



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Минздрав Свердловской области)
ПРИКАЗ

10. 02. 2021

№ 238-12

г. Екатеринбург

**Об утверждении типовой формы административного регламента
предоставления государственной услуги «Прием заявок
(запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, участвующей
в реализации территориальной программы государственных гарантий
бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»**

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме», постановлением Правительства Свердловской области от 17.10.2018 № 697-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить типовую форму административного регламента предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (приложение).
2. Настоящий приказ в течение трех дней с момента подписания направить в Управление выпуска правовых актов Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области для размещения на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).
3. Настоящий приказ направить для официального опубликования на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru) в течение десяти дней с момента подписания.
4. Копию настоящего приказа направить в прокуратуру Свердловской области и Главное управление Министерства юстиции Российской Федерации по Свердловской области в течение семи дней после дня первого официального опубликования.
5. Типовую форму утвержденного административного регламента разместить в отдельном архиве в разделе «Административные регламенты» на официальном портале Министерства здравоохранения Свердловской области в течение десяти дней с момента подписания настоящего приказа.

6. Начальнику государственного автономного учреждения Свердловской области «Медицинский информационно-аналитический центр» С.С. Тарадаю организовать размещение типовой формы административного регламента (<http://ar.gov66.ru/>) в течение двух дней с момента его размещения на официальном портале Министерства здравоохранения Свердловской области.

7. Лицу, ответственному за работу с административным регламентом, обеспечить размещение в установленном порядке утвержденного административного регламента, а также сведений о государственной услуге в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» и федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

8. Руководителям государственных учреждений здравоохранения Свердловской области разместить информацию о порядке предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» на официальном портале медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (при наличии) и в местах предоставления государственной услуги в здании организации.

9. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра Е.В. Ютяеву.

Министр



А.А. Карлов

Приложение к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 10.02.2021 № 238-12

**Типовая форма административного регламента предоставления
государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом
в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной
программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам
медицинской помощи»**

Раздел 1. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее – регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги «Прием заявок (записи) на вызов врача на дом в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее – государственная услуга).

2. Регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур, осуществляемых в ходе предоставления государственной услуги, порядок взаимодействия между должностными лицами, взаимодействия с заявителями.

Круг заявителей

3. При предоставлении государственной услуги заявителями являются физические лица, прикрепленные в установленном порядке к медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

**Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги**

4. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги осуществляется непосредственно сотрудниками _____
(полное наименование медицинской организации)

(далее – медицинская организация), при личном обращении в регистратуру медицинской организации за предоставлением услуги, по телефону, при записи через Интернет, при записи через терминал (инфомат).

Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги осуществляется в электронном виде при записи через Интернет.

Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги осуществляется через терминал (инфомат).

5. Информация о месте нахождения, графиках (режиме) работы, номерах контактных телефонов, адресах электронной почты и официального сайта медицинской организации, информация о порядке предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, размещена в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) по адресу <https://www.gosuslugi.ru/structure/6600000010000000015>, на официальном сайте медицинской организации и информационных стендах медицинской организации, а также предоставляется непосредственно при личном приеме, а также по телефону учреждения.

Информация о порядке предоставления государственной услуги размещена _____.

(ссылка на раздел официального сайта медицинской организации, где размещена информация о порядке предоставления государственной услуги, а также перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги)

6. Основными требованиями к информированию заявителя о порядке предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

7. При общении с заявителями (по телефону или лично) сотрудники медицинской организации должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления государственной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

8. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги может осуществляться с использованием средств автоинформирования.

Раздел 2. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

9. Наименование государственной услуги – «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

10. Государственная услуга предоставляется _____
(полное наименование медицинской организации)

Наименование органов и организации, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги

11. При предоставлении государственной услуги получения документов в рамках межведомственного информационного взаимодействия не требуется.

12. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный постановлением Правительства Свердловской области от 14.09.2011 № 1211-ПП «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Свердловской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и Порядка определения платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Свердловской области государственных услуг».

Описание результата предоставления государственной услуги

13. Результатами предоставления государственной услуги являются:

- 1) оформление вызова врача на дом;
- 2) отказ в предоставлении государственной услуги.

Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

14. Срок предоставления государственной услуги – 15 минут.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

15. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте _____

(ссылка на раздел официального сайта медицинской организации, где размещена информация о порядке предоставления государственной услуги, а также перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги)

в сети «Интернет», Министерства по адресу <http://minzdrav.midural.ru/article/show/id/1094> и на Едином портале <https://www.gosuslugi.ru/structure/6600000010000000015>.

Министерство здравоохранения Свердловской области обеспечивает размещение и актуализацию перечня указанных нормативных правовых актов на своем официальном сайте в сети Интернет, а также на Едином портале.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области для предоставления государственной услуги и услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, и подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

16. Для предоставления государственной услуги заявитель указывает реквизиты полиса обязательного медицинского страхования либо полиса добровольного медицинского страхования.

17. Для получения документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в пункте 16 настоящего регламента, заявитель лично обращается в органы государственной власти, учреждения и организации.

18. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, указанные в пункте 16 настоящего регламента, представляются в медицинскую организацию при личном обращении заявителя.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

19. Документы (сведения), необходимые в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг,

получаемые в порядке межведомственного электронного взаимодействия, отсутствуют.

**Указание на запрет требовать от заявителя
представления документов, информации или осуществления действий**

20. Запрещается требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Свердловской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица, предоставляющего государственную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя организации, предоставляющего государственную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых

для предоставления государственной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

При предоставлении государственной услуги запрещается:

отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале либо на официальном сайте медицинской организации;

отказывать в предоставлении государственной услуги в случае, если документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале либо на официальном сайте медицинской организации.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

21. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

22. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

23. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) отсутствие прикрепления в установленном порядке к медицинской организации;

2) заявитель не указывает при вызове врача на дом ни одного из следующих состояний:

острые болезненные состояния, не позволяющие самостоятельно посетить поликлинику;

повышение температуры тела выше 38 градусов C⁰;

повышение артериального давления с выраженными нарушениями самочувствия (сильная головная боль, тошнота, рвота, головокружение, мелькание мушек перед глазами);

диарея (обильный стул более 10 раз в сутки);

сильные боли в позвоночнике и суставах нижних конечностей с ограничением подвижности;

головокружение, сильная тошнота, рвота.

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

24. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги в соответствии с постановлением Правительства Свердловской области от 14.09.2011 № 1211-ПП «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Свердловской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и Порядка определения платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Свердловской области государственных услуг», законодательством не предусмотрено.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

25. Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

26. Взимание платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области не предусмотрено.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

27. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата государственной услуги не должен превышать 15 минут.

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**

28. Регистрация запроса осуществляется в момент обращения заявителя.

29. В случае если запрос подан в электронной форме, заявителю направляется электронное сообщение о принятии. Регистрация запроса, направленного в электронной форме осуществляется в момент подачи.

30. Регистрация запроса осуществляется в порядке, предусмотренном в разделе 3 настоящего регламента.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области о социальной защите инвалидов

31. В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, обеспечиваются:

1) соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности;

2) создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих государственные услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

3) помещения должны иметь места для ожидания, информирования, приема заявителей.

Места ожидания обеспечиваются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками);

4) помещения должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

5) места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами или информационными электронными терминалами;

столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для оформления документов, стульями.

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается информация, указанная в пункте 5 настоящего регламента.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе заявителями с ограниченными возможностями.

В случаях, если здание, в котором предоставляется государственная услуга, невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, организация, предоставляющая государственную услугу, до его реконструкции или капитального ремонта должна принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального образования, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление государственной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Организация, предоставляющая государственную услугу, обеспечивает в здании, в котором предоставляется государственная услуга:

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, сопровождающего инвалида;

допуск собаки-проводника, сопровождающей инвалида, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг

32. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

1) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги лично или с использованием информационно-коммуникационных технологий (при реализации технической возможности);

2) наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления государственной услуги в общедоступных местах в медицинских организациях, в ознакомительных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);

3) возможность получения государственной услуги в любом структурном подразделении, оказывающем первичную медико-санитарную помощь, медицинской организации, предоставляющей государственную услугу;

4) предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах не предусмотрено.

33. При предоставлении государственной услуги взаимодействие заявителя с сотрудниками медицинской организации осуществляется при личной подаче заявки (записи) на вызов врача на дом через регистратуру.

Продолжительность взаимодействия заявителя с сотрудниками медицинской организации не должна превышать 15 минут.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

34. Заявитель имеет право получения государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) посредством обращения в _____ .
(указывается территориальное подразделение медицинской организации)

35. При этом заявителю необходимо иметь при себе документы, указанные в пункте 16 настоящего регламента.

36. При обращении за получением государственной услуги в электронном виде электронная подпись не требуется.

Рассмотрение заявления, полученного в электронной форме, осуществляется в том же порядке, что и рассмотрение заявления, полученного от заявителя лично либо по телефону.

37. Предоставление государственной услуги с участием многофункциональных центров не предусмотрено.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

38. Последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги включает следующие административные процедуры:

- 1) прием заявки (записи) на вызов врача на дом в медицинской организации;
- 2) оформление вызова врача на дом;
- 3) отказ в предоставлении государственной услуги.

39. Последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала включает следующие административные процедуры:

- 1) предоставление информации заявителям и обеспечение доступа к сведениям о государственной услуге;
- 2) оформление вызова врача на дом (при реализации технической возможности);
- 3) формирование запроса о предоставлении государственной услуги (при реализации технической возможности);
- 4) прием и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 5) оплата государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 6) получение заявителем сведений о ходе выполнения обращения о предоставлении государственной услуги;
- 7) получение результата предоставления государственной услуги;
- 8) формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги;
- 9) иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги;
- 10) осуществление оценки качества предоставления государственной услуги.

40. Предоставление государственной услуги многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

Прием заявки (записи) на вызов врача на дом в медицинской организации

41. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в регистратуру медицинской организации лично (путем обращения непосредственно в регистратуру учреждения) или по телефону.

42. Специалист регистратуры заносит информацию о приеме в единый электронный журнал приема вызовов врачей на дом медицинской организации.

43. При обращении заявителя непосредственно в регистратуру медицинской организации вызов врача на дом оформляется в момент обращения.

44. При обращении заявителя по телефону сотрудник регистратуры уточняет у заявителя необходимые сведения и заносит информацию о вызове врача на дом в единый электронный журнал приема вызовов врачей на дом медицинской организации.

Оформление вызова врача на дом

45. Основанием для начала административной процедуры является внесение сотрудником регистратуры заявки (записи) на вызов врача на дом в единый электронный журнал вызовов врачей на дом медицинской организации. Максимальный срок внесения заявки – 15 минут.

46. Уведомление заявителя о принятии заявки (записи) на вызов врача на дом после ее занесения в единый электронный журнал приема вызовов врачей на дом медицинской организации.

Отказ в предоставлении государственной услуги

47. При наличии оснований, указанных в пункте 23 настоящего регламента, специалист регистратуры уведомляет заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги, о чем делается отметка в журнале приема вызовов врачей на дом медицинской организации.

Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала

Предоставление информации заявителям и обеспечение доступа к сведениям о государственной услуге

48. Информация о предоставлении государственной услуги размещается на Едином портале.

На Едином портале, официальном сайте Министерства здравоохранения Свердловской области, медицинской организации Свердловской области размещается информация, содержащая:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

2) круг заявителей;

3) срок предоставления государственной услуги;

4) результаты предоставления государственной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;

5) размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги;

6) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

7) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

8) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

Информация на Едином портале, официальном портале Министерства здравоохранения Свердловской области, медицинских организаций Свердловской области о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

Запись на прием в медицинскую организацию для подачи запроса о предоставлении государственной услуги

49. Запись вызова врача на дом проводится посредством Единого портала.

50. Заявителю предоставляется возможность записи вызова врача на дом в день подачи заявления в пределах установленного в медицинской организации графика приема заявителей.

51. Медицинская организация не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для

расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

Формирование запроса о предоставлении государственной услуги

52. Формирование запроса заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме, через регистратуру, по телефону регистратуры.

На Едином портале размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

53. Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

54. При формировании запроса заявителю обеспечивается:

1) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, указанных в пункте 16 настоящего регламента, необходимых для предоставления государственной услуги;

2) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

3) сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

4) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Едином портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

5) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

6) возможность доступа заявителя на Едином портале к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированным запросам – в течение не менее 3 месяцев.

55. Сформированный и подписанный запрос, и иные документы, указанные в пункте 6 настоящего регламента, необходимые для предоставления

государственной услуги, направляются в орган (организацию) посредством Единого портала.

Прием и регистрация медицинской организацией, предоставляющей государственную услугу, запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги

56. Медицинская организация обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе.

Срок регистрации запроса – момент обращения.

Предоставление государственной услуги начинается с момента приема и регистрации медицинской организацией документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

При получении запроса в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса, проверяется наличие оснований для отказа в приеме запроса, указанных в пункте 23 настоящего регламента, а также осуществляются следующие действия:

1) при наличии хотя бы одного из указанных оснований должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, в срок, не превышающий срок предоставления государственной услуги, подготавливает информационное сообщение о невозможности предоставления государственной услуги;

2) при отсутствии указанных оснований заявителю направляется присвоенный запросу в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Единого портала заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного запроса.

57. Прием и регистрация запроса осуществляются должностным лицом структурного подразделения, ответственного за прием и регистрацию заявления.

58. После регистрации запрос направляется в структурное подразделение, ответственное за предоставление государственной услуги.

59. После принятия запроса заявителя должностным лицом, уполномоченным на прием и регистрацию заявления, статус запроса заявителя в личном кабинете на Едином портале обновляется до статуса «принято».

Получение сведений о ходе выполнения запроса

60. При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется уведомление о записи на вызов врача на дом.

61. Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги. Информация о ходе предоставления государственной услуги направляется заявителю медицинской организацией в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения

соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого портала по выбору заявителя.

Получение результата предоставления государственной услуги

62. Основанием для начала административной процедуры является внесение заявки на вызов врача на дом в единый электронный журнал вызовов на дом учреждения.

63. Заявитель вправе получить результат предоставления государственной услуги в форме электронного документа или документа на бумажном носителе в течение срока действия результата предоставления государственной услуги.

В зависимости от метода обращения заявителя за предоставлением услуги, получение результата будет обеспечено:

1) при обращении по телефону медицинской организации предоставление информации о записи на вызов врача на дом – устное информирование гражданина об оформлении вызова врача на дом;

2) при обращении за государственной услугой через Единый портал информация о регистрации заявки на вызов врача на дом будет отражена в личном кабинете информационной системы с дальнейшей возможностью осуществить распечатку сведений.

Формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги

64. При предоставлении государственной услуги административного действия по формированию и направлению межведомственных запросов в целях получения документов и информации, находящихся в распоряжении органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, иных государственных и муниципальных органов и подведомственных им учреждений, не требуется.

Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги

65. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, не предусмотрены.

Осуществление оценки качества предоставления государственной услуги

66. Заявитель вправе оценить качество предоставления государственной услуги с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (при реализации технической возможности), терминальных устройств.

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

67. По результатам оказания государственной услуги выдача документов не предусмотрена.

Раздел 4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

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

68. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем и должностными лицами

(полное наименование медицинской организации)

ответственными за предоставление государственной услуги на постоянной основе и путем проведения плановых и внеплановых проверок по соблюдению и исполнению положений настоящего регламента, а также сотрудниками Министерства здравоохранения Свердловской области.

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

69. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на принятые решения, действия

(бездействие) сотрудников учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги.

70. Периодичность осуществления проверок устанавливается главным врачом медицинской организации.

71. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании локальных актов медицинской организации.

72. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина.

73. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются

(указывается состав комиссии медицинской организации)

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта (справки), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт (справка) подписывается членами и председателем комиссии, а также сотрудником учреждения, в отношении которого проводилась проверка.

Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего государственные услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

74. Сотрудники _____
(полное наименование медицинской организации)

за действия (бездействие) и решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

75. Сотрудники учреждения, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и качество предоставления государственной услуги.

76. Персональная ответственность за предоставление государственной услуги закрепляется в должностных регламентах сотрудников медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

77. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами

(полное наименование медицинской организации)

нормативных правовых актов, а также положений регламента.

Проверки могут проводиться в соответствии с планом проверок, утвержденным главным врачом медицинской организации, внеплановые - по обращениям граждан.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности

(полное наименование медицинской организации)

при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

78. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации по телефону, по обращениям, поданным в письменном виде, электронной почте, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), и официальные порталы медицинских организаций.

Основные положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением настоящего регламента, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, устанавливаются и определяются в соответствии с федеральными законами, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и государственных гражданских служащих

Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги (далее - жалоба)

79. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги сотрудниками медицинской организации, в досудебном (внесудебном) порядке в том числе

в случаях, предусмотренных статьей 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

**Органы государственной власти, организации и уполномоченные
на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба
заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

80. В случае обжалования решений и действий (бездействия) медицинской организации Свердловской области, предоставляющей государственную услугу, ее должностных лиц жалоба подается для рассмотрения в Министерство здравоохранения Свердловской области в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте.

Жалобу на решения и действия (бездействие) медицинской организации предоставляющей государственную услугу, ее должностных лиц также возможно подать на имя Заместителя Губернатора Свердловской области, курирующего Министерство здравоохранения Свердловской области согласно распределению обязанностей между членами Правительства Свердловской области, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте.

**Способы информирования заявителей о порядке подачи и
рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала**

81. Министерство здравоохранения Свердловской области, медицинские организации Свердловской области, обеспечивают:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа власти, медицинской организации, их должностных лиц и государственных гражданских служащих, посредством размещения информации:

на стендах в местах предоставления государственных услуг;

на официальных порталах органов, предоставляющих государственные услуги, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (<http://mfc66.ru/>) и учредителя многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (<http://dis.midural.ru/>);

на Едином портале в разделе «Дополнительная информация» соответствующей государственной услуги;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа власти, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и государственных гражданских служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок
досудебного (внесудебного) обжалования решений
и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу,
его должностных лиц и государственных гражданских служащих, а также
решений и действий (бездействия) многофункционального центра
предоставления государственных и муниципальных услуг, работников
многофункционального центра предоставления государственных
и муниципальных услуг**

82. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Министерства здравоохранения Свердловской области, медицинской организации Свердловской области их должностных лиц и государственных гражданских служащих регулируется:

1) статьями 11.1-11.3 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) постановлением Правительства Свердловской области от 22.11.2018 № 828-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников»;

3) приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 28.12.2012 № 1524-п «О наделении полномочиями по рассмотрению жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц Министерства здравоохранения Свердловской области, участвующих в предоставлении государственных услуг».

83. Полная информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) Министерства здравоохранения Свердловской области, медицинской организации Свердловской области его должностных лиц и государственных гражданских служащих размещена на Едином портале в разделе «Дополнительная информация» соответствующей государственной услуги по адресу:
<https://do.gosuslugi.ru/services/6600000010000636703>.