

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления Тамбовскими областными государственными учреждениями
здравоохранения государственной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления Тамбовскими областными государственными учреждениями здравоохранения государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу (далее – государственная услуга), создания комфортных условий для участников предоставления государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) должностных лиц учреждений здравоохранения при предоставлении государственной услуги.

Административный регламент по предоставлению государственной услуги размещен на официальном сайте управления здравоохранения Тамбовской области (далее – Управление) <http://www.zdrav.tambov.gov.ru>, в государственной информационной системе Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области <http://www.pgu.tambov.gov.ru> (далее – региональный портал).

Текст административного регламента размещается также в местах предоставления услуги согласно перечню учреждений, предоставляющих государственную услугу (далее – учреждения) (Приложение №1 к настоящему Административному регламенту), с указанием адресов, сведений об ответственных за предоставление государственной услуги в учреждениях здравоохранения, а также графике работы учреждений, номерах телефонов регистратур, официальных интернет-сайтах и адресах электронной почты.

2. Получателями государственной услуги (далее – Заявители) являются лица, имеющие полис обязательного медицинского страхования (далее – полис ОМС), а также их законные представители.

3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги.

3.1. Информирование о ходе предоставления государственной услуги осуществляется медицинским регистратором, ответственным за предоставление услуги (далее – Специалист).

Специалист осуществляет информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы учреждений;
- о справочных номерах телефонов, почтовых адресах учреждений;
- об адресах официальных сайтов учреждений, Управления, адресах электронной почты учреждений, о возможности получения услуги в электронном виде через региональный портал;

о порядке получения информации Заявителями по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе ее предоставления;

о порядке, форме и месте размещения вышеуказанной информации.

Основными требованиями к консультациям Заявителей являются:

полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

своевременность;

четкость в изложении материала;

наглядность форм подачи материала;

удобство и доступность.

Консультирование осуществляется как в устной, так и в письменной форме. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут. Письменные консультации предоставляются по письменному запросу Заявителя, в том числе в электронной форме.

3.2. Информирование Заявителей в учреждении по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется в форме непосредственного общения Заявителей (при личном обращении либо по телефону) со Специалистом по направлениям, предусмотренным подпунктом 3.1 данного раздела настоящего Административного регламента, а также в письменном виде (и/или по электронной почте) при поступлении письменного обращения Заявителя.

3.3. Требования к форме и характеру взаимодействия Специалистов с Заявителями:

при ответе на телефонные звонки Специалист представляется, указывая свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

при личном обращении Заявителей Специалист должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный Заявителем вопрос;

в конце консультирования (по телефону или лично) Специалист должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять Заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона Специалиста. Письменный ответ на обращение подписывается руководителем учреждения и дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

3.4. На информационных стендах учреждения размещаются следующие материалы:

текст настоящего Административного регламента;

перечень документов, которые Заявитель должен представить в учреждение для получения амбулаторно-поликлинической помощи;

блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (Приложение №2 к Административному регламенту);

адрес, номера телефонов и факсов, адрес электронной почты учреждения, адрес официального сайта учреждения (Приложение №1 к Административному регламенту), адрес регионального портала;

расписание приема врачей-специалистов амбулаторно-поликлинической службы учреждения.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, размещаются при входе в помещение учреждения.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

Текст материалов, размещаемых на информационных стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

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

2. Государственная услуга предоставляется учреждениями.

Ответственными исполнителями являются Специалисты.

Услуга направлена на обеспечение Заявителям возможности:

записи на прием к врачу амбулаторно-поликлинического подразделения учреждения (далее – врач) при личном обращении в регистратуру учреждения, по телефону, с использованием регионального портала;

осуществления мониторинга хода предоставления услуги, в том числе получения сведений об изменениях в расписаниях работы врачей, с использованием регионального портала.

3. Результатом предоставления государственной услуги является получение талона на прием к врачу.

4. Сроки предоставления государственной услуги.

4.1. Общий срок предоставления государственной услуги при личном обращении Заявителя в регистратуру учреждения (в том числе через автоматизированный информационный киоск) или по телефону составляет не более 15 минут и включает следующие процедуры:

проверка документов, представленных Заявителем (при обращении по телефону не осуществляется), и определение врача, в консультации которого нуждается Заявитель – не более 5 минут;

сообщение Заявителю сведений о времени, на которое он может записаться – не более 2 минут;

выбор Заявителем даты и времени из доступных – не более 3 минут;

регистрация данных Заявителя и оформление талона на прием к врачу с

указанием фамилии, имени, отчества врача, даты, времени приема и номера кабинета (далее - талон) – не более 5 минут.

4.2. Общий срок предоставления государственной услуги в электронной форме составляет не более 20 минут и включает следующие процедуры:

предоставление Заявителю списка учреждений - не более 1 минуты;

предоставление Заявителю списка врачей в выбранном учреждении - не более 1 минуты;

предоставление расписания врача и возможности выбора времени приема из доступных временных ячеек – не более 3 минут;

регистрация данных Заявителя (информация о номере полиса ОМС), страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (далее - СНИЛС) – не более 5 минут;

прием и проверка по базе данных застрахованных лиц сведений о Заявителе – не более 5 мин (срок предоставления зависит, в том числе от технических возможностей используемого Заявителем устройства);

уведомление Заявителя о результатах записи к врачу – не более 5 минут (срок предоставления зависит, в том числе от технических возможностей используемого Заявителем устройства).

4.3. Максимальное время ожидания и продолжительность приема в учреждении Заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением государственной услуги.

Время ожидания в очереди для получения результата государственной услуги не должно превышать 30 минут.

4.4. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г., «Российская газета» от 25 декабря 1993 г. №237);

Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» («Российская газета» от 23 ноября 2011 г. №263);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30 июля 2010 г. №168);

Федеральным законом 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» («Российская газета» от 3 декабря 2010 г. №274);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» («Российская газета» от 5 мая 2006 г.);

Постановлением Правительства РФ от 24.10.2011 №861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» («Российская газета» от 2 ноября 2011 г. №246);

распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями» («Российская газета» от 23 декабря 2009 г. №247);

распоряжением Правительства Российской Федерации от 02.10.2009 № 1403-р «О технических требованиях к организации взаимодействия системы межведомственного электронного документооборота с системами электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации от 12 октября 2009 г. №41 ст. 4818);

приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.07.2005 № 487 «Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи» («Российская газета» от 23 марта 2007 г. №60);

Программой государственных гарантий оказания населению Тамбовской области бесплатной медицинской помощи, утверждаемой постановлением администрации области на соответствующий год.

4.6. Перечень документов, необходимых Заявителю для получения государственной услуги.

При осуществлении записи на прием к врачу Заявителю необходимо предоставить следующие документы:

паспорт (свидетельство о рождении - для детей);

страховой медицинский полис ОМС;

СНИЛС.

Требовать от Заявителя документы, не предусмотренные настоящим подпунктом, не допускается.

4.7. Порядок обращения в учреждение для предоставления государственной услуги.

По выбору Заявителя государственная услуга предоставляется:

лично при посещении учреждения;

по телефону;

посредством регионального портала.

Прием заявок на запись к врачу при личном обращении и по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, в электронной форме – круглосуточно.

4.8. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

отсутствие документов, указанных в п. 4.6 данного раздела настоящего Административного регламента;

непредставление сведений (при оказании государственной услуги по телефону или в электронной форме), указанных в пункте 4.6 данного раздела настоящего Административного регламента;

отсутствие приема врача необходимого профиля в данном учреждении;
отсутствие доступного для Заявителя времени в графике приема выбранного врача.

4.9. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

4.10. Требования к помещению, в котором предоставляется государственная услуга.

Центральный вход в здание учреждения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о графике работы, юридическом адресе учреждения.

Помещения учреждения должны быть оборудованы:
противопожарной системой и средствами пожаротушения;
средствами оказания первой медицинской помощи (аптечка).

Холл перед регистратурой оборудуется информационными стендами, а также местами ожидания для инвалидов и других маломобильных групп населения.

Рабочие места сотрудников оборудованы персональными компьютерами, оснащенными программно-техническим обеспечением «Электронная регистратура», печатающими устройствами.

4.11. Показатели доступности и качества услуги для Заявителей включают следующие составляющие:

соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
своевременное, полное информирование о государственной услуге Заявителей способами, предусмотренными настоящим Административным регламентом;

получение государственной услуги в электронной форме, а также в иных формах по выбору Заявителя;

соответствие должностных инструкций ответственных сотрудников, участвующих в предоставлении государственной услуги, Административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

ресурсное обеспечение исполнения Административного регламента.

4.12. Предоставление государственной услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

записи на прием к врачу через региональный портал;
получения Заявителем сведений о ходе предоставления государственной услуги, в т.ч. об изменениях в расписании работы врачей.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

1. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении государственной услуги, представлена на блок-схеме в Приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

1.1. Предоставление государственной услуги при обращении Заявителя лично (в том числе через автоматизированный информационный киоск) включает выполнение следующих административных процедур:

проверка документов, представленных Заявителем, и определение профиля врача, в консультации которого нуждается Заявитель;

сообщение Заявителю сведений о времени, на которое он может записаться;

выбор Заявителем даты и времени из доступных для записи;

регистрация данных Заявителя и получение талона.

Ответственным за исполнение данных административных процедур является Специалист.

1.1.1. Проверка документов, представленных Заявителем, и определение врача, в консультации которого нуждается Заявитель.

Основанием для начала данной административной процедуры является обращение Заявителя в регистратуру учреждения для записи на прием к врачу. Специалист проверяет наличие у Заявителя всех необходимых документов в соответствии с пунктом 4.6 раздела II настоящего Административного регламента и уточняет профиль врача, в консультации которого нуждается Заявитель.

Возможные результаты исполнения данной административной процедуры:

выбор врача, в консультации которого нуждается Заявитель;

отказ в предоставлении услуги в случае отсутствия у Заявителя необходимых документов, отсутствия в учреждении приема необходимого врача.

Срок исполнения данной административной процедуры 5 минут.

1.1.2. Сообщение Заявителю сведений о времени, на которое он может записаться.

Основанием для начала данной административной процедуры является наличие врача нужного профиля в учреждении.

Специалист определяет время в расписании выбранного врача, доступное для записи на прием, и сообщает Заявителю возможные варианты.

Результат исполнения данной административной процедуры:

информирование Заявителя о дате и времени, доступных для записи на прием к врачу.

Срок исполнения данной административной процедуры 2 минуты.

1.1.3. Выбор Заявителем даты и времени из доступных для записи.

Основанием для начала данной административной процедуры является получение Заявителем информации о доступных дате и времени в графике приема выбранного врача.

Заявитель выбирает удобные для него дату и время из предложенных

вариантов и сообщает об этом Специалисту.

Результатом исполнения данной административной процедуры является выбор Заявителем даты и времени для записи на прием к нужному врачу.

Срок исполнения данной административной процедуры 3 минуты.

1.1.4. Регистрация данных Заявителя и получение талона.

Основанием для начала данной административной процедуры является выбор Заявителем даты и времени для записи на прием к врачу.

Специалист записывает Заявителя на прием к врачу согласно выбранным Заявителем датой и временем, а также заполняет на основании представленных документов Заявителем талон, который подтверждает факт записи на прием к врачу.

Результатом исполнения данной административной процедуры является запись Заявителя на прием к врачу и выдача ему талона.

Срок исполнения данной административной процедуры 5 минут.

1.2. Предоставление услуги при обращении Заявителя по телефону включает выполнение следующих административных процедур:

определение врача, в консультации которого нуждается Заявитель;
сообщение Заявителю сведений о дате и времени, на которые он может записаться;

выбор Заявителем даты и времени из доступных для записи;

регистрация данных Заявителя и получение талона.

Ответственным за исполнение данных административных процедур является Специалист.

1.2.1. Определение врача, в консультации которого нуждается Заявитель.

Основанием для начала данной административной процедуры является обращение Заявителя в учреждение по телефону.

При обращении Заявителя по телефону сотрудник учреждения выясняет у Заявителя:

профиль врача, в консультации которого он нуждается;

наличие документов, указанных в пункте 4.6 раздела II настоящего Административного регламента.

Возможные результаты исполнения данной административной процедуры:

выбор врача, в консультации которого нуждается Заявитель;

отказ в предоставлении услуги в случае отсутствия у Заявителя необходимых документов, отсутствия в учреждении приема необходимого врача.

Срок исполнения данной административной процедуры 5 минут.

1.2.2. Сообщение Заявителю сведений о дате и времени, на которые он может записаться.

Основанием для начала данной административной процедуры является наличие врача нужного профиля в учреждении и необходимых документов у Заявителя.

Специалист определяет время в расписании выбранного врача, доступное для записи на прием, и сообщает Заявителю возможные варианты.

Результат исполнения данной административной процедуры:

информирование Заявителя о дате и времени, доступных для записи на прием к врачу.

Срок исполнения данной административной процедуры 2 минуты.

1.2.3. Выбор Заявителем даты и времени из доступных для записи.

Основанием для начала данной административной процедуры является получение Заявителем информации об имеющейся возможности записи на прием.

Заявитель выбирает удобные для него дату и время из предложенных вариантов и сообщает об этом Специалисту.

Результатом исполнения данной административной процедуры является выбор Заявителем даты и времени для записи на прием к нужному врачу.

Срок исполнения данной административной процедуры 3 минуты.

1.2.4. Регистрация данных Заявителя и получение талона.

Основанием для начала данной административной процедуры является выбор Заявителем даты и времени для записи на прием к врачу.

Специалист записывает Заявителя на прием к врачу, согласно выбранным Заявителем датой и временем, а также заполняет талон на основании информации, полученной от Заявителя в устной форме и содержащей сведения о фамилии, имени, отчестве, дате рождения, адресе, номере полиса ОМС, СНИЛС Заявителя. Талон является документом, который подтверждает факт записи на прием к врачу. Талон Заявитель может получить в учреждении в удобное для себя время, в том числе в назначенный день приема при предъявлении паспорта.

Результатом исполнения данной административной процедуры является запись Заявителя на прием к врачу и оформление талона.

Срок исполнения данной административной процедуры 10 минут.

1.3. Предоставление услуги в электронной форме включает выполнение следующих административных процедур:

предоставление Заявителю списка учреждений;

предоставление Заявителю списка врачей в выбранном учреждении;

предоставление расписания врача и возможности выбора даты и времени приема из доступных временных ячеек;

регистрация данных Заявителя (информация о номере полиса ОМС, СНИЛС);

прием и проверка по базе данных застрахованных лиц сведений о Заявителе;

уведомление Заявителя о результатах записи к врачу.

1.3.1. Предоставление Заявителю списка учреждений.

Основанием для начала данной административной процедуры является доступ Заявителя к региональному portalу для получения государственной услуги.

Результат исполнения данной административной процедуры:
выбор учреждения Заявителем.

Срок исполнения данной административной процедуры 1 минута.

1.3.2. Предоставление Заявителю списка врачей в выбранном учреждении.

Основанием для начала данной административной процедуры является выбор Заявителем учреждения.

Заявителю предоставляется список врачей, работающих в данном учреждении. Заявитель выбирает из списка врача, консультация которого ему необходима.

Возможные результаты исполнения данной административной процедуры:

выбор Заявителем врача;

отказ в предоставлении государственной услуги в случае отсутствия в учреждении приема необходимого врача.

Срок исполнения данной административной процедуры 1 минута.

1.3.3. Предоставление расписания врача и возможности выбора даты и времени приема из доступных временных ячеек.

Основанием для начала данной административной процедуры является выбор Заявителем врача.

Заявителю представляется расписание выбранного им врача, где цветом выделены доступные для записи ячейки. Заявитель выбирает желаемые дату и время записи. Данный запрос отправляется в информационную систему «Электронная регистратура» для обработки и резервирования указанных даты и времени за Заявителем.

Возможные результаты исполнения данной административной процедуры:

выбор Заявителем желаемых даты и времени для записи на прием;

отказ в предоставлении государственной услуги в случае отсутствия доступных для Заявителя даты и времени в графике приема выбранного врача.

Срок исполнения данной административной процедуры 3 минуты.

1.3.4. Регистрация данных Заявителя.

Основанием для начала данной административной процедуры является выбор Заявителем желаемых даты и времени для записи на прием.

Заявитель указывает в специально отведенных полях номер полиса ОМС, СНИЛС, после чего выбирает кнопку «Ввод» на экране. В случае пропуска заявителем полей после нажатия кнопки «Ввод» на экране появляется сообщение с информацией о необходимости заполнить пропущенные поля. Если Заявитель не заполняет все поля, предоставление государственной услуги становится невозможным.

Информационная система «Электронная регистратура» принимает полученную информацию, обрабатывает ее и сверяет с имеющимися в базе данных сведениями о Заявителе. В случае совпадения всех полей система отправляет ответ на портал о возможности осуществления записи на прием.

При неверном заполнении полей на экране появится сообщение о необходимости внести исправления в указанных полях. После корректировки данных и их успешной отправки на экране появится сообщение «Запрос принят на рассмотрение».

Возможные результаты исполнения данной административной процедуры:

отправка данных о Заявителе с регионального портала при помощи сервисов межсистемного взаимодействия в «Электронную регистратуру»;

отказ в предоставлении услуги в случае пропуска полей, необходимых и обязательных для предоставления услуги.

Срок исполнения данной административной процедуры 5 минут.

1.3.6. Уведомление Заявителя о результатах записи к врачу.

Основанием для начала данной административной процедуры является регистрация данных Заявителя.

Система сверяет запрос Заявителя о записи на прием к врачу с имеющимися свободными временными ячейками на запись и при успешной проверке осуществляет запись на прием к врачу на выбранное время. На экране появляется сообщение об осуществлении записи на прием, дате и времени приема. Одновременно Заявитель информируется о возможности распечатать талон.

В случае невозможности распечатать талон Заявитель может получить его в регистратуре учреждения в удобное для себя время, в том числе в назначенный день приема при предъявлении паспорта.

Результатом исполнения данной административной процедуры является запись на прием к врачу и оформление талона.

Срок исполнения данной административной процедуры 5 мин.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляет главный врач учреждения путем проведения проверок, выявления и устранения нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц на основании соблюдения и исполнения положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Тамбовской области.

2. Управлением здравоохранения Тамбовской области (далее – Управление) проверки проводятся в случае поступления в Управление, уполномоченные государственные органы обращений Заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, получения иной информации, подтверждаемой документами и другими доказательствами, свидетельствующими о наличии признаков таких нарушений, а также для проверки исполнения предписаний.

3. Лица, уполномоченные на проведение проверки, в случае ненадлежащего исполнения возложенных на них обязанностей, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов государственной власти, а также их должностных лиц

1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц учреждений и решений, принимаемых в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

2. Положения настоящего раздела Административного регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может быть жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги - требование Заявителя (либо его законного представителя) о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов Заявителя учреждением, или его должностным лицом при получении данным Заявителем государственной услуги.

Заявитель (либо его законный представитель) может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, Административным регламентом для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов от Заявителя (либо его законного представителя), предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, Административным регламентом для предоставления государственной услуги;

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

затребование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, Административным регламентом;

отказ должностного лица учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

4. Основаниями для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается:

текст жалобы написан неразборчиво и не поддается прочтению;

жалоба не содержит наименование учреждения, должностного лица учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

жалоба не содержит 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;

жалоба не содержит сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения или его должностного лица;

жалоба не содержит доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения или его должностного лица;

жалоба содержит вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию учреждения;

в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица учреждения, а также членам его семьи.

5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

К жалобе могут быть приложены документы (либо их копии), подтверждающие доводы Заявителя (либо его законного представителя).

6. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, подаются в Управление.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления, регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме Заявителя (либо его законного представителя).

7. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения или его должностного лица в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

8. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, Административным регламентом, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

10. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к Административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

Список учреждений, предоставляющих государственную услугу.

№ п/п	Наименование организации, участвующей в исполнении государственной функции	Адрес месторасположения организации, участвующей в исполнении государственной функции
Государственные учреждения здравоохранения Тамбовской области		
1	2	3
1	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская психиатрическая клиническая больница»	ул. Московская, 27, г.Тамбов, 392000, E-mail- gazatpb@mail.ru т. 72-72-92 факс 72-72-92
2	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовский областной кожно-венерологический диспансер»	ул. К.Маркса, 180, г.Тамбов, 392000, E-mail- tokvd@rambler.ru т. 48-52-44 факс 48-52-44
3	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовский областной противотуберкулезный диспансер»	п/о «Лесное», г.Тамбов, 392513, E-mail- toptd@rambler.ru т. 72-54-78 факс 72-54-78
4	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская инфекционная клиническая больница»	ул.Б.Васильева,1 г.Тамбов, 392000, E-mail – guztib@tmb.ru т. 47-30-57 факс 47-30-57
5	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовский областной госпиталь для ветеранов войн»	ул.Советская,1-а, г.Тамбов, 392023 E-mail – togv@tamb.ru т. 72-84-41 факс 72-84-41
6	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника»	ул. 60 лет Октября, д.17-а, г.Тамбов, 392002, E-mail – tosp@tamb.ru т. 72-93-89 факс 72-93-89
7	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринский противотуберкулезный диспансер»	ул. Тамбовская, 220, г. Мичуринск, Тамбовская область, 393760, E-mail – mtd2000@mail.ru тел./факс 8 (245) 5-30-05
8	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения	ул. Советская, 330, г. Мичуринск, Тамбовская область, 393760, E-mail – mkvd2003@mail.ru

	«Мичуринский кожно-венерологический диспансер»	тел./факс 8 (245) 5-34-21
9	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская психиатрическая больница»	ул. Герасимова, д. 100, г. Мичуринск, Тамбовская область, 393760, E-mail – toguz_mpb@rambler.ru тел./факс 8 (245) 5-43-53
10	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанский противотуберкулезный диспансер»	ул.Свободная, 9, г.Моршанск, Тамбовская область, 393950, E-mail – mptd@inbox.ru тел./факс 8 (233) 3-43-91
11	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения « Моршанский кожно-венерологический диспансер»	ул. Пушкина, 24, г.Моршанск, Тамбовская область, 393950, E-mail – mptd@inbox.ru тел./факс 8 (233) 3-33-99
12	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница им.Архиепископа Луки»	ул.Гоголя, 6, г.Тамбов, 392023, E-mail - mlpu2@gb.tstu.ru т. 75-20-33 факс 75-20-33
13	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 3» г.Тамбова	ул.К.Маркса, д.234/365, г.Тамбов, 393020, E-mail - mlpy_gb3@mail.ru т. 53-45-68 факс 53-45-68
14	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4» г.Тамбова	ул. Гагарина, 143 "б", г.Тамбов, 392032, E-mail - muzmgb@mail.ru т. 74-46-70 факс 74-46-70
15	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5» г.Тамбова	Моршанское шоссе, д.16 «б», г.Тамбов, 392039, E-mail - gp5@medicine.tstu.ru т. 56-06-38 факс 56-06-38
16	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 6» г.Тамбова	ул.Никифоровская, д.38, г.Тамбов, 392032, E-mail - gorpol6@yandex.ru т. 55-59-13 факс 55-59-13
17	Тамбовское областное	ул.Рылеева,80-а, г.Тамбов,

	государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля» г.Тамбова	392000, E-mail - polkoval@tamb.ru т. 58-06-46 факс 58-06-46
18	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская городская больница» г. Тамбова	ул. Студенецкая Набережная, 24, г.Тамбов, 392000, E-mail - dgb124@mail.ru т. 72-51-44 факс 72-51-44
19	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 2» г.Тамбова	ул.Московская, д.74, г.Тамбов, 392000, E-mail - sp2@tamb.ru т. 72-93-63 факс 72-93-63
20	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 1» г.Тамбова	ул. Студенецкая Набережная, д. 22, г.Тамбов, 392000, E-mail - mlpu-1@tmb.ru т. 72-70-13 факс 72-70-13
21	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница г.Котовска»	ул.Пионерская,24, г.Котовск, Тамбовская область, 393190, E-mail - cgbk@yandex.ru тел./факс 8 (47541) 2-42-80
22	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С.Брюхоненко города Мичуринска»	Липецкое шоссе, д.26, г. Мичуринск, Тамбовская область, 393760, E-mail - muzmgb@mail.ru тел./факс 8 (47545) 5-30-18
23	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	Липецкое шоссе, 30, г. Мичуринск, Тамбовская область, 373740, E-mail roddom@mich.ru тел./факс 8 (47545) 2-05-97
24	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Бондарская центральная районная больница» (далее - ЦРБ)	ул.Лермонтовская, 33, с.Бондари, Бондарский район, Тамбовская область, 393230, E-mail - zdrav@r34.tambov.gov.ru тел. 8 (47534) 2-15-40
25	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Гавриловская ЦРБ»	с.1–я Гавриловка, Гавриловский район, Тамбовская область, 393161, E-mail - gavrilovkapol@tamb.ru тел. 8 (47551) 2-27-08

26	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская ЦРБ»	ул. Семашко, 1 «а», г. Жердевка, Тамбовская область, 393670, E-mail - gerdcrb@mail.ru тел. 8 (47535) 5-14-47
27	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Знаменская ЦРБ»	ул. Королева, д. 30, р.п. Знаменка, Знаменский район, Тамбовская область, 393400, E-mail - znamcrb@mail.ru тел. 8 (47552) 2-10-40
28	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Инжавинская ЦРБ»	ул. Ленинская, 13, п.г.т. Инжавино, Инжавинский район, Тамбовская область, 393310, E-mail - crbinz@mail.ru тел. 8 (47553) 2-11-32
29	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская ЦРБ»	ул. Р. Крестьянская, 77, г. Кирсанов, Тамбовская область, 393360, E-mail - kirzrb@tamb.ru тел. 8 (47537) 3-70-89
30	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская ЦРБ»	ул. Социалистическая, д. 76, с. Заворонежское, Мичуринский район, Тамбовская область, 393749, E-mail - musmcrb@mail.ru тел. 8 (47545) 5-85-34
31	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мордовская ЦРБ»	ул. Коммунальная, 94, р.п. Мордово, Мордовский район, Тамбовская область, 393600, E-mail - kadrmcrb@mail.ru тел. 8 (47542) 3-11-02
32	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская ЦРБ»	ул. Гражданская, 1, г. Моршанск, Тамбовская область, 393950, E-mail - crb@r33.tambov.gov.ru тел. 8 (47533) 3-16-98
33	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мучкапская ЦРБ»	ул. Свердлова, 17, р.п. Мучкапский, Тамбовская область, 393570, E-mail - muchkap_med@mail.ru тел. 8 (47546) 3-12-75

34	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Никифоровская ЦРБ»	ул.Пирогова,70, р.п. Дмитриевка, Никифоровский район, Тамбовская область, 393000, Е-mail - Nikmuszrb@yandex.ru тел. 8 (47536) 3-28-56
35	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Первомайская ЦРБ»	ул. Больничная, 2 «а», р.п. Первомайский, Первомайский район, Тамбовская область, 393700, Е-mail - crb@inbox.ru тел. 8 (47548) 2-12-56
36	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Петровская ЦРБ»	ул. Мира, д.46-а, с.Петровское, Петровский район, Тамбовская область, 393070, Е-mail - crb-petrov@mail.ru тел. 8 (47544) 2-10-03
37	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Пичаевская ЦРБ»	ул. Ленинская, 2, с.Пичаево, Пичаевский район, Тамбовская область, 393970, Е-mail - zdrav@r54.tambov.gov.ru тел. 8 (47554) 2-14-61
38	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская ЦРБ»	ул.Фабричный пр.,12, г.Рассказово, Рассказовский район, Тамбовская область, 393251, Е-mail - rasskazovo_crb@bk.ru тел. 8 (47531) 2-88-73
39	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Ржаксинская ЦРБ»	ул. Больничная, 1, р.п.Ржакса, Ржаксинский район, Тамбовская область, 393520, Е-mail - rjaksazdrav@tamb.ru тел. 8 (47555) 2-24-74
40	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Сампурская ЦРБ»	ул. Новая, 15, пос. Сатинка, Сампурский район, Тамбовская область, 393430, Е-mail - sampur_crb@mail.ru тел. 8 (47556) 4-50-39
41	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Сосновская ЦРБ»	ул.Котовского, 36, р.п.Сосновка, Сосновский район, Тамбовская область, 393840, Е-mail - ed_nik@mail.ru тел. 8 (47532) 2-68-79

42	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Староюрьевская ЦРБ»	Больничный переулоч, 12-а, с.Ст.Юрьево, Ст.Юрьевский район, Тамбовская область, 393000, E-mail - post@r43.tambov.gov.ru тел. 8 (47543) 2-12-56
43	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская ЦРБ»	ул. Полевая, 4, с. Покрово-Пригородное, Тамбовский район, Тамбовская область, 392524, E-mail - crb75@list.ru тел. 74-19-53
44	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Токаревская ЦРБ»	ул.Медицинская, 37, р.п.Токаревка, Токаревский район, Тамбовская область, 393550, E-mail - tokarevka_crb@mail.ru тел. 8 (47557) 2-22-52
45	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения « Уваровская ЦРБ»	ул.Больничная, 32, г.Уварово, Тамбовская область, 393460, E-mail - uvarovo_crb@rambler.ru тел. 8 (47558) 2-08-13
46	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уметская ЦРБ»	ул.Мира, р.п. Умет, Уметский район, Тамбовская область, 393130, E-mail - д.5 crb_umet@pochta.ru тел. 8 (47559) 2-14-38

к Административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

БЛОК – СХЕМА
последовательности административных процедур при
предоставлении услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

