

«НАХОДКИНСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»

П Р И К А З

06.04.2026

№19/3 -ОД

Об утверждении порядка предоставления услуги «Запись на прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» в КГБУЗ «Находкинская стоматологическая поликлиника»

В целях обеспечения качества и доступности первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, в краевом государственном учреждении здравоохранения «Находкинская стоматологическая поликлиника», в соответствии с приказом министерства здравоохранения Приморского края от 25.03.2026 № 18/пр/208 "Об утверждении Порядка предоставления услуги "Запись на прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи" на территории Приморского края"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. порядок предоставления услуги «Запись на прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» в КГБУЗ «Находкинская стоматологическая поликлиника» (далее – Порядок) (приложение №1);

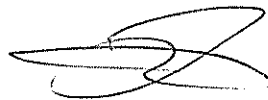
2. Заместителю главного врача по информационной безопасности (Крюкову Д.С.):

2.1 обеспечить размещение на официальном сайте КГБУЗ «НСП» и на информационных стендах в местах предоставления услуги настоящего Порядка.

3. Заведующему лечебным отделением – врачу-стоматологу-терапевту (Майзик С.Ш.) принять к исполнению утвержденный Порядок.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



П.В. Хамула

Порядок предоставления услуги «Запись на прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» в КГБУЗ «Находкинская стоматологическая поликлиника»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Порядка

Порядок предоставления услуги «Запись на прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» в КГБУЗ «Находкинская стоматологическая поликлиника» (далее - Порядок) определяет порядок предоставления услуги по осуществлению предварительной записи пациента на прием к врачу для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи, первого и второго уровней в КГБУЗ «Находкинская стоматологическая поликлиника» (далее - медицинская организация), подведомственной Министерству здравоохранения Приморского края (далее - Министерство), участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - услуга).

Порядок разработан в целях обеспечения единства, полноты, качества предоставления и равной доступности услуги и определяет сроки и последовательность осуществляемых административных процедур (действий) по предоставлению услуги в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Порядок устанавливает требования, обязательные при предоставлении услуги медицинской организацией.

1.2. Круг заявителей

Заявителями, в отношении которых предоставляется услуга, являются физические лица, а также их законные представители (далее - заявители), обратившиеся за предоставлением услуги для получения первичной медико-санитарной помощи, в том числе первичной специализированной медико-санитарной помощи.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

1.3.1. Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость и вежливость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- удобство и доступность.

1.3.2. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется:

- непосредственно в помещениях медицинских организаций при личном обращении, на информационных стендах;
- с использованием средств телефонной связи, в том числе посредством контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов;
- в информационно-телекоммуникационных сетях, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц (включая сеть Интернет), в том числе на официальном сайте министерства здравоохранения Приморского края (<https://primorsky.ru/authorities/executive-agencies/departments/health/>), в государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (<https://www.gosuslugi.ru>) (далее - ЕПГУ), на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru);
- на сайте медицинской организации (<https://gspn.ru>).

1.3.3. Информирование о предоставлении услуги осуществляется должностными лицами, которые сообщают сведения о:

- местонахождении и графике работы медицинской организации;
- должностных лицах медицинской организации;
- расписании приема врачей медицинской организации;
- справочных телефонах медицинской организации;
- перечне документов, необходимых для предоставления услуги;

- порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления услуги.

Сведения о месте нахождения, почтовом адресе, контактных телефонах, расписании работы врачей медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи, расположены на сайте Министерства.

1.3.4. При ответах на телефонные обращения граждан работники медицинской организации, работники контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления услуги (хода ее исполнения), порядка подачи и рассмотрения жалобы. Ответ должен начинаться с информации о наименовании медицинской организации. Медицинский работник, работник контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов, принявший телефонный звонок, должен сообщить свое имя и должность.

Время разговора не должно превышать 15 минут.

Принявший телефонный звонок работник медицинской организации, работник контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, переадресовывает (переводит) его на другого специалиста или сообщает телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.5. Обращения, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа, подлежат обязательной регистрации в течение одного дня с момента поступления в медицинскую организацию.

1.3.6. По результатам рассмотрения обращения, поступившего в письменной форме (нарочным, почтовым или факсимильным отправлением), ответ на обращение направляется работником медицинской организации почтой в адрес гражданина (уполномоченного представителя) в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

По результатам рассмотрения обращения, поступившего в электронной форме, ответ на указанное обращение направляется работником медицинской организации в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения, в том числе в случае

направления запроса в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", может быть продлен руководителем медицинской организации (а в их отсутствие - лицами, исполняющими их обязанности), но не более чем на 30 дней, о чем гражданин (уполномоченный представитель) уведомляется в письменной форме.

Раздел 2. Стандарт Предоставления услуги

2.1. Наименование услуги

Услуга "Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи" в КГБУЗ «Находкинская стоматологическая поликлиника».

2.2. Наименование органа, предоставляющего услуги

2.2.1. Предоставление услуги осуществляется медицинской организацией.

2.2.2. Медицинская организация не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг медицинскими организациями.

2.3. Описание результата предоставления услуги

Результатом предоставления услуги является запись на прием к врачу с указанием точной даты, времени приема, номера кабинета и фамилии врача или отказ в предоставлении услуги.

2.4. Срок предоставления услуги

2.4.1. Запись на прием к врачу осуществляется в момент обращения заявителя в медицинскую организацию одним из указанных в п.2.7 настоящего Порядка способов для получения первичной медико-санитарной помощи, первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме.

2.4.2. При очном обращении заявителя в медицинскую организацию для получения государственной услуги срок ожидания в очереди не должен превышать 15 минут с момента обращения.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги

2.5.1. Предоставление услуги регулируется:

Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (текст Федерального закона опубликован в "Российской газете" от 23 ноября 2011 г. № 263, на "Официальном интернет-портале правовой информации" (www.pravo.gov.ru) 22 ноября 2011 г., в "Парламентской газете" от 24 ноября 2011 г. № 50, в Собрании законодательства Российской Федерации от 28 ноября 2011 г. № 48, ст. 6724);

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (текст Федерального закона опубликован в "Российской газете" от 30 июля 2010 г. № 168, в Собрании законодательства Российской Федерации от 2 августа 2010 г. № 31, ст. 4179);

Федеральным законом от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (текст Федерального закона опубликован в "Российской газете" от 3 декабря 2010 г. № 274, в Собрании законодательства Российской Федерации от 6 декабря 2010 г. № 49, ст. 6422, в "Парламентской газете" от 10 декабря 2010 г. № 64);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (текст Федерального закона опубликован в "Парламентской газете" от 11 мая 2006 г. № 70-71, в "Российской газете" от 5 мая 2006 г. № 95, в Собрании законодательства Российской Федерации от 8 мая 2006 г. № 19, ст. 2060);

приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.04.2025 № 202н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению";

приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 27.05.2025 года №313 н «Об утверждении Положения об организации первичной медико-санитарной помощи детям»;

приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.04.2025 года № 216н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи".

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается:

1) на официальном сайте Министерства в сети "Интернет" - <https://primorsky.ru/authorities/executive-agencies/departments/health/>;

2) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в сети "Интернет"

2.6. Исчерпывающий перечень документов (сведений), необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги

2.6.1. Для получения услуги заявитель предоставляет самостоятельно следующие документы:

паспорт, либо другой документ, удостоверяющий личность;

полис обязательного медицинского страхования;

направление врача-терапевта участкового, врача общей практики (семейного врача), фельдшера, врача-специалиста - для оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи (при наличии).

2.6.2. Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регуливающими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги, а также документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих услугу;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг организациями;

- в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на ЕПГУ;

- 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;

- предоставления документов, подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуги.

2.7. Выбор способа записи на прием к врачу

2.7.1. Заявители имеют возможность выбора способа записи на прием к врачу:

при очном обращении через регистратуру;

по телефону, в том числе посредством контактного центра по приему и обработке телефонных вызовов медицинской организации 1-300;

в электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" с использованием ЕПГУ.

2.7.2. При обращении заявителей в контактный центр по приему и обработке телефонных вызовов обеспечивается онлайн (в режиме реального времени) передача информации в медицинские организации с использованием медицинской информационной системы по защищенным сетям передачи данных.

2.8. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Гражданам, учетные данные которых занесены в медицинские информационные системы медицинских организаций, обеспечивается возможность предварительной записи на прием к врачу в электронной форме.

Предварительная запись на прием в электронной форме реализуется через ЕПГУ и единый контактный центр 1-300.

В процессе записи на прием к врачу в электронной форме с использованием страхового полиса ОМС заявителю предоставляется возможность:

просмотреть расписание интересующих его специалистов;

самостоятельно записаться на прием к врачу в удобное время в пределах утвержденного расписания;

В соответствии с приказом министерства здравоохранения Приморского края от 26.05.2023 года № 18/пр/802 "Об утверждении Порядка записи на прием к врачу в медицинских организациях оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Приморского края» (приказ КГБУЗ «НСП» № 33-ОД от 07.06.2023 «Об утверждении порядка записи на приём к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в КГБУЗ «Находкинская стоматологическая поликлиника») определен перечень врачебных специальностей, для которых открыта самостоятельная запись для пациентов (в электронной форме и (или) через call-центр):

- врач-стоматолог (стоматолог-терапевт, стоматолог общей практики).

Предварительная запись на прием в электронной форме в медицинские организации государственной системы здравоохранения Приморского края, оказывающие первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, через контактный центр 1-300 для других врачебных специальностей осуществляется при наличии конкурентного слота для осуществления записи.

2.9. Искрывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, отсутствуют.

2.10. Искрывающий перечень оснований для приостановления предоставления услуги или отказа в предоставлении услуги

Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

2.11. Искрывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги

Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

- 1) отсутствие лицензии у медицинской организации на данный вид медицинской деятельности;
- 2) отсутствие свободного времени в расписании приема врача;
- 3) отсутствие необходимых документов (при состояниях, требующих оказания экстренной медицинской помощи, отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего Порядка, не является основанием для отказа в предоставлении услуги);
- 4) заявитель не прикреплен к медицинской организации, к специалистам которой желает записаться;

- 5) отсутствие приема врача-специалиста необходимого профиля в медицинской организации;
- 6) несогласие получателя услуги с предлагаемой датой и временем приема врача;
- 7) неявка заявителя в медицинскую организацию, предоставляющую услугу.

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

Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов для предоставления услуги и при получении результата предоставления услуги

2.13.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги в медицинской организации составляет не более 15 минут.

2.13.2. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

Гражданам, учетные данные которых занесены в медицинские информационные системы медицинских организаций, обеспечивается возможность предварительной записи на прием к врачу в электронной форме.

Предварительная запись на прием в электронной форме реализуется через ЕПГУ и единый контактный центр 1-300.

В процессе записи на прием к врачу в электронной форме с использованием страхового полиса обязательного медицинского страхования заявителю предоставляется возможность:

- просмотреть расписание интересующих его специалистов;
- самостоятельно записаться на прием к врачу в удобное время в пределах утвержденного расписания;
- отменить самостоятельную запись на прием к врачу.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к месту ожидания приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги

2.14.1. Центральный вход в здание медицинской организации должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о медицинской организации, осуществляющей предоставление услуги:

- наименование;
- режим работы.

2.14.2. Помещения, в которых предоставляется услуга, должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов медицинских организаций.

Помещения, в которых предоставляется услуга, должны быть оборудованы автоматической пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Обеспечивается в пределах своей компетенции беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, к объектам и предоставляемым в них услугам.

2.14.3. Залы ожидания должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями, а также столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей.

Количество мест определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.15. Показатели доступности и качества предоставления услуги

2.15.1. Результат предоставления услуги измеряется показателями качества и доступности.

2.15.2. Показатели качества предоставления услуги:

доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги;

отсутствие жалоб на действия (бездействие) сотрудников медицинской организации и на некорректное, невнимательное отношение сотрудников медицинской организации.

2.15.3. Показатели доступности предоставления услуги определяются:

- количеством оказанных учреждением государственных услуг в соответствии с настоящим Порядком;

- наличием полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления услуги в общедоступных местах в здании медицинской организации, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети "Интернет");

- наличием необходимого и достаточного количества сотрудников, а также помещений, в которых осуществляется прием заявителей, в целях соблюдения установленных Порядком сроков предоставления услуги;

- своевременность оказания услуги, которая определяется количеством своевременно оказанных учреждением услуг в соответствии с настоящим Порядком.

2.15.4. Взаимодействие с сотрудниками медицинской организации осуществляется при обращении заявителя за предоставлением услуги, при получении результата услуги.

Информацию о ходе предоставления услуги можно получить при личном или письменном обращении в учреждение.

Заявитель при предоставлении услуги однократно взаимодействует с должностными лицами, продолжительностью 15 минут.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Предоставление услуги через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме) не осуществляется.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к Порядку их выполнения

3.1. Состав и последовательность административных процедур

3.1.1. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение гражданина в регистратуру медицинской организации лично или по телефону либо запись через портал государственных услуг или единый контактный центр 1-300;

- выдача талона на прием к врачу либо мотивированный отказ в выдаче талона на прием к врачу.

**3.2. Обращение гражданина в регистратуру
медицинской организации лично или по телефону
либо запись через портал государственных услуг
или единый контактный центр**

3.2.1. При предоставлении услуги при личном обращении заявителя в регистратуру медицинской организации.

В случае принятия положительного решения заявителю предоставляется талон-направление на прием к врачу с указанием даты, времени, места (включая номер кабинета), специальности и фамилии врача, к которому записан заявитель.

При наличии оснований, указанных в пункте 2.11 настоящего Порядка, заявителю отказывается в предоставлении услуги, о чем сообщается ему немедленно с указанием оснований отказа.

3.2.2. При предоставлении услуги при обращении заявителя по телефону.

В случае принятия положительного решения заявителю сообщается дата, время приема, почтовый адрес медицинской организации, в котором осуществляется прием, номер кабинета, фамилия, имя, отчество врача и наименование его врачебной специальности.

При возникновении оснований, указанных в пункте 2.11 настоящего Порядка, заявителю отказывается в предоставлении услуги, о чем сообщается ему немедленно с указанием оснований отказа.

3.2.3. При предоставлении услуги в электронном виде.

В случае принятия положительного решения талон-направление, сформированный автоматизированной информационной системой, без участия должностного лица передается в Личный кабинет получателя услуги на портале государственных услуг.

Уведомление о номере записи в учетной системе без формирования отдельного документа, содержащее дату, время приема, почтовый адрес медицинской организации, в котором осуществляется прием, фамилию, имя, отчество врача и наименование его врачебной специальности, направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем.

При возникновении оснований, указанных в пункте 2.11 настоящего Порядка, заявителю отказывается в предоставлении услуги, о чем сообщается ему немедленно в электронном виде с указанием оснований отказа.

Результатом административной процедуры является информирование заявителя о дате и времени приема заявителя врачом либо отказ в записи на прием к врачу.

Срок исполнения административной процедуры - не более 15 минут (при личном обращении заявителя, в том числе по телефону).

3.2.4. Направление межведомственных запросов при выполнении административной процедуры не предусмотрено.