники, осуществляющие оказание государственной услуги, обеспечиваются личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

## **2.11. Показатели доступности и качества предоставления государственных услуг**

2.11.1. Показатели доступности государственной услуги:

- расположенность в зоне доступности к основным транспортным магистралям, наличие подъездных дорог;
- общая информированность о порядке, способах и сроках предоставления государственной услуги для Заявителей (в сети Интернет, в СМИ, на информационных стендах, по телефону, по электронной почте);
- наличие сотрудников, а также помещений, в которых осуществляется прием Заявителей, в целях соблюдения установленных Регламентом сроков предоставления государственной услуги;
- режим работы учреждения обеспечивает возможность Заявителю обратиться за предоставлением государственной услуги в течение рабочего времени;
- возможность выбора способа обращения за получением государственной услуги (при личном обращении в регистратуру, по телефону, с использованием официального сайта учреждения).

#### 2.11.2. Показатели качества предоставления государственной услуги:

- предоставление Заявителю готового результата по итогам оказанной услуги;
- время затраченное на получение конечного результата;
- удовлетворенность Заявителей отношением и культурой обслуживания (вежливость, эстетичность) сотрудников, осуществляющих запись на прием к врачу, в процессе предоставления государственной услуги;
- количество обоснованных жалоб на действие (бездействие) сотрудников учреждения;
- количество обоснованных жалоб на некорректное, невнимательное отношение сотрудников учреждения.

### **2.12. Прочие требования к предоставлению государственной услуги**

2.12.1. При поступлении в ГОБУЗ МДКБ, электронных заявок, сформированных на официальном сайте учреждения, необходимых для предоставления государственной услуги, Сотрудник связывается с Заявителем по номеру телефона, указанному в электронном обращении и дальнейшие действия выполняет в соответствии с административными процедурами, описанными в настоящем регламенте.

2.12.2. Заявитель имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом Сотрудника, осуществляющего запись на прием к врачу, не позднее, чем за 24 часа до назначенного времени приема.

2.12.3. Прием заявок по телефону или при личном обращении в регистратуру, а также их рассмотрение осуществляется в соответствии с графиком работы регистратуры учреждения, указанном в п. 1.3.2.

Прием электронных заявок с официального сайта ГОБУЗ МДКБ осуществляется на электронную почту в круглосуточном режиме. Рассмотрение таких заявок производится в рабочее время сотрудниками регистратуры.

### **3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

#### **3.1. Общие положения**

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

- а) подача Заявителем заявки на прием к врачу:
  - с использованием телефонного обращения;
  - при личном обращении в регистратуру;
  - с использованием формы для записи на консультации, расположенной на официальном сайте.
- б) подтверждение заявки о записи на прием к врачу, выдача талона амбулаторного обращения или отказ в выдаче талона на прием к врачу;
- в) изменение ранее поданной заявки, отказ от ранее поданной заявки.

#### **3.2. Подача Заявителем заявки на прием к врачу**

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры служит обращение Заявителя о записи на прием к врачу по телефону ГОБУЗ МДКБ, лично в регистратуру Учреждения или с использованием формы для записи на консультации с официального сайта ГОБУЗ МДКБ.

##### *Подача заявки на прием к врачу посредством телефонной связи*

3.2.2. Заявитель при телефонном обращении в ГОБУЗ МДКБ для подачи заявки (записи) на прием к врачу предоставляет следующую обязательную информацию о себе:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
- дата рождения;
- информация о наличии полиса ОМС;
- номер контактного телефона.

Заявитель сообщает сотруднику ГОБУЗ МДКБ, осуществляющему запись на прием к врачу, специализацию врача, к которому необходимо записаться на прием, желаемые дату и время приема.

3.2.3. На основании сведений, полученных от Заявителя, сотрудник ГОБУЗ МДКБ, осуществляющий запись на прием к врачу:

- информирует Заявителя о графике работы специалиста, к которому Заявитель желает записаться на консультацию или диагностическое исследование и о наличии к нему свободных талонов (на определенную дату и время);
- после согласования с Заявителем даты и времени приема, осуществляет запись на прием с внесением всех необходимых сведений в электронный журнал приема врачей учреждения в информационной системе;
- информирует Заявителя о предоставленных ему дате и времени приема и о необходимости обращения Заявителя в регистратуру (в день явки) не позднее, чем за 20 минут до назначенного времени приема для подтверждения явки на прием к врачу;



- доводит до сведения Заявителя информацию о необходимости получения в поликлинике по месту жительства направления на консультацию или диагностическое исследование по форме, утвержденной приказом Министерства здравоохранения Мурманской области.

3.2.4. В случае отказа в предоставлении Заявителю государственной услуги сотрудник ГОБУЗ МДКБ, осуществляющий запись на прием к врачу, разъясняет Заявителю обоснованную причину отказа или приостановления предоставления услуги.

*Подача заявки на прием к врачу при личном обращении в регистратуру.*

3.2.5. При личном обращении в регистратуру ГОБУЗ МДКБ для подачи заявки на прием к врачу Заявитель может получить государственную услугу в порядке живой очереди.

3.2.6. Заявитель должен предъявить сотруднику ГОБУЗ МДКБ, осуществляющему запись на прием к врачу, следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- полис обязательного медицинского страхования;
- СНИЛС (при наличии);
- направление на консультацию из поликлиники на оказание первичной медико-санитарной помощи (при наличии).

Заявитель должен предоставить оригиналы документов, либо их надлежащим способом заверенные копии. Требования сотрудника ГОБУЗ МДКБ, осуществляющего запись на прием к врачу и консультирование, о предъявлении документов, не указанных в п. 2.7. Регламента, для предоставления государственной услуги не допускаются.

3.2.7. На основании сведений, полученных от Заявителя, сотрудник ГОБУЗ МДКБ, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование:

- принимает у Заявителя документы, предоставленные для записи на прием к врачу, проверяет их соответствие требованиям Регламента;
- знакомит Заявителя с датой и временем, свободными для записи к указанному в направлении специалисту и согласовывает с Заявителем дату и время приема;
- вносит реестровую запись в электронный журнал приема врачей учреждения в информационной системе;
- сообщает Заявителю дату и время записи на прием, специальность врача Учреждения и информирует о необходимости обратиться в регистратуру за 20 мин. до приема для подтверждения заявки на прием);
- в случае отсутствия направления, доводит до сведения Заявителя информацию о необходимости получения в поликлинике по месту жительства направления на консультацию или диагностическое исследование по форме, утвержденной приказом Министерства здравоохранения Мурманской области.

3.2.8. При отсутствии в расписании приема врача желаемого гражданином времени, сотрудник ГОБУЗ МДКБ, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование, предлагает гражданину обратиться с повторным обращением.

*Подача заявки на прием к врачу с использованием формы, размещенной на официальном сайте ГОБУЗ МДКБ.*

3.2.9. Заявитель, используя форму записи на консультации в ГОБУЗ МДКБ, для подачи заявки (записи) на прием к врачу заполняет следующие обязательные поля:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) ребенка;
- дата рождения ребенка;
- номер контактного телефона законного представителя;
- специализацию врача, к которому необходимо записаться на прием (по выбору из предлагаемого списка).

После отправки заполненной формы создается электронное сообщение, которое приходит на электронную почту ответственного сотрудника ГОБУЗ МДКБ.

3.2.10. На основании сведений электронных заявок, сформированных Заявителями с использованием специальной формы, размещенной на официальном портале учреждения, Сотрудник ГОБУЗ МДКБ, осуществляющий запись на прием к врачу:

- исходя из наличия свободных талонов к требуемому специалисту, осуществляет запись на прием с внесением необходимых сведений в электронный журнал приема врачей учреждения в информационной системе;
- по номеру контактного телефона, указанного в электронном сообщении, информирует Заявителя о предоставленных ему дате и времени приема и о необходимости обращения Заявителя в регистратуру (в день явки) не позднее, чем за 20 минут до назначенного времени приема для подтверждения явки на прием к врачу.
- доводит до сведения Заявителя информацию о необходимости получения в поликлинике направления на консультацию или диагностическое исследование по форме, утвержденной приказом Министерства здравоохранения Мурманской области.

3.2.11. В случае отказа в предоставлении Заявителю государственной услуги сотрудник ГОБУЗ МДКБ, осуществляющий запись на прием к врачу, разъясняет Заявителю обоснованную причину отказа или приостановления предоставления услуги.

### **3.3. Подтверждение заявки о записи на прием к врачу, осуществлении записи и (или) отказ в осуществлении записи на прием к врачу**

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры служит личное обращение Заявителя в регистратуру ГОБУЗ МДКБ для получения талона амбулаторного обращения в соответствии с забронированными датой и временем посещения врача.

3.3.2. Перед посещением врача в соответствии с поданной заявкой Заявителю необходимо обратиться в регистратуру ГОБУЗ МДКБ за 20 минут до начала приема и подтвердить явку на прием, предъявить сотруднику ГОБУЗ МДКБ, осуществляющему запись на прием к врачу, документы, указанные в п. 2.7.

В случае предоставления Заявителем документов, не соответствующих перечню, либо представления не в полном объеме Сотрудник ГОБУЗ МДКБ, осуществляющий запись на прием к врачу, вправе отказать Заявителю в предоставлении услуги с указанием причин отказа и возможностей их устранения.

- 3.3.3. При обращении Заявителя, записанного на прием к врачу, в регистратуру в день приема, Сотрудник ГОБУЗ МДКБ, осуществляющий запись на прием к врачу вносит необходимые сведения о Заявителе в электронную базу данных Учреждения, подтверждает явку Заявителя на прием, получает от Заявителя письменное согласие на обработку персональных данных и распечатывает талон амбулаторного обращения.
- 3.3.4. В случае опоздания Заявителя на прием к врачу в назначенное время более чем на 15 минут, Сотрудник ГОБУЗ МДКБ, осуществляющий запись на прием к врачу, доводит до сведения Заявителя информацию о том, что Заявитель будет принят врачом в порядке очереди.

#### **3.4. Внесение изменений в поданную заявку, отказ от ранее поданной заявки**

- 3.4.1. Основанием для начала административной процедуры служит поступление информации от Заявителя о необходимости внесения изменений в ранее поданную заявку.
- 3.4.2. В случае получения уведомления от Заявителя, поступившего посредством телефонной связи или при личном обращении в регистратуру Учреждения о необходимости изменения даты и времени приема врача, Сотрудник ГОБУЗ МДКБ, осуществляющий запись на прием к врачу, вносит в информационную систему запись с указанием желаемых параметров записи на прием, исходя из наличия свободных талонов к требуемому специалисту.
- 3.4.3. В случае отказа Заявителя от посещения врача сотрудник ГОБУЗ МДКБ, осуществляющий запись на прием к врачу в течение 10 минут с момента получения уведомления Заявителя, поступившего посредством телефонной связи или при личном обращении в регистратуру Учреждения, удаляет соответствующую запись из информационной системы.
- 3.4.4. Если по инициативе ГОБУЗ МДКБ прием врачом стал недоступен, сотрудник ГОБУЗ МДКБ, осуществляющий запись на прием к врачу, информирует об этом Заявителя указанным Заявителем способом и предлагает Заявителю другую дату и время приема.  
Основанием, влекущим изменение параметров записи, является необходимость внесения изменений в фактическое расписание в связи с:
  - внеплановым отпуском врача;
  - экстренными изменениями в расписании по причине болезни врача или других обстоятельств.
- 3.4.5. Для изменения параметров записи Заявителя на прием к врачу, сотрудник ГОБУЗ МДКБ, осуществляющий запись на прием к врачу, после согласования изменений с Заявителем, вносит соответствующую информацию, включающую данные о дате и времени приема, специальности врача. Заявители, записавшиеся на прием к врачу до момента изменения расписания, должны уведомляться об изменениях в расписании приема и возможностях

переноса даты приема одним из указанных Заявителем способом в течение одних рабочих суток:

- по указанному номеру контактного телефона;
- по адресу электронной почты.

#### **4. Формы контроля исполнения Административного регламента**

- 4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами ГОБУЗ МДКБ, положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием решений должностными лицами, ответственными за принятие решения по приему заявок (записи) на прием к врачу осуществляет главный врач ГОБУЗ МДКБ.
- 4.2. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников ГОБУЗ МДКБ, осуществляющих предоставление услуги.
- 4.3. Плановые проверки полноты и качества предоставления услуги ГОБУЗ МДКБ, в том числе порядка и форм контроля полноты и качества предоставления услуги, осуществляются специалистами Министерства здравоохранения Мурманской области.
- 4.4. Внеплановые проверки полноты и качества исполнения услуги ГОБУЗ МДКБ, в том числе порядка и форм контроля полноты и качества исполнения услуги, осуществляются в следующих случаях:
  - при выявлении в результате планового мероприятия по контролю нарушений положений настоящего Регламента;
  - по обращениям Заявителей;
  - по мотивированному решению руководителя Министерства здравоохранения Мурманской области.
- 4.5. Специалисты ГОБУЗ МДКБ, участвующие в предоставлении услуги, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ за принимаемые решения и действия (бездействие).
- 4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав получателей услуг осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 4.7. Внеплановые проверки действий сотрудников ГОБУЗ МДКБ при оказании государственной услуги осуществляет руководитель ГОБУЗ МДКБ и Министерство здравоохранения Мурманской области.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия решений и действий (бездействия) ГОБУЗ МДКБ, а также должностных лиц ГОБУЗ МДКБ**

- 5.1. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействия) должностных лиц ГОБУЗ МДКБ в досудебном и судебном порядке.
- 5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц ГОБУЗ МДКБ, ответственных за предоставление государственной услуги, является подача Заявителем жалобы.
- 5.3. В досудебном и судебном порядке Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:
  - нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
  - нарушение срока предоставления государственной услуги;
  - требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги;
  - отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области 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 Мурманской области;
  - требование у Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;
  - отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.
- 5.4. Жалоба подается в ГОБУЗ МДКБ в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.
- 5.5. Жалоба может быть направлена по почте или с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в органы, уполномоченные на рассмотрение жалоб, направлена на официальные интернет-сайты органов, уполномоченных на рассмотрение жалоб, а также может быть принята при личном приеме заявителя.
- 5.6. Жалоба должна содержать:
  - наименование учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника, решения и действия (бездействия) которого обжалуются;

- 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;
  - сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу;
  - доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника учреждения.
- 5.7. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
- 5.8. В случае, если жалоба подается через представителя Заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:
- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
  - б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами (для юридических лиц);
  - в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.
- 5.9. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 5.10. Прием жалоб в письменной форме осуществляется ГОБУЗ МДКБ в месте предоставления государственной услуги.  
Информация о месте приема жалоб, а также об установленных для приема днях и часах, размещается на информационном стенде (стойке) и на официальном интернет-сайте ГОБУЗ МДКБ.  
Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.
- 5.11. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:
- а) официального сайта ГОБУЗ МДКБ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
  - б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
  - в) регионального портала государственных и муниципальных услуг.
- 5.12. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.6 настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен

законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

- 5.13. Жалоба о предоставлении государственной услуги, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается ГОБУЗ МДКБ. В случае обжалования решения руководителя ГОБУЗ МДКБ жалоба подается в Министерство здравоохранения Мурманской области.  
Адрес: 183032, г. Мурманск, пр. Кольский, д.1, тел. (8152) 486 196, адрес электронной почты minzdrav@gov-murman.ru.
- 5.14. ГОБУЗ МДКБ обеспечивает:
- а) оснащение мест приема жалоб;
  - б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий ГОБУЗ МДКБ, его должностных лиц либо сотрудников посредством размещения информации на стенде (стойке) в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте ГОБУЗ МДКБ, на ЕПГУ и региональном портале государственных услуг;
  - в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий ГОБУЗ МДКБ, его должностных лиц либо сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
  - г) формирование и представление ежеквартально в Министерство здравоохранения Мурманской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).
- 5.15. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.
- 5.16. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение 1 (одного) дня с момента поступления в ГОБУЗ МДКБ. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.  
В случае обжалования отказа ГОБУЗ МДКБ, его должностного лица в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования Заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.
- 5.17. По результатам рассмотрения жалобы ГОБУЗ МДКБ принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта ГОБУЗ МДКБ.  
При удовлетворении жалобы ГОБУЗ МДКБ принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.
- 5.18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется Заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.
- 5.19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы по основаниям, перечисленным в пункте 5.3 настоящего раздела, указываются:

- наименование Учреждения, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
  - номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
  - фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование Заявителя;
  - основания для принятия решения по жалобе;
  - принятое по жалобе решение;
  - в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
  - сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.
- 5.20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем ГОБУЗ МДКБ.
- 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) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации.
- 5.21. ГОБУЗ МДКБ отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:
- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
  - б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
  - в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.
- 5.22. ГОБУЗ МДКБ вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:
- а) если в жалобе не указаны фамилия Заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
  - б) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;
  - в) если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 5.23. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц уполномоченного органа государственной власти в суде общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.
- 5.24. Заявитель вправе обратиться с жалобой на принятое по его обращению решение или на действие (бездействие) учреждения в связи с заявлением о рассмотрении обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.