



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

---

**П Р И К А З**

от 28.08.2024 № 147-н

г. Саратов

**Об утверждении Порядка предоставления услуги  
«Организация записи на прием к врачу через единый портал  
государственных и муниципальных услуг»**

В соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» в целях обеспечения доступности первичной медико-санитарной помощи путем оптимизации процесса записи на прием к врачу,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

**1. Утвердить:**

Порядок предоставления услуги «Организация записи на прием к врачу через единый портал государственных и муниципальных услуг в Саратовской области» (далее - Порядок) согласно приложению к настоящему приказу.

**2. Главным врачам медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Саратовской области (приложение к Порядку) обеспечить:**

**2.1** доведение Порядка, утвержденного настоящим приказом, до прикрепленного населения путем размещения соответствующих материалов на официальных сайтах медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендах, расположенных в помещениях медицинских организаций;

**2.2** в срок не позднее одного календарного месяца с даты вступления в силу настоящего приказа утверждение внутренних Порядков по предоставлению «запись на прием к врачу в электронной форме на едином портале государственных и муниципальных услуг в Саратовской области», в соответствии с законодательством Российской Федерации и Методическими рекомендациями «Организация записи на прием к врачу, в том числе через единый портал государственных и муниципальных услуг».

**3. Отделу организационно-методической работы и информационного обеспечения министерства здравоохранения Саратовской области обеспечить публикацию настоящего приказа на официальном сайте министерства**

здравоохранения Саратовской области не позднее пяти рабочих дней со дня его утверждения.

4. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в средствах массовой информации.

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра здравоохранения Саратовской области.

**И.о. министра**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'В.А. Дудаков', written in a cursive style.

**В.А. Дудаков**

**Порядок предоставления услуги  
«Организация записи на прием к врачу через единый портал  
государственных и муниципальных услуг в Саратовской области»,  
оказывающими первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных  
условиях**

**Общие положения**

1. Порядок предоставления услуги «Организация записи на прием к врачу через единый портал государственных и муниципальных услуг в Саратовской области» регулирует процесс предоставления услуги государственными учреждениями здравоохранения Саратовской области (далее - Учреждения) и повышения качества и доступности предоставления указанной услуги и определяет порядок и стандарт ее предоставления (далее - Порядок).

1.1. Настоящий порядок не распространяется на оказание первичной медико-санитарной помощи в неотложной и экстренной формах.

**Получатели услуги**

2. Получателями услуги по данному порядку являются граждане Российской Федерации, постоянно или временно проживающие в Российской Федерации, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования и имеющие подтвержденную учетную запись в Единой системе идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА).

2.1. Заявители имеют право получить услугу через законного или уполномоченного представителя при наличии сервиса представителей граждан (заявителей) в Цифровом профиле ЕПГУ.

2.2. Приоритетным правом на получение услуги обладают граждане - инвалиды первой группы и дети - инвалиды (далее - приоритетные группы).

**Информация об услуге**

3. Информацию по вопросам предоставления услуги Заявитель получает на официальном сайте Учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://www.gosuslugi.ru>) (далее - Единый портал, Портал).

3.1. Сведения о ходе предоставления услуги Заявитель получает в личном кабинете на Портале.

3.2. Информация о предоставлении услуги в электронной форме, в том числе сведения о ходе предоставления услуги, предоставляются бесплатно.

3.3. Справочная информация размещается в электронной форме - на официальных сайтах, Портале, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Реестр).

3.4. Способы получения справочной информации в электронной форме: на официальном сайте, на Порталах.

3.5. Руководители медицинских учреждений Саратовской области обеспечивают контроль за актуализацией информации о предоставлении услуги, в том числе справочной информации, в соответствующем разделе Реестра, на официальном сайте и информационных стендах (информационных уголках) в течение 10 рабочих дней с момента возникновения необходимости данной актуализации.

3.6. Настоящий порядок не регулирует отношения, возникающие при обращении пациентов в медицинские организации для оказания неотложной и экстренной медицинской помощи, при обращении пациентов для организации записи на прием к врачу посредством телефонной связи, при обращении лично (через регистратуру медицинской организации), через инфомат или единый колл-центр.

#### **Наименование услуги и органа предоставляющего услугу**

4. Наименование услуги: «Организация записи на прием к врачу через единый портал государственных и муниципальных услуг в Саратовской области» (далее - Услуга).

4.1. Услуга предоставляется Учреждениями, подведомственными министерству здравоохранения Саратовской области согласно приложению к Порядку.

#### **Итог и срок предоставления услуги**

5. Итогом предоставления услуги является электронная запись с указанием даты и времени посещения пациентом врача, наименования медицинской организации и фамилии, имени, отчества (при наличии) специалиста, к которому осуществлена запись.

5.1. Результат предоставления услуги фиксируется автоматически в ЕПГУ и РМИС (региональная медицинская информационная система) Саратовской области.

5.2. Обо всех изменениях при оказании услуги в электронной форме пациент должен быть оповещен в личном кабинете гражданина на ЕПГУ.

5.3. Заявка (запись) на получение услуги осуществляется в момент обращения пациента в электронной форме посредством ЕПГУ в медицинскую организацию на дату записи. Максимальный срок

предоставления услуги, исчисляется со дня регистрации запроса и документов и (или) информации, необходимых для предоставления услуги и составляет не более 15 минут до момента получения электронной записи с указанием даты и времени посещения пациента врача, наименования медицинской организации и фамилии, имени, отчества (при наличии) специалиста, к которому осуществлена запись.

5.4. Максимальный срок регистрации запроса не более 15 минут с учетом имеющегося стабильного интернет – соединения у Получателя услуги.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, подлежащих представлению Заявителем, порядок их представления**

6. Перечень документов, необходимых для предоставления пациенту услуги:

паспорт гражданина Российской Федерации (свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста) либо иной документ, удостоверяющий личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации, при первичном обращении в медицинскую организацию или полис обязательного медицинского страхования;

для представителя гражданина, в том числе законного, паспорт гражданина Российской Федерации либо иной документ, удостоверяющий личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации, и документ, подтверждающий полномочия представителя.

**Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги**

7. Приостановление предоставления услуги не предусмотрено.

7.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

ограничение по возрастному признаку. Услуга предоставляется только тем пациентам, возраст которых соответствует возрастному диапазону, обслуживаемому врачом;

представленные документы, согласно пункту 2.6 настоящего порядка, недействительны либо неправильно оформлены.

7.2. Отсутствие документа, удостоверяющего личность, страхового медицинского полиса обязательного страхования не является основанием для приостановления и отказа в предоставлении услуги.

7.3. Обязательным условием для получения услуги (за исключением получения услуги при личном посещении регистратуры или посредством обращения в регистратуру по телефону) является регистрация заявителя в информационной системе медицинского учреждения. Для прохождения процедуры регистрации заявителю или его законному представителю необходимо лично явиться в регистратуру медицинской организации, имея

при себе актуальный полис обязательного медицинского страхования (либо иной медицинский страховой полис, если заявитель обслуживается в медицинской организации на иных условиях) и документ, удостоверяющий личность.

7.4. Заочная регистрация заявителя в информационной системе медицинской организации возможна только при наличии информации о заявителе в едином реестре застрахованного населения Территориального фонда обязательного медицинского страхования Саратовской области.

7.5. Кроме того, обязательным условием для получения услуги (за исключением получения услуги при личном посещении регистратуры или посредством обращения в регистратуру по телефону) является наличие у заявителя учетной записи Единой системы идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА).

7.6. Услуга предоставляется бесплатно.

### **Показатели доступности и качества услуги**

8. Показателями доступности и качества услуги являются:

возможность получения информации о ходе предоставления услуги доступна посредством ЕПГУ;

наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления услуги в общедоступных местах в медицинских организациях, на официальных сайтах министерства здравоохранения Саратовской области, медицинских организаций, подведомственных Министерству, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

необходимость взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги отсутствует, т.к. информация о ходе предоставления медицинской организацией услуги предоставляется в личный кабинет ЕПГУ;

8.1. Услуга предоставляется по экстерриториальному принципу;

8.2. В рамках оказания услуги проводится автоматизированный мониторинг качества предоставления услуги. При этом для оценки деятельности медицинской организации рассчитываются и оцениваются следующие показатели:

доля успешных приемов записи к врачу, совершенных посредством ЕПГУ. Данный показатель рассчитывается как отношение количества успешных приемов записей на прием к врачу посредством ЕПГУ к общему количеству обращений пользователей за услугой приема заявки (записи) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ;

доля технических ошибок, по которым пользователи не смогли получить услугу записи на прием к врачу через ЕПГУ. Данный показатель рассчитывается как отношение количества попыток записей на прием к врачу, завершившихся определенным типом ошибки, к сумме всех обращений пользователей за услугой записи на прием к врачу посредством ЕПГУ.

## **Состав процессов в рамках предоставления услуги в электронной форме**

9. Предоставление услуги включает в себя следующие процессы:

а) идентификация пациента в системе (идентификация пациента осуществляется с использованием ЕПГУ в соответствии с законодательством Российской Федерации);

б) проверка доступности услуги для пациента на ЕПГУ;

в) осуществление записи на прием к врачу с использованием ЕПГУ;

г) отмена записи на прием к врачу по инициативе пациента с использованием ЕПГУ;

д) отмена записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации. Запись может быть отменена по инициативе медицинской организации в случае форс-мажора (влияние факторов, не зависящих от медицинской организации, связанных с чрезвычайными ситуациями, такими как потоп, пожар, террористическая угроза, техногенная катастрофа, война и т. д.). Оповещение заявителя медицинской организацией может быть произведено посредством телефонного звонка.

### **Способы записи на прием к врачу в электронной форме**

**Таблица 1 - Способы записи на прием в медицинские организации**

С использованием <u>ЕПГУ</u>	Запись доступна в круглосуточном режиме
С использованием регионального портала ( <a href="http://www.er.med.saratov.gov.ru">www.er.med.saratov.gov.ru</a> )	Запись доступна в круглосуточном режиме

### **Запись через ЕПГУ**

10. При осуществлении записи на прием к врачу с использованием ЕПГУ (<https://www.gosuslugi.ru>) пациент осуществляет идентификацию посредством ЕСИА и выбирает услугу «Запись на прием к врачу» (пациент выбирает объект записи - себя, своих детей или другого человека).

11. Далее пациент проверяет корректность персональных данных (своих или гражданина, законным представителем которого он является) или вводит данные другого человека (фамилия, имя, отчество, дата рождения, СНИЛС, номер полиса ОМС). В рамках записи на прием к врачу через ЕПГУ существует возможность записи в выбранную поликлинику к врачу из доступных для самостоятельной записи или записи к профильному специалисту по направлению.

12. После выбора канала записи пациент вводит или проверяет регион прикрепления. В случае отсутствия прикрепления к медицинской организации пациент оповещается о необходимости использовать для

записи регистратуру медицинской организации. В случае совпадения региона прикрепления пациент выбирает подразделение медицинской организации, специальность врача, его фамилию, имя, отчество, удобную дату и время приема.

13. В случае отсутствия свободных слотов пациент оповещается о необходимости использовать для записи колл-центр или регистратуру медицинской организации.

14. Перечень врачебных специальностей, для которых открыта самостоятельная запись:

- врач-терапевт участковый;
- врач общей практики (семейный врач);
- врач-хирург;
- врач-офтальмолог;
- врач-оториноларинголог;
- врач-акушер-гинеколог;
- врач-психиатр-нарколог;
- врач-фтизиатр;
- врач-стоматолог;
- врач-стоматолог-терапевт;
- врач-педиатр участковый;
- врач-детский хирург;
- врач-стоматолог детский;
- врач-психиатр детский (подростковый).

### **Запись через региональный портал**

15. При осуществлении записи на прием к врачу с использованием регионального портала ([med.saratov.gov.ru](http://med.saratov.gov.ru)) пациент может авторизоваться посредством ЕПГУ, а также номера полиса ОМС и номера паспорта. После успешной авторизации во вкладке «Запись к врачу» становится доступен выбор типа записи:

Запись на бесплатный прием;

Запись на платный прием;

При нажатии кнопки «Записаться на бесплатный прием» у заявителя появляется возможность выбрать следующие виды записи:

- врач-терапевт участковый;
- врач общей практики (семейный врач);
- врач-хирург;
- врач-офтальмолог;
- врач-оториноларинголог;
- врач-акушер-гинеколог;
- врач-психиатр-нарколог;
- врач-фтизиатр;
- врач-стоматолог;
- врач-стоматолог-терапевт;



врач-педиатр участковый;  
врач-детский хирург;  
врач-стоматолог детский;  
врач-психиатр детский (подростковый).

16. При выборе заявителем одного из пунктов система автоматически предложит выбрать медицинскую организацию, далее заявителю нужно выбрать специальность врача, свободную дату и время приема. После выбора свободного слота времени нажать кнопку «Записаться», затем «Подтвердить запись».

17. При нажатии кнопки «Записаться на платный прием» у заявителя появляется возможность выбрать следующие виды записи:

врач-терапевт участковый;  
врач общей практики (семейный врач);  
врач-хирург;  
врач-офтальмолог;  
врач-оториноларинголог;  
врач-акушер-гинеколог;  
врач-психиатр-нарколог;  
врач-фтизиатр;  
врач-стоматолог;  
врач-стоматолог-терапевт;  
врач-педиатр участковый;  
врач-детский хирург;  
врач-стоматолог детский;  
врач-психиатр детский (подростковый).

18. При выборе заявителем одного из пунктов система автоматически предложит выбрать медицинскую организацию, далее заявителю нужно выбрать специальность врача, свободную дату и время приема. После выбора свободного слота времени нажать кнопку «Записаться», система отобразит наименование медицинского учреждения, ФИО врача, время приема и стоимость приема специалиста.

### **Формы контроля за исполнением Порядка, порядок и периодичность**

19. Формами контроля за исполнением требований настоящего Порядка являются текущий и последующий контроль.

20. Министерство организует, обеспечивает и контролирует на территории Саратовской области деятельность медицинских организаций по предоставлению Услуги.

21. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Услуги, принятием решений специалистами медицинских организаций и исполнением настоящего Порядка осуществляется руководителем медицинской организации или лицом, его замещающим.

22. Текущий контроль за предоставлением Услуги осуществляется

путем проведения руководителем медицинской организации или лицом, его замещающим, проверок соблюдения и исполнения ответственными работниками медицинской организации положений Порядка, инструкций и других документов, регламентирующих деятельность по предоставлению услуг в сфере здравоохранения.

23. Контроль за полнотой и качеством предоставления Услуги осуществляется должностными лицами Министерства и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

24. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением Услуги (комплексная проверка), либо отдельные вопросы (тематическая проверка).

25. Внеплановые проверки осуществляются на основании приказа министерства здравоохранения Саратовской области в случае обращения гражданина с жалобой на действия (бездействие), решения специалистов, предоставляющих Услугу.

#### **Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения Услуги**

26. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан виновные лица привлекаются к ответственности в установленном действующим законодательством порядке.

27. Основания для предоставления услуги:

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 14.02.2003 № 101 «О продолжительности рабочего времени медицинских работников в зависимости от занимаемой ими должности и (или) специальности»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 28.12.2023 № 2353 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2024 год и на плановый период 2025 и 2026 годов»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16.04.2008 № 176н «О Номенклатуре специальностей специалистов со средним медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения Российской Федерации»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 02.06.2015 № 290н «Об утверждении типовых отраслевых норм времени на

выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врача - педиатра участкового, врача - терапевта участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-невролога, врача-оториноларинголога, врача-офтальмолога и врача - акушера-гинеколога»;

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 07.10.2015 № 700н «О номенклатуре специальностей специалистов, имеющих высшее медицинское и фармацевтическое образование»;

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.12.2016 № 973н «Об утверждении типовых отраслевых норм времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врача-кардиолога, врача-эндокринолога, врача - стоматолога-терапевта»;

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 06.08.2020 № 810н «Об утверждении типовых отраслевых норм времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врача-гематолога, врача-инфекциониста, врача-онколога, врача-пульмонолога, врача-фтизиатра, врача-хирурга»;

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 07.03.2018 № 92н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям»;

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 24.12.2018 № 911н «Об утверждении Требований к государственным информационным системам в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинским информационным системам медицинских организаций и информационным системам фармацевтических организаций»;

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 02.05.2023 № 205н «Об утверждении Номенклатуры должностей медицинских работников и фармацевтических работников»;

Постановление Правительства Саратовской области от 29.12.2023 № 1272-П «О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Саратовской области на 2024 год и на плановый период 2025 и 2026 годов».

#### **Участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления Услуги**

28. Получатели Услуги и другие заинтересованные лица могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления Услуги, соблюдения положений настоящего Порядка, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Порядком. Граждане вправе получать информацию о порядке предоставления Услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления Услуги.

Приложение к Порядку  
«Организация записи на прием к  
врачу через единый портал  
государственных и  
муниципальных услуг в  
Саратовской области»,  
оказывающими первичную  
медико-санитарную помощь в  
амбулаторных условиях

**Перечень медицинских организаций, подведомственных министерству  
здравоохранения Саратовской области (далее – медицинские  
организации), обеспечивающих Порядок предоставления услуги  
«Организация записи на прием к врачу через единый портал  
государственных и муниципальных услуг в Саратовской области»**

<b>№</b>	<b>Медицинская организация</b>
1	ГУЗ СО «Александрово-Гайская РБ им. В.П. Дурнова»
2	ГУЗ СО «Аркадакская РБ»
3	ГУЗ СО «Аткарская РБ»
4	ГУЗ СО «Базарно-Карабулакская РБ»
5	ГУЗ СО «БРП»
6	ГУЗ СО «Балашовская РБ»
7	ГУЗ СО «Балтайская РБ»
8	ГУЗ СО «Вольская РБ»
9	ГУЗ СО «Воскресенская РБ»
10	ГУЗ СО «Дергачевская РБ»
11	ГУЗ СО «Духовницкая РБ»
12	ГУЗ СО «Екатериновская РБ»
13	ГУЗ СО «Ершовская РБ»
14	ГУЗ СО «Ивантеевская РБ»
15	ГУЗ СО «Калининская РБ»
16	ГУЗ СО «Красноармейская РБ»
17	ГУЗ СО «Краснокутская РБ»
18	ГУЗ СО «Краснопартизанская РБ»
19	ГУЗ СО «Лысогорская РБ»
20	ГУЗ СО «Марксовская РБ»
21	ГУЗ СО «Новобурасская РБ»
22	ГУЗ СО «Новоузенская РБ»
23	ГУЗ СО «Озинская РБ»
24	ГУЗ СО «Перелюбская РБ»
25	ГУЗ СО «Петровская РБ»
26	ГУЗ СО «Питерская РБ»
27	ГУЗ СО «Пугачевская РБ»
28	ГУЗ СО «Ровенская РБ»
29	ГУЗ СО «Романовская РБ»
30	ГУЗ СО «Ртищевская РБ»

31	ГУЗ СО «Самойловская РБ»
32	ГУЗ СО «Советская РБ»
33	ГУЗ СО «Татищевская РБ»
34	ГУЗ СО «Турковская РБ»
35	ГУЗ СО «Федоровская РБ»
36	ГУЗ СО «Хвалынская РБ им. Бржозовского»
37	ГАУЗ СО «ЭГКБ № 1»
38	ГАУЗ СО «Энгельсская РБ»
39	ГУЗ «ЭДКБ»
40	ГУЗ «ЭГП № 1»
41	ГУЗ «ЭГП № 2»
42	ГАУЗ «ЭГП № 3»
43	ГУЗ «СГКБ № 1 им.Ю.Я.Гордеева»
44	ГУЗ «СГКБ № 2 им.В.И.Разумовского»
45	ГУЗ «СГКБ № 5»
46	ГУЗ «СГКБ № 8»
47	ГУЗ «СГКБ № 9»
48	ГУЗ «СГКБ № 10»
49	ГУЗ «СГДКБ»
50	ГУЗ «СГП № 2»
51	ГУЗ «СГП № 6»
52	ГУЗ «СГП № 9»
53	ГУЗ «СГП № 16»
54	ГУЗ «СГМП № 1»
55	ГУЗ «СГП № 20»
56	ГУЗ «СЦГДП»
57	ГУЗ «СМДП»
58	ГУЗ «СГДП № 8»
59	ГУЗ «ОККД»
60	ГУЗ СО «Саратовская РБ»
61	ГУЗ СО «МСЧ ГО ЗАТО Светлый»