

**Управление здравоохранения Ненецкого автономного округа  
ПРИКАЗ**

от 9 июля 2013 г. № 44  
г. Нарьян-Мар

**Об утверждении Административного регламента**

**предоставления Управлением здравоохранения  
Ненецкого автономного округа государственной услуги  
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»**

В соответствии с порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Ненецкого автономного округа, утвержденным постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 30.09.2011 № 216-п, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления Управлением здравоохранения Ненецкого автономного округа государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

2. Настоящий приказ вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

Начальник Управления здравоохранения  
Ненецкого автономного округа И.А. Блинкова

УТВЕРЖДЕН

приказом Управления здравоохранения  
Ненецкого автономного округа

от 09.07.2013 № 44

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
предоставления государственной услуги  
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»**

**Заголовок1**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Заголовок2**

Предмет регулирования Административного регламента 1. Настоящий административный регламент предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – административный регламент, услуга) устанавливает стандарт предоставления услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур предоставления услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за предоставлением услуги, порядок обжалования заявителями действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе исполнения государственной услуги. Административный регламент также устанавливает порядок взаимодействия с должностными лицами Управления здравоохранения Ненецкого автономного округа (далее – Управление), взаимодействия Управления с заявителями, учреждениями и организациями при предоставлении услуги.

**Заголовок2**

Круг заявителей 2. Заявителями являются физические лица: граждане РФ, иностранные граждане и лица без гражданства (далее – заявитель).

**Заголовок2**

Требования к порядку информирования о предоставлении услуги 3. Место нахождения, почтовый (фактический) адрес, график работы и телефоны медицинских организаций, оказывающих услугу (далее – медицинские организации), указаны в приложении № 1 к настоящему регламенту. Место нахождение органа исполнительной власти, отвечающего за организацию предоставления государственной услуги – Управления здравоохранения Ненецкого автономного округа (далее – Управление): 166000, Ненецкий автономный округ, г. Нарьян-Мар, ул. Смидовича, д. 25. График работы Управления: ежедневно с 8.30 до 17.30, перерыв на обед с 12.30 до 13.30, суббота и воскресенье – выходные дни. Телефон, факс Управления: 8 (81853) 4-07-62. Телефоны структурных подразделений и должностных лиц Управления, задействованных в предоставлении услуги, указаны в приложении № 2 к настоящему регламенту. Адрес электронной почты (e-mail) Управления: [uzonao@yandex.ru](mailto:uzonao@yandex.ru). Административный регламент размещен на Портале органов власти Ненецкого автономного округа [www.ogv-nao.ru](http://www.ogv-nao.ru) (далее – Портал). Информация по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги, может быть получена: по письменному обращению; по телефону; при личном обращении; по электронной почте; в федеральной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал); на Портале [www.ogv-nao.ru](http://www.ogv-nao.ru). 4. Основные требования к информированию граждан о предоставлении услуги: достоверность предоставляемой информации, четкость ее изложения и полнота, удобство и доступность получения информации, оперативность предоставления информации. Консультации и информация об услуге, о порядке ее оказания предоставляется бесплатно. Письменное обращение (в том числе поступившие по электронной почте) на получение консультации и информации об услуге рассматривается медицинской организацией и (или) должностным лицом Управления в течение 5 дней со дня поступления. Консультации предоставляются по следующим вопросам: о порядке финансирования услуги; об исполнителе, непосредственно осуществляющем оказание услуги; о перечне документов, необходимых для предоставления услуги в полном объеме, и комплектности (достаточности) представленных документов; об основаниях отказа в предоставлении услуги; о сроках рассмотрения поступающего (поступившего) обращения; о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги. На информационных стендах в помещениях медицинских организациях размещается следующая информация: извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги; текст Административного регламента; порядок информирования о ходе предоставления услуги; порядок получения консультаций; порядок обжалования решений, действий (бездействия) Управления, а так же должностных лиц, государственных служащих. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты медицинских организаций, Управления подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании медицинской организации, органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. В случае невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста медицинской организации, или должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Информирование о ходе предоставления услуги осуществляется непосредственно работниками медицинских организаций при личном контакте с заявителем, с использованием средств электронной, почтовой, телефонной связи. В любое время с момента обращения заявитель услуги имеет право на получение сведений о ходе предоставления медицинской организация услуги при помощи телефона, электронной почты или посредством личного посещения.

### Заголовок1

## II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

### Заголовок2

Наименование государственной услуги 5. Наименование услуги: «Прием заявок (запись) на прием к врачу в учреждениях здравоохранения Ненецкого автономного округа». 6. Услуга предоставляется учреждениями здравоохранения Ненецкого автономного округа, указанными в приложении № 1 к настоящему регламенту. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 02.12.2011 № 272-п «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Ненецкого автономного округа и оказываются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и утверждении Порядка определения размера оплаты за их оказание».

### Заголовок2

Описание результата предоставления государственной услуги 7. Результатом предоставления услуги являются: запись на прием к врачу; отказ в записи на прием к врачу

### Заголовок2

Срок предоставления услуги 8. Все сроки предоставления услуги исчисляются в календарных днях. 9. Прием заявителей осуществляется в часы работы медицинского учреждения. При личном обращении заявителя в медицинское учреждение предоставление услуги осуществляется в день обращения. При личном обращении в регистратуру учреждения здравоохранения за предоставлением услуги заявители обслуживаются в порядке живой очереди, за исключением участников Великой Отечественной войны; ветеранов боевых действий, военнослужащих, проходивших военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года, не менее 6 месяцев; военнослужащих, награжденных орденами или медалями СССР за службу в указанный период, лиц, награжденных знаком «Жителю блокадного Ленинграда»; лиц, работавших в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ, действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, доноров, участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС, граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы, и других категорий граждан которые в соответствии с законодательством РФ имеют право на внеочередное обслуживание в учреждениях здравоохранения.

#### **Заголовок2**

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги 10. Отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами: Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 7, 21.01.2009) (с учётом поправок, внесённых Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ); Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30.07.2010, № 168); Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 06.12.2010, № 49, ст. 6422); Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» («Российская газета», № 263, 23.11.2011); Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Российская газета», № 75, 08.04.2011) (далее - Федеральный закон «Об электронной подписи»); Приказ Минздравсоцразвития РФ от 22.11.2004 № 255 «О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг» («Российская газета», № 282, 21.12.2004); Приказ Минздравсоцразвития РФ от 29.07.2005 № 487 «Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи» («Российская газета», № 195, 02.09.2005); постановление Администрации Ненецкого автономного округа от 25.12.2012 № 405-п «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Ненецкого автономного округа на 2013 год и на плановый период 2014 и 2015 годов» (Сборник нормативных правовых актов Ненецкого автономного округа, № 45 (3 часть), 30.12.2012); постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 29 декабря 2007 № 282-п «Об утверждении Положения об Управлении здравоохранения Ненецкого автономного округа».

#### **Заголовок2**

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем 11. При личном обращении в учреждение здравоохранения заявителю необходимо представить: а) документ, удостоверяющий личность; б) страховой полис обязательного или добровольного медицинского страхования; 12. При наличии права на внеочередное предоставление услуги предоставляется документ, подтверждающий указанное право, предусмотренное законодательством РФ. При обращении за оказанием экстренной медицинской помощи наличие указанных выше документов необязательно. 13. Медицинская организация не вправе требовать от заявителя представления документов, не предусмотренных пунктом 11 настоящего регламента.

#### **Заголовок2**

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 и муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить 14. Документы, необходимые 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 и муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, не предусмотрены. 15. Запрещается требовать от заявителя: а) предоставления документов и информации или осуществления действий,

представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги; б) представления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, по собственной инициативе.

#### **Заголовок2**

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги 16. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, отсутствуют.

#### **Заголовок2**

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги 17. Оснований для приостановления предоставления услуги не предусмотрено. 18. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги: непредставление документов, предусмотренных пунктом 11 настоящего Административного регламента. Отсутствие у заявителя документов, предусмотренных пунктом 11 настоящего регламента не может являться основанием для отказа заявителю в медицинской помощи по экстренным показаниям. 19. Отказ в предоставлении услуги не препятствует повторному обращению заявителя за предоставлением услуги при устранении оснований, послуживших к отказу в предоставлении услуги.

#### **Заголовок2**

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги 20. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

#### **Заголовок2**

Порядок, размер и основания взимания пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуги 21. Услуга предоставляется без взимания пошлины или иной платы.

#### **Заголовок2**

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги 22. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не превышает 15 минут.

#### **Заголовок2**

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и

услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме 23. Обращение гражданина в регистратуру учреждения здравоохранения регистрируется регистратором в журнале записей на прием к врачу. 24. При личном обращении гражданина в регистратуру - ему выдается амбулаторный талон, в котором указывается дата, время приема, фамилия врача и номер кабинета. 25. При обращении гражданина в регистратуру по телефону - регистратор также регистрирует обращение гражданина в журнале записей на прием к врачу и сообщает гражданину по телефону фамилию врача, дату и время его приема.

#### **Заголовок2**

Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги 26. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны отвечать следующим требованиям: а) Здание учреждения здравоохранения оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение. Центральный вход в здание оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о наименовании, режиме работы учреждения здравоохранения. б) Прием заявителей осуществляется на первом этаже здания учреждения здравоохранения в специально выделенном для этой цели помещении. в) Помещение для приема заявителей включает места для ожидания, информирования и приема заявителей. г) В помещении для приема заявителей размещаются стенды с информацией для заявителей. д) На территории, прилегающей к зданию медицинского учреждения, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. 27. Требования к местам для ожидания. Места для ожидания приема оборудуются местами для сидения (стульями, кресельными секциями либо скамьями) и столами для заполнения (написания) документов. Количество мест ожидания определяется, исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. 28. Рабочие места специалистов Учреждения здравоохранения, предоставляющих услугу, обеспечиваются необходимым для предоставления услуги оборудованием: персональными компьютерами, телефонами и оргтехникой, позволяющей организовать предоставление услуги. 29. Требования к местам для информирования. Места информирования оборудуются информационными стендами. Информационные стенды размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки. Информация, размещаемая на информационных стендах учреждения, должна содержать дату размещения, подпись главного врача учреждения здравоохранения.

#### **Заголовок2**

Показатели доступности и качества услуги 30. Критериями доступности и качества оказания услуги являются: удовлетворенность заявителей качеством услуги; полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме; наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления услуги; соблюдение сроков предоставления услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении услуги; отсутствие обоснованных жалоб со стороны Заявителей по результатам предоставления услуги; предоставление возможности подачи заявления о предоставлении услуги и документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления услуги, в форме электронного документа; предоставление возможности получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий; возможность предоставления государственной услуги в многофункциональном центре предоставления

государственных и муниципальных услуг после заключения соглашения о взаимодействии между Управлением и многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг.

#### Заголовок2

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме 31. Государственная услуга может быть предоставлена в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг. 32. Заявитель вправе обратиться за получением государственной услуги в электронной форме с использованием квалифицированной электронной подписи (далее - квалифицированная подпись). Перечень классов средств электронной подписи определяется в соответствии с приказом Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего средства». 33. Для использования квалифицированной подписи при обращении за получением государственной услуги в электронной форме заявителю необходимо получить квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи в удостоверяющем центре, аккредитованном в порядке, установленном Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее - Федеральный закон «Об электронной подписи»). При обращении за получением услуги квалифицированная подпись создается и проверяется с использованием средств электронной подписи и квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи, соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации в области использования электронной подписи. Ключи электронной подписи, используемые для формирования квалифицированной подписи, создаются заявителем самостоятельно или по его обращению удостоверяющим центром. Использование заявителем квалифицированной подписи осуществляется с соблюдением обязанностей, предусмотренных статьей 10 Федерального закона «Об электронной подписи».

#### Заголовок1

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЙ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

#### 34 Заголовок2

Предоставление услуги включает следующие административные процедуры:

#### Заголовок3

а) прием и регистрация заявок на прием к врачу;

#### Заголовок3

б) запись на прием к врачу (мотивированный отказ).

## Заголовок2

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в Приложении № 3 к Административному регламенту.

36

## Заголовок2

Для получения медицинской помощи граждане имеют право на выбор врача, в том числе врача общей практики (семейного врача) и лечащего врача, с учетом согласия этого врача, а также на выбор медицинской организации в соответствии с договорами обязательного медицинского страхования. Объем услуги обеспечивается в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности и со стандартами оказания медицинской помощи. Гражданину гарантируется соблюдение врачебной тайны, а также неразглашение других сведений конфиденциального характера.

## Заголовок2

Прием и регистрация заявок на прием к врачу 37. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в регистратуру учреждения здравоохранения лично, либо по многоканальному номеру регистратуры учреждения здравоохранения. 38. Для предоставления услуги заявитель сообщает специалисту учреждения здравоохранения фамилию, имя, отчество, место жительства, данные полиса медицинского страхования, специальность врача, желательную дату и время приема и при личном обращении предъявляет специалисту Учреждения здравоохранения документы, указанные в пункте 11 Административного регламента. 39. Специалист учреждения здравоохранения проводит проверку представленных заявителем документов, на соответствие установленным требованиям и на наличие оснований для отказа в предоставлении услуги. 40. При наличии оснований для отказа в предоставлении услуги, определенных пунктом 17 административного регламента, специалист учреждения здравоохранения отказывает заявителю в предоставлении услуги с указанием причин отказа и возможностей их устранения. 41. При осуществлении записи на прием к врачу через терминал электронной самозаписи заявитель осуществляет самостоятельно внесение необходимых данных в соответствующее диалоговое окно. 42. Результат выполнения административной процедуры – прием и регистрация заявки на прием к врачу либо мотивированный отказ в предоставлении услуги. 43. Способ фиксации – на бумажном и электронном носителе.

## Заголовок2

Запись на прием к врачу 44. Основанием для начала административной процедуры предоставления услуги является отсутствие оснований для отказа в предоставлении услуги, установленных пунктом 16 административного регламента, специалист учреждения здравоохранения осуществляет запись на прием к врачу посредством программного комплекса и выдает заявителю талон амбулаторного пациента в соответствии с расписанием врача. По предварительной записи на прием к врачу талон амбулаторного пациента выдается заявителю в регистратуре Учреждения здравоохранения в день назначенного времени приема. 45. Запись на прием к участковому врачу, врачу общей практики: осуществляется в день обращения, на следующий день или на любой другой по желанию заявителя день, но не более чем за 14 дней до дня приема. 46. Запись на прием к специалисту узкого профиля: если больной находится на диспансерном учете у данного специалиста – осуществляется в день обращения; если больной не состоит на диспансерном учете у данного специалиста, запись осуществляется к участковому врачу, врачу общей практики для решения вопроса о необходимости консультации узкого



специалиста. 47. При экстренном характере обращения гражданина специалист учреждения здравоохранения направляет гражданина на прием в доврачебный кабинет с последующим направлением (при необходимости) к дежурному врачу согласно графику дежурств по Учреждению здравоохранения. 48. Срок выполнения административной процедуры не должен превышать 15 минут. 49. Результат выполнения административной процедуры – запись заявителя на прием к врачу. 50. Способ фиксации – на бумажном или электронном носителе. 51. Сроки прохождения отдельных процедур, необходимых для предоставления услуги: а) консультирование и рассмотрение обращения заявителя – не более 15 минут; б) выдача талона амбулаторного пациента - не более 10 минут.

#### **Заголовок2**

Особенности выполнения административных процедур в электронной форме 52. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются: получение заявителем информации о предоставлении государственной услуги в государственной информационной системе Ненецкого автономного округа «Портал органов государственной власти Ненецкого автономного округа» <http://www.ogv-nao.ru>, федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru>; подача заявителем заявления в электронной форме; получение заявителем уведомления о результате предоставления государственной услуги. 53. Предоставление государственной услуги в электронной форме возможно с использованием универсальной электронной карты. 54. При поступлении заявления в электронной форме, подписанного квалифицированной подписью, Управление проводит процедуру проверки действительности квалифицированной подписи, с использованием которой подписан документ (пакет документов) о предоставлении государственной услуги, на соблюдения условий, указанных в статье 11 Федерального закона «Об электронной подписи». Проверка квалифицированной подписи может осуществляться Управлением самостоятельно с использованием средств электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, которая входит в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие действующих и создаваемых информационных систем, используемых для предоставления государственных услуг. Проверка квалифицированной подписи может осуществляться с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра.

#### **Заголовок1**

### **IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

#### **Заголовок2**

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений 55. Предметом текущего контроля является соблюдение стандарта, последовательности и сроков выполнения административных процедур, и принятием решения при предоставлении услуги. 56. Контроль ведется в целях обеспечения оказания полной и качественной услуги, соблюдения прав граждан и включает в себя выявление и устранение отступлений (нарушений) от положений Административного регламента, принятие мер по восстановлению прав, свобод или законных интересов Заявителя, и принятие мер ответственности к лицам, допустившим подобные нарушения. 57. Текущий контроль за предоставлением информации об услуге, о порядке ее оказания, приеме и регистрации заявлений осуществляют - заведующий регистратурой учреждения

здравоохранения (при наличии такой должности), заместитель главного врача, отвечающий за организацию работы амбулаторно-поликлинической службы учреждения здравоохранения, главный врач учреждения здравоохранения. 58. Текущий контроль за ходом и сроками рассмотрения поступивших заявлений на предоставление услуги, подготовкой решений по результатам рассмотрения заявлений, полнотой и качеством оказываемой услуги осуществляют – заведующий регистратурой учреждения здравоохранения (при наличии такой должности), заместитель главного врача, отвечающий за организацию работы амбулаторно-поликлинической службы учреждения здравоохранения, главный врач учреждения здравоохранения.

#### Заголовок2

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления услуги 59. Помимо текущего контроля проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги, осуществляемые комиссией по контролю за исполнением административных регламентов (далее – Комиссия), состав и положение о которой утверждается распоряжением Управления. 60. Плановые проверки проводятся на основании планов работы Комиссии, по не реже 1 (одного) раза в год. 61. Внеплановые проверки проводятся на основании поступившей жалобы или в случае обнаружения факта нарушения прав, свобод или законных интересов Заявителей. При внеплановой проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). 62. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем Комиссии.

#### Заголовок2

Ответственность лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги 63. Лица, участвующие в предоставлении услуги несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за неправомерные решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги.

#### Заголовок2

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций 64. Контроль за предоставлением услуги со стороны граждан, их объединений и организаций не предусмотрен.

#### Заголовок1

**V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УПРАВЛЕНИЯ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ**

65

#### Заголовок2

Заявитель имеет право обратиться с жалобой в случае нарушения стандарта предоставления услуги, нарушения установленного порядка предоставления услуги, включая: а) нарушение срока регистрации заявления Заявителя о предоставлении услуги;

б) нарушение срока предоставления услуги; в) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе Административным регламентом) для предоставления услуги; г) отказ в приеме у Заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе Административным регламентом) для предоставления услуги; д) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе Административным регламентом); е) затребование с Заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе Административным регламентом); ж) отказ Учреждения, сотрудника Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

66

Заголовок2

Жалобы на нарушения, указанные в пункте 65 Административного регламента, подаются: а) на решения и действия (бездействие) сотрудников Учреждений - на начальника отдела развития здравоохранения и организации медицинской помощи населению; б) на решения и действия (бездействие) начальника отдела развития здравоохранения и организации медицинской помощи населению Управления - на заместителя начальника Управления; в) на решения и действия (бездействие) заместителя начальника Управления – на начальника Управления.

67

Заголовок2

Жалобы на нарушения, указанные в пункте 65 Административного регламента: подаются Заявителем лично; направляются почтовым отправлением; направляются по электронной почте (e-mail Управления: [usona@yandex.ru](mailto:usona@yandex.ru)); направляются через Портал ([www.ogv-nao.ru](http://www.ogv-nao.ru)) или Единый портал ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

68

Заголовок2

Жалоба заявителя должна содержать следующую информацию: а) наименование Учреждения (Управления), фамилию и инициалы сотрудника Учреждения (должностного лица либо государственного служащего Управления), решения и действия (бездействие) которых обжалуются; б) 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; в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, должностного лица либо государственного служащего Управления; г) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения (Управления), сотрудника (должностного лица либо государственного служащего Управления). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. В любое время Заявитель имеет право на получение от Управления сведений и документов

необходимых ему для обоснования и рассмотрения жалобы при помощи письменного обращения, телефона, электронной почты или посредством личного посещения. Для получения сведений о ходе рассмотрения жалобы заявитель имеет право получать в Управлении информацию о дате и входящем номере регистрации своей жалобы и в дальнейшем указывать (ссылаться) на эти дату и номер.

69

Заголовок2

Поступившая жалоба заявителя является основанием для ее рассмотрения. Если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи начальник Управления вправе сообщить лицу, подавшему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

70

Заголовок2

Рассмотрение жалоб осуществляется должностными лицами, указанными в пункте 66 Административного регламента. Запрещается направлять жалобу государственному служащему, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

71

Заголовок2

При рассмотрении жалобы должностное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости – с участием гражданина, представителя юридического лица, направившего жалобу. Срок рассмотрения жалобы не может превышать 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица Управления, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

Заголовок2

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

72

Заголовок2

По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает одно из следующих решений:

Заголовок3

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе Административным регламентом), а также в иных формах;

### Заголовок3

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

73

### Заголовок2

Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, рассмотревшим ее, и не позднее дня, следующего за днем принятия решения и направляется Заявителю в письменной форме почтовым отправлением и по желанию Заявителя в электронной форме. Если в результате рассмотрения жалобы она признана обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности, установленных действующим законодательством, к должностному лицу и (или) государственному служащему, ответственному за решения и (или) действия (бездействие), повлекшие за собой жалобу заинтересованного лица.

74

### Заголовок2

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 66 Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

75

### Заголовок2

Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы в Управлении, то он вправе обратиться с жалобой в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий государственное управление в сфере здравоохранения, суд, а также надзорные органы (Администрация Ненецкого автономного округа, прокуратура).

76

### Заголовок2

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается в государственной информационной системе Ненецкого автономного округа «Портал органов государственной власти Ненецкого автономного округа» <http://www.ogv-nao.ru>, федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru>, информационном стенде в Учреждении, а также может быть сообщена заявителю при личном контакте с сотрудниками Учреждения, с использованием средств информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

### Заголовок1

Приложение № 1 к Административному регламенту предоставления Управлением здравоохранения Ненецкого автономного округа услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» ПЕРЕЧЕНЬ учреждений здравоохранения в Ненецком автономном округе, взаимодействующих в процессе предоставления услуги N п/п Наименование государственного органа или организации Режим работы Адрес/телефон  
1. ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» 10:00 – 19:00 166000, г. Нарьян-Мар, ул. Ленина, 4 а +7(81853) 4-29-85  
2. ГБУЗ НАО "Окружной противотуберкулезный диспансер" 09:00 – 17:00

166001, г. Нарьян-Мар, ул. 60 лет Октября, д. 49 А +7 (81853) 4-21-14 3. ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» 08:00 – 19:00 166000, г.Нарьян-Мар, ул. Ленина, 46 + 7(81853) 4-24-26 4. ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района НАО» 08:00 – 19:00 166700, п. Искателей, ул. Губкина, 13 +7(81853) 4-77-04

---

**Заголовок1**

Приложение № 2 к Административному регламенту предоставления Управлением здравоохранения Ненецкого автономного округа услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» ТЕЛЕФОНЫ структурных подразделений и должностных лиц Управления, задействованных в предоставлении услуги Наименование структурного подразделения, Должностное лицо Номера телефонов Начальник Управления 4-84-86 Приёмная 4-07-62 Заместитель начальника Управления 4-67-37 Отдел организации медицинской помощи населению Начальник отдела – 4-57-80 Специалисты – 44-57-80 Отдел делопроизводства, контроля и работы с обращениями граждан 4-07-62

Приложение № 3

---

к Административному регламенту предоставления  
Управлением здравоохранения Ненецкого автономного  
округа услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»  
**БЛОК-СХЕМА**  
**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**  
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

---