



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

25.05.2026 № 10-Н

г. Петропавловск-Камчатский

Об утверждении Административного регламента Министерства здравоохранения Камчатского края по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.02.2022 № 140 «О единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения», 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 прилагаемый Административный регламент Министерства здравоохранения Камчатского края по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

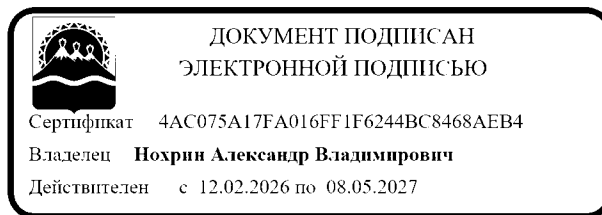
2. Признать утратившими силу приказ Министерства здравоохранения Камчатского края от 30.01.2024 № 3-Н «Об утверждении Административного регламента Министерства здравоохранения Камчатского края по предоставлению

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

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

Утвержден приказом
Минздрава Камчатского края
от 25.05.2026 № 10-Н

**Административный регламент
Министерства здравоохранения Камчатского края
по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на
вызов врача на дом в медицинской организации, участвующей в
реализации территориальной программы государственных гарантий
бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»**

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Настоящий административный регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

Круг заявителей

2. Заявителями при предоставлении Услуги являются физические лица, прикрепленные к медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи либо их законные представители.

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)»¹ на Едином портале².

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

¹ 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.

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

II. Стандарт предоставления Услуги

Наименование Услуги

5. Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Наименование органа, предоставляющего Услугу

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

Результат предоставления Услуги

7. При обращении заявителя результатами предоставления Услуги являются:

1) уведомление о приеме и регистрации заявки (записи) на вызов врача на дом (в электронной или устной форме);

2) отказ в предоставлении услуги (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. Результаты предоставления Услуги могут быть получены по телефонам операторов Колл-центра медицинских организаций, посредством Единого портала, при обращении в регистратуру медицинской организации.

Срок предоставления Услуги

9. Максимальный срок предоставления Услуги составляет 60 минут с момента регистрации заявки (записи) и документов и (или) информации, необходимых для предоставления Услуги, с учетом категории (признаков) заявителя.

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

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявки (записи) и при получении результата предоставления Услуги

11. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявителем заявки (записи) о предоставлении Услуги и при получении результата предоставления Услуги при обращении в регистратуру медицинской организации составляет 15 минут.

Срок регистрации заявки (записи)

12. Срок регистрации заявки (записи) и документов, необходимых для предоставления Услуги:

- 1) при обращении в регистратуру медицинской организации – 20 минут;
- 2) посредством Единого портала – 15 минут. Заявка (запись) поступает в медицинскую организацию, выбранную гражданином в электронном виде, для рассмотрения и принятия решения о приеме заявки (записи) на вызов врача на дом в электронной форме.
- 3) по телефонам операторов Колл-центра медицинских организаций – 20 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга

13. 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).

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

14. 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 подачи заявления в форме электронного документа 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.

15. К показателям качества предоставления Услуги относятся:

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

2) удовлетворенность заявителей качеством оказания Услуги;

3) в случае направления заявления и документов посредством Единого портала взаимодействие заявителя с должностными лицами, участвующими в предоставлении Услуги, осуществляется один раз - при представлении в Орган власти оригиналов документов для сверки с электронными образами документов, поданных через Единый портал;

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

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

16. 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

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

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

19. 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 отсутствием результатов предоставления Услуги в форме на бумажном носителе.

20. 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 отсутствия результатов предоставления Услуги в форме на бумажном носителе.

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

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги

22. 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.

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

24. Форма заявки (записи) о предоставлении Услуги не предусмотрена, поскольку заявка на предоставление Услуги подается в устной форме.

25. Представление заявителем документов, предусмотренных в настоящем подразделе осуществляется при обращении в регистратуру медицинской организации, по телефонам операторов Колл-центра медицинских организаций, посредством Единого портала.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявки (записи) о предоставлении Услуги и документов, необходимых для предоставления Услуги, и исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления Услуги или для отказа в предоставлении Услуги

26. Основания для отказа в приеме заявки (записи) и документов, необходимых для предоставления Услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

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

28. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги:

- 1) заявитель не указывает ни одного из следующих состояний:
 - а) острые болезненные состояния, не позволяющие самостоятельно посетить поликлинику;
 - б) повышение температуры тела выше 38 градусов С°;
 - в) повышение или понижение артериального давления с выраженными нарушениями самочувствия (сильная головная боль, мелькание мушек перед глазами);
 - г) диарея (обильный стул более 10 раз в сутки);

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

е) головокружение, сильная тошнота, рвота; сыпь на коже;

2) отсутствие прикрепления к медицинской организации;

3) не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя.

29. 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

30. 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

31. 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.

Прием заявки (записи) и документов и (или) информации, необходимых для предоставления Услуги

32. 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.

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

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

2) 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;

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

34. Основания для отказа в приеме заявки (записи) и документов, необходимых для предоставления Услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

35. Услуга не предусматривает возможности приема заявки (записи) и документов, необходимых для предоставления Услуги, по выбору заявителя, независимо от его места жительства или места пребывания.

36. Срок регистрации заявки (записи) и документов, необходимых для предоставления Услуги:

1) при обращении в регистратуру медицинской организации – 20 минут;

2) посредством Единого портала – 15 минут. Заявка (запись) поступает в медицинскую организацию, выбранную гражданином в электронном виде, для рассмотрения и принятия решения о приеме заявки (записи) на вызов врача на дом в электронной форме.

3) по телефонам операторов Колл-центра медицинских организаций – 20 минут.

37. При оформлении вызова врача посредством Единого портала во второй половине дня медицинская организация может перенести обслуживание на завтрашний день. Подтверждение вызова врача на дом осуществляется путем звонка на указанный на Едином портале при заполнении формы контактный номер телефона пациента в течение рабочих часов медицинской организации как в день оформления заявки, так и на следующий день.

Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) Услуги

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

39. 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

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

41. 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 заявки (записи) о предоставлении Услуги

42. В случае подачи заявки (записи) о предоставлении Услуги посредством Единого портала информирование заявителя об изменении статуса рассмотрения заявки (записи) осуществляется путем звонка на указанный на Едином портале при заполнении формы контактный номер телефона пациента в течение рабочих часов медицинской организации как в день оформления заявки, так и на следующий день (при оформлении вызова врача во второй половине дня).

43. В случае подачи заявки (записи) о предоставлении Услуги при обращении в регистратуру медицинской организации либо по телефонам операторов Колл-центра медицинских организаций информирование заявителя об изменении статуса рассмотрения заявки (записи) осуществляется в момент обращения заявителя.

Приложение
к Административному
регламенту, утвержденному
приказом Минздрава
Камчатского края
от 25.05.2026 № 10-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 «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;
 - 2) заявитель – физическое лицо, прикрепленное к медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
 - 3) Единый портал – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
 - 4) Орган власти – Министерство здравоохранения Камчатского края.
2. Условные обозначения:
 - 1) О – оригинал документа;
 - 2) К – копия документа;
 - 3) Р – при обращении в регистратуру медицинской организации;
 - 4) ЕПГУ – посредством заполнения интерактивной формы на Едином портале;
 - 5) Н – номер договора (полиса) медицинского страхования;
 - 6) КЦ – по телефонам операторов Колл-центра медицинских организаций.

II. Идентификаторы категорий (признаков) заявителей

Таблица 1

	Результат предоставления Услуги	Наименования отдельного признака заявителя	Идентификатор отдельного признака заявителей
1	уведомление о приеме и регистрации заявки (записи) на вызов врача на дом	Физическое лицо, прикрепленное к медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, обратился лично	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 (при первичном обращении в медицинскую организацию)	О – Р
2	A1, A2	договор (полис) медицинского страхования	О – Р ЕПГУ Н – КЦ
3	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	не указано ни одно из следующих состояний: острые болезненные состояния, не позволяющие самостоятельно посетить поликлинику; повышение температуры тела выше 38 градусов С°; повышение или понижение артериального давления с выраженными нарушениями самочувствия (сильная головная боль, мелькание мушек перед глазами); диарея (обильный стул более 10 раз в сутки); сильные боли в позвоночнике и суставах нижних конечностей с ограничением подвижности; головокружение, сильная тошнота, рвота; сыпь на коже.	A1, A2
2	отсутствие у заявителя прикрепления к медицинской организации	A1, A2
3	не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя.	A2