



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

**ПРИКАЗ**

28.05.2026 № 11-Н

г. Петропавловск-Камчатский

**Об утверждении Административного регламента  
Министерства здравоохранения Камчатского края  
по предоставлению государственной услуги  
«Запись на прием к врачу в медицинскую организацию»**

В соответствии со статьей 12 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», частью 10 статьи 15 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», 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 № 313н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Административный регламент Министерства здравоохранения Камчатского края по предоставлению государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию», согласно приложению к настоящему приказу.

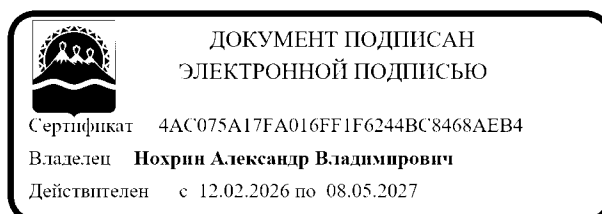
2. Приказ Министерства здравоохранения Камчатского края 21.10.2025 № 21-Н «Об утверждении Административного регламента Министерства

здравоохранения Камчатского края по предоставлению государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию» признать утратившим силу.

3. Настоящий приказ вступает в силу после дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр  
здравоохранения  
Камчатского края



А.В. Нохрин

Приложение к приказу  
Министерства  
здравоохранения Камчатского края  
от 28.05.2026 № 11-Н

**Административный регламент Министерства здравоохранения  
Камчатского края по предоставлению государственной услуги «Запись на  
прием к врачу в медицинскую организацию»**

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования Административного регламента**

1. Настоящий Административный регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию».

**Круг заявителей**

2. Услуга предоставляется физическим лицам, имеющим прикрепление к медицинской организации, и желающим получить в данной медицинской организации первичную врачебную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого или второго уровней, либо их законным представителям.

**Требование предоставления заявителю Услуги в соответствии с категориями  
(признаками) заявителей**

3. Услуга предоставляется заявителю в соответствии с категориями (признаками) заявителей, указанными в таблице 1, содержащейся в приложении к настоящему Административному регламенту, сведения о которых размещаются в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»<sup>1</sup> на Едином портале<sup>2</sup>.

4. Категории (признаки) заявителей определяются путем профилирования, осуществляемого в соответствии с настоящим Административным регламентом.

**II. Стандарт предоставления Услуги**

**Наименование Услуги**

5. Запись на прием к врачу в медицинскую организацию.

<sup>1</sup> Пункт 1 Положения о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861.

<sup>2</sup> Подпункт "в" пункта 10 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 20 июля 2021 г. № 1228.

## Наименование органа, предоставляющего Услугу

6. Услуга предоставляется Министерством здравоохранения Камчатского края через подведомственные ему медицинские организации.

## Результат предоставления Услуги

7. При обращении заявителя результатом предоставления Услуги является запись на прием к врачу (документ на бумажном носителе, в электронной форме, информация о записи в устной форме).

Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления Услуги не предусмотрено.

Документ, содержащий решение о предоставлении Услуги, настоящим Административным регламентом не предусмотрен.

8. При отсутствии вакантных слотов в расписании, доступных для записи к врачу, заявителю предоставляется возможность включения его в лист ожидания с последующей записью в случае появления освободившегося слота (в устной форме).

9. Результаты предоставления Услуги могут быть получены в личном кабинете на Едином портале, в Медботе, по телефонам операторов колл-центра медицинских организаций, при использовании инфомата, при обращении в регистратуру медицинской организации.

## Срок предоставления Услуги

10. Максимальный срок предоставления Услуги составляет 60 минут с момента обращения заявителя и регистрации документов, необходимых для предоставления Услуги, с учетом категории (признаков) заявителя.

11. В случае обращения посредством Единого портала, посредством Медбота, через инфомат Услуга предоставляется в момент подачи заявителем интерактивной формы заявления.

## Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении Услуги, и способы ее взимания

12. Взимание государственной пошлины или иной платы за предоставление Услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

## Максимальный срок ожидания в очереди при обращении заявителя и при получении результата предоставления Услуги

13. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении заявителя составляет 40 минут.

14. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата Услуги составляет 15 минут.

### Срок регистрации обращения

15. Срок регистрации обращения и документов, необходимых для предоставления Услуги, составляет:

- 1) при обращении в регистратуру медицинской организации – 10 минут;
- 2) по телефонам операторов колл-центра медицинских организаций – 10 минут.

16. При обращении заявителя за получением Услуги посредством Единого портала, с использованием инфомата, посредством Медбота запрос записи на прием к врачу осуществляется в момент обращения заявителя на имеющиеся свободные дату и время приема врача по выбору заявителя в соответствии с установленным графиком приема врачей и наличием свободных слотов.

### Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга

17. Помещения, в которых предоставляется Услуга, соответствуют следующим требованиям:

1) обеспечено наличие в помещениях, в которых предоставляется Услуга, информационных стендов с перечнем документов, необходимых для предоставления Услуги;

2) в помещении предусмотрены стенды, содержащие информацию о порядке предоставления Услуги, в том числе информацию о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах официальных сайтов в сети «Интернет», а также электронной почты подразделений, предоставляющих Услугу (при наличии).

18. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга, в том числе зал ожидания, информационные стенды с перечнем документов и (или) информации, необходимых для предоставления Услуги, а также требований к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, размещены на официальном сайте Органа власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на Едином портале (при наличии технической возможности), медицинских организациях.

### Показатели доступности и качества Услуги

19. К показателям доступности предоставления Услуги относятся:

1) полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления Услуги, способах, порядке и условиях ее получения (в том числе размещение информации на официальном сайте Органа власти, Едином портале, информационных стендах, размещенных в помещениях, где предоставляется Услуга, наличие памяток, буклетов);

2) возможность обращения в электронной форме с использованием сети «Интернет», в том числе через Единый портал;

3) возможность выбора заявителем способов обращения за предоставлением Услуги и способов получения результатов Услуги;

4) возможность оценить доступность и качество Услуги на Едином портале либо Региональном портале.

20. К показателям качества предоставления Услуги относятся:

1) отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления Услуги;

2) удовлетворенность заявителей качеством оказания Услуги;

3) соблюдение сроков предоставления Услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении Услуги;

4) наличие технических ошибок при обработке заявлений, которое определяется как отношение количества технических ошибок, выявленных после регистрации заявлений, к общему количеству заявлений, зарегистрированных за отчетный период;

5) достоверность и полнота информирования заявителя о ходе рассмотрения его запроса.

21. Перечень показателей качества и доступности Услуги размещен на официальном сайте Органа власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на Едином портале.

#### Иные требования к предоставлению Услуги

22. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

23. Информационные системы, используемые для предоставления Услуги, – Единый портал и региональная медицинская информационная система.

24. Невозможность предоставления законному представителю несовершеннолетнего, не являющемуся заявителем, результатов предоставления Услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленных в форме документа на бумажном носителе в случае, если заявитель в момент подачи заявки (записи) выразил письменно желание получить запрашиваемые результаты предоставления Услуги в отношении несовершеннолетнего лично, обусловлена тем, что результат предоставления Услуги выдается в момент обращения заявителя либо его законного представителя.

25. Порядок предоставления результатов Услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленных в форме документа на бумажном носителе, в том числе способы и сроки их предоставления законному представителю несовершеннолетнего, не являющемуся заявителем, не предусмотрен по причине выдачи результатов предоставления Услуги в момент обращения заявителя либо его законного представителя.

26. Возможность предоставления Услуги, а так же выдачи заявителю результата предоставления Услуги в многофункциональном центре не предусмотрена.

## Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги

27. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления Услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно приведен в таблице 2, содержащейся в приложении к настоящему Административному регламенту.

28. Документы, необходимые для предоставления Услуги, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, законодательными или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены.

29. Форма запроса о предоставлении Услуги не предусмотрена, поскольку обращение на предоставление Услуги подается в устной форме.

30. Представление заявителем документов, предусмотренных в настоящем подразделе осуществляется посредством Единого портала, по телефонам операторов колл-центра медицинских организаций, с использованием инфомата, посредством Медбота, при обращении в регистратуру медицинской организации.

## Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме запроса о предоставлении Услуги и документов, необходимых для предоставления Услуги, и исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления Услуги или для отказа в предоставлении Услуги

31. Основания для отказа в приеме запроса и документов, необходимых для предоставления Услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

32. Основания для приостановления предоставления Услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

33. Орган власти отказывает заявителю в предоставлении Услуги при наличии следующих оснований:

1) документы, являющиеся обязательными для представления, не предоставлены;

2) не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя;

3) отсутствие приема врача – специалиста необходимого профиля в медицинской организации.

34. Основания для отказа в предоставлении Услуги с учетом категории (признаков) заявителя приведены в таблице 3, содержащейся в приложении к настоящему Административному регламенту.

### III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

#### Перечень осуществляемых при предоставлении Услуги административных процедур

35. При предоставлении Услуги осуществляются следующие административные процедуры:

- 1) профилирование заявителя;
- 2) прием заявки (записи) и документов и (или) информации, необходимых для предоставления Услуги;
- 3) принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Услуги;
- 4) предоставление результата Услуги.

#### Профилирование заявителя

36. Категории (признаки) заявителей определяются путем профилирования заявителя, заключающегося в анкетировании заявителя. Идентификаторы категорий (признаков) заявителя приведены в таблице 1, содержащейся в приложении к настоящему Административному регламенту.

Профилирование осуществляется:

- 1) при обращении в регистратуру медицинской организации;
- 2) посредством Единого портала;
- 3) по телефонам операторов колл-центра медицинских организаций;
- 4) посредством Медбота.

#### Прием обращения и документов и (или) информации, необходимых для предоставления Услуги

37. Перечень документов и (или) информации, необходимых для предоставления Услуги, в соответствии с категорией (признаками) заявителя, а также способы подачи указанных документов и (или) информации приведены в таблице 2, содержащейся в приложении к настоящему Административному регламенту.

38. Способами установления личности (идентификации) заявителя при взаимодействии с заявителями являются:

- 1) посредством Единого портала – единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

2) по телефонам операторов колл-центра медицинских организаций – сообщение оператору номера договора (полиса) медицинского страхования, фамилии, имени, отчества (при наличии), даты рождения;

3) с использованием инфомата – ввод на экране терминала номера договора (полиса) медицинского страхования;

4) посредством Медбота – при первичном входе в чат-бот подтверждение номера телефона, ввод фамилии, имени, отчества (при наличии), даты рождения, номера СНИЛС;

5) при обращении в регистратуру медицинской организации – документ, удостоверяющий личность.

39. Услуга не предусматривает возможности обращения и приема документов, необходимых для предоставления варианта Услуги, по выбору заявителя, независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей).

40. Срок регистрации обращения и документов, необходимых для предоставления Услуги, составляет:

1) при обращении в регистратуру медицинской организации – 10 минут;

2) по телефонам операторов колл-центра медицинских организаций – 10 минут.

41. При обращении заявителя за получением Услуги посредством Единого портала, с использованием инфомата, посредством Медбота запрос записи на прием к врачу осуществляется в момент обращения заявителя на имеющиеся свободные дату и время приема врача по выбору заявителя в соответствии с установленным графиком приема врачей и наличием свободных слотов.

#### Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Услуги

42. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги приведен в таблице 3, содержащейся в приложении к настоящему Административному регламенту.

43. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Услуги осуществляется в срок, не превышающий 20 минут с момента получения Органом власти всех сведений, необходимых для принятия решения.

#### Предоставление результата Услуги

44. Предоставление результата Услуги осуществляется в срок, не превышающий 20 минут с момента принятия решения о предоставлении Услуги.

45. При обращении заявителя за получением Услуги посредством Единого портала, с использованием инфомата, посредством Медбота предоставление результата Услуги осуществляется в момент обращения заявителя на имеющиеся свободные дату и время приема врача по выбору заявителя в соответствии с установленным графиком приема врачей и наличием свободных слотов.

46. В случае обращения заявителя за получением Услуги в регистратуру медицинской организации, по телефонам операторов колл-центра медицинских

организаций, посредством Медбота при отсутствии вакантных слотов в расписании, доступных для записи к врачу, заявителю предоставляется возможность включения его в лист ожидания. Запись в лист ожидания осуществляется с фиксацией даты и времени обращения, наименования медицинской организации, специальности и ФИО требуемого врача, предпочтительного периода приема.

47. Результат предоставления Услуги не может быть предоставлен по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания.

#### IV. Способы информирования заявителя об изменении статуса рассмотрения запроса о предоставлении Услуги

48. Информирование заявителя об изменении статуса рассмотрения запроса осуществляется в момент обращения заявителя.

49. При постановке заявителя в лист ожидания в регистратуре медицинской организации, по телефонам операторов колл-центра медицинских организаций информирование заявителя о появлении свободного талона осуществляется операторами колл-центра медицинских организаций посредством телефонной связи согласно очередности постановки в лист ожидания. В случае отказа заявителя от предложенной даты и времени, порядок его очереди сохраняется. Частота проверки расписания операторами колл-центра медицинских организаций на наличие вакантных слотов утверждается самостоятельно каждой медицинской организацией, но не реже 1 раза в день .

50. При постановке заявителя в лист ожидания посредством Медбота информирование заявителя о появлении свободного талона осуществляется в автоматическом режиме. Медбот самостоятельно отслеживает появление свободных талонов к требуемому специалисту и при обнаружении бронирует найденные талоны. Заявителю приходит сообщение в Медботе о необходимости подтверждения предложенной записи на прием к врачу. В один момент времени доступен автоматический поиск свободных талонов только по одной специальности.

Приложение к Административному  
регламенту, утвержденному приказом  
Министерства  
здравоохранения Камчатского края  
от 28.05.2026 № 11-Н

**Перечень условных обозначений и сокращений, идентификаторы категорий  
(признаков) заявителей, исчерпывающий перечень документов,  
необходимых для предоставления Услуги, оснований для отказа в  
предоставлении Услуги**

**I. Перечень условных обозначений и сокращений**

1. Условные сокращения:
  - 1) Услуга – государственная услуга «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию»;
  - 2) заявитель – физическое лицо, имеющее прикрепление к медицинской организации, и желающее получить в данной медицинской организации первичную врачебную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого или второго уровней;
  - 3) Единый портал – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
  - 4) Орган власти – Министерство здравоохранения Камчатского края;
  - 5) Информат - информационно-сенсорный терминал самозаписи, расположенный в медицинской организации
  - 6) Медбот - медицинский чат-бот «Медбот Камчатского края» национального мессенджера МАХ.
2. Условные обозначения:
  - 1) О – оригинал документа;
  - 2) К – копия документа;
  - 3) Н – номер документа;
  - 4) Р – при обращении в регистратуру медицинской организации;
  - 5) ЕПГУ – посредством заполнения интерактивной формы на Едином портале;
  - 6) КЦ – по телефонам операторов колл-центра медицинских организаций;
  - 7) Мб – посредством ввода данных в Медбот;
  - 8) И – при использовании инфомата.

## II. Идентификаторы категорий (признаков) заявителей

Таблица 1

	Результат предоставления Услуги	Наименования отдельного признака заявителя	Идентификатор отдельного признака заявителей
1	запись на прием к врачу	физическое лицо, имеющее прикрепление к медицинской организации, и желающее получить в данной медицинской организации первичную врачебную медико-санитарную помощь, в том числе первичную специализированную медико-санитарную помощь, первого или второго уровней	A1
2		Представитель, действующий на основании доверенности	A2

## III. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги

Таблица 2

	Идентификатор отдельного признака заявителей	Перечень необходимых для предоставления Услуги документов	Способ предоставления, требования
1	A1, A2	документы, удостоверяющие личность	О – Р
2	A1, A2	договор (полис) медицинского страхования	О – Р Н – ЕПГУ Н – И
3	A1, A2	СНИЛС	Н – Мб
4	A2	доверенность на представление интересов заявителя	О, К – Р

## IV. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги

Таблица 3

	Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги	Идентификатор отдельного признака заявителей
1	документы, являющиеся обязательными для представления, не предоставлены	A1, A2

2	отсутствие приема врача – специалиста необходимого профиля в медицинской организации	A1, A2
3	не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя.	A2