



**КонсультантПлюс**  
надежная правовая поддержка

Постановление минздрава Астраханской  
области от 19.03.2012 N 25П  
(ред. от 19.01.2017)

"Об административном регламенте  
государственного учреждения  
здравоохранения Астраханской области  
предоставления услуги "Прием заявок  
(запись) на прием к врачу в государственном  
учреждении здравоохранения Астраханской  
области"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Дата сохранения: 24.03.2017

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
от 19 марта 2012 г. № 25П

**ОБ АДМИНИСТРАТИВНОМ РЕГЛАМЕНТЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ  
"ПРИЕМ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ) НА ПРИЕМ К ВРАЧУ В ГОСУДАРСТВЕННОМ  
УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ"**

Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений минздрава Астраханской области  
от 11.05.2012 № 48П, от 22.04.2013 № 46П,  
от 30.06.2014 № 55П, от 21.01.2015 № 5П,  
от 30.06.2016 № 15П, от 19.01.2017 № 3П)

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [Распоряжением](#) Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме", [Распоряжением](#) Правительства Астраханской области от 22.05.2010 № 204-Пр "О плане перехода на предоставление государственных (муниципальных) услуг в электронном виде", [Постановлением](#) Правительства Астраханской области от 30.09.2010 № 427-П "О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг", [Постановлением](#) Правительства Астраханской области от 01.03.2005 № 4-П "О министерстве здравоохранения Астраханской области" постановляю:

1. Утвердить прилагаемый [административный регламент](#) государственного учреждения здравоохранения Астраханской области предоставления услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу в государственном учреждении здравоохранения Астраханской области" (далее - административный регламент).  
(в ред. [Постановления](#) минздрава Астраханской области от 19.01.2017 № 3П)

2. Главным врачам государственных учреждений здравоохранения Астраханской области принять к сведению и руководству административный регламент, назначить ответственных лиц за его реализацию и направить копии приказов об их назначении в ГБУЗ АО "Медицинский информационно-аналитический центр" до 01.04.2012.

3. Директору ГБУЗ АО "Медицинский информационно-аналитический центр" В.Н. Шумеленковой:

3.1. Направить настоящее Постановление в двухдневный срок со дня подписания в агентство связи и массовых коммуникаций Астраханской области, в семидневный срок после принятия направить копию настоящего Постановления, а также копию публикации полного текста настоящего Постановления в периодическом издании, в котором подлежат официальному опубликованию принятые нормативные правовые акты Астраханской области, в управление Министерства юстиции Российской Федерации по Астраханской области, не позднее семи рабочих дней со дня подписания копию настоящего Постановления - в прокуратуру Астраханской области.

3.2. Разместить утвержденный [административный регламент](#) на официальном сайте министерства здравоохранения Астраханской области <http://www.minzdravao.ru>.

3.3. Разместить сведения об услуге в государственной информационной системе "Региональный реестр государственных услуг (функций) Астраханской области".

4. И.о. начальника отдела правового и документационного обеспечения министерства здравоохранения Астраханской области О.А. Галичкиной направить настоящее Постановление в ООО "Астрахань-Гарант-Сервис", ООО "Информационный центр "КонсультантСервис".

5. Постановление вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Министр  
И.Е.КВЯТКОВСКИЙ

Утвержден  
Постановлением  
министерства здравоохранения  
Астраханской области  
от 19 марта 2012 г. № 25П

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ГОСУДАРСТВЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АСТРАХАНСКОЙ  
ОБЛАСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ "ПРИЕМ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ)  
НА ПРИЕМ К ВРАЧУ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УЧРЕЖДЕНИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ"**

Список изменяющих документов  
(в ред. [Постановления](#) минздрава Астраханской области  
от 19.01.2017 № 3П)

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования.

Административный регламент государственного учреждения здравоохранения Астраханской области (далее - учреждение) предоставления услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу в государственном учреждении здравоохранения Астраханской области" (далее - соответственно административный регламент, услуга) устанавливает порядок предоставления услуги и стандарт предоставления услуги, в том числе сроки и последовательность действий (далее - административные процедуры) по предоставлению услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Описание заявителей.

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с настоящим административным регламентом лицам, имеющим право на оказание бесплатной медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических условиях на территории Астраханской области в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Астраханской области, утверждаемой ежегодно в установленном законодательством Российской Федерации и Астраханской области порядке (далее - заявитель).

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги:

"Прием заявок (запись) на прием к врачу в государственном учреждении здравоохранения Астраханской области".

2.2. Наименование государственного учреждения, предоставляющего услугу.

2.2.1. Услугу предоставляет учреждение согласно [приложению № 2](#) к административному регламенту.

Ответственными исполнителями по предоставлению услуги являются сотрудники учреждения, ответственные за выполнение конкретного административного действия согласно настоящему административному регламенту (далее - сотрудники учреждения).

2.2.2. В соответствии с [пунктом 3 части 1 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" при предоставлении услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации.

2.3. Описание результата предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является запись на прием к врачу в учреждении.

2.4. Срок предоставления услуги.

2.4.1. Срок предоставления услуги, в том числе срок приема и регистрации документов, составляет:

- при личном обращении заявителя в учреждение и по телефону - не более 8 минут;

- при предоставлении услуги в электронной форме - не более 3 минут.

2.4.2. Максимальное время ожидания в очереди:

- при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 15 минут;

- при подаче заявления и получении результата услуги не должно превышать 15 минут.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

2.5.1. При личном обращении или по телефону сведения, указанные в [абзаце пятом пункта 3.2](#) административного регламента, сообщаются заявителем устно. При обращении заявителя в электронной

форме заявка заполняется в электронном виде согласно электронной форме документа, представленной в государственных информационных системах Единый портал государственных и муниципальных услуг <http://www.gosuslugi.ru>, портал государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области <http://gosuslugi.astrobl.ru> (далее - единый, региональный порталы), портале <https://doctor30.ru> или в мобильном приложении, и подписывается простой электронной подписью.

В назначенный день приема, не позднее чем за 10 минут до назначенного времени, заявитель должен обратиться в регистратуру учреждения, предъявить документ, удостоверяющий личность (свидетельство о рождении - для детей до 14 лет), полис обязательного медицинского страхования. В случае записи на прием к врачу-специалисту для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи к указанным документам прилагается направление на консультацию к врачу-специалисту, выданное врачом-терапевтом участковым, врачом-педиатром участковым, врачом общей практики (семейным врачом), фельдшером, врачом-специалистом (другого профиля) (далее - направление).

Не допускается требовать от заявителя представления документов, не предусмотренных настоящим регламентом.

2.5.2. При предоставлении услуги учреждение не вправе требовать:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов.

2.5.3. Порядок представления документов.

По выбору заявителя заявка представляется в учреждение устно, по телефону или с использованием сети "Интернет" (далее - в электронной форме) посредством регионального или единого портала, портала <https://doctor30.ru> или мобильного приложения.

Для получения первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях заявитель может подать заявку в учреждение устно, по телефону или оформить заявку в электронной форме к врачу терапевту участковому, врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу), фельдшеру, врачам-специалистам следующих профилей:

- акушерства и гинекологии, стоматологии во все учреждения, входящие в перечень согласно [приложению N 2](#) к административному регламенту;

- дерматовенерологии в государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области "Областной кожно-венерологический диспансер";

- педиатрии, терапии, общей врачебной практики (семейной медицины), детской хирургии, хирургии, оториноларингологии, офтальмологии, травматологии и ортопедии в учреждение, согласно территориальному участковому принципу.

Если заявитель обращается в учреждение первично, то услуга предоставляется посредством обращения в регистратуру учреждения в соответствии с порядком выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, утвержденным [Приказом](#) Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи".

Для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях заявитель может осуществить предварительную запись на первичный прием к врачу-специалисту по направлению лечащего врача или через регистратуру учреждения по следующим профилям: аллергологии и иммунологии, гастроэнтерологии, гематологии, инфекционные болезни, детской кардиологии, кардиологии, детской онкологии, неврологии, нефрологии, пульмонологии, психотерапии, ревматологии, эндокринологии, нейрохирургии, колопроктологии, детской урологии-андрологии, урологии, торакальной хирургии, сердечно-сосудистой хирургии, фтизиатрии, генетики.

Если заявка представляется в учреждение устно или по телефону, то заявитель получает соответственно устное уведомление о записи на прием к врачу или по телефону от сотрудника учреждения.

В случае подачи заявки в электронной форме заявитель получает уведомление о записи на прием к врачу способом, выбранным заявителем в заявке: sms-оповещение и (или) электронная почта заявителя.

Датой предоставления заявки является:

- в случае личного обращения заявителя в учреждение или по телефону - день обращения заявителя в учреждение;

- в случае поступления заявки в электронной форме - дата поступления заявки, указанная на региональном или едином портале, портале <https://doctor30.ru> или в мобильном приложении

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, в предоставлении услуги.

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

При подаче заявки для получения первичной и специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по телефону или в электронной форме основаниями для отказа в приеме заявки является отсутствие свободного для записи на прием даты и (или) времени в расписании врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), фельдшера, врача-специалиста или внесенные учреждением изменения в фактическом расписании врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), фельдшера, врача-специалиста, вызванные его отсутствием (в том числе нахождение в отпуске, командировке, период временной нетрудоспособности, обучение по образовательным программам).

Заявитель имеет право подать заявку на прием к другому врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу), фельдшеру, врачу-специалисту или перенести дату и (или) время приема к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу), фельдшеру, врачу-специалисту в соответствии с [пунктом 3.2](#) административного регламента.

При подаче заявки для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи основаниями для отказа в приеме заявки является отсутствие направления.

2.6.2. Основания для отказа в предоставлении услуги отсутствуют.

2.7. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги, и способы ее взимания.

Услуга предоставляется бесплатно.

2.8. Правовые основания для предоставления услуги.

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- [Конституцией](#) Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 1, ст. 1, ст. 2);

- Федеральным [законом](#) от 19.02.1993 № 4528-1 "О беженцах" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1993, № 12, ст. 425);

- Федеральным [законом](#) от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (часть 1), ст. 3451);

- Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

- Федеральным [законом](#) от 29.11.2010 № 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 49, ст. 6422);

- Федеральным [законом](#) от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 323-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724);

- Федеральным [законом](#) от 24.11.1995 № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563);

- [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 27 ст. 3744; 2013, № 45, ст. 5807);

- [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и ее должностных лиц" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 35, ст. 4829);

- [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 № 852 "Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 36, ст. 4903);

- [Приказом](#) Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 № 255 "О порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг" ("Российская газета", 2004, № 282);

- [Приказом](#) Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2015 № 802н "Об утверждении

Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи" (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 09.12.2015);

- **Постановлением** Правительства Астраханской области от 01.03.2005 N 4-П "О министерстве здравоохранения Астраханской области" (Астраханские известия, 2005, N 11);

- **Постановлением** Правительства Астраханской области от 25.05.2010 N 225-П "О стратегии развития системы здравоохранения Астраханской области до 2014 года" (Сборник законов и нормативных правовых актов Астраханской области, 2010, N 25);

- **Постановлением** Правительства Астраханской области от 30.09.2010 N 427-П "О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг" (Сборник законов и нормативных правовых актов Астраханской области, 2010, N 43);

- **Постановлением** Правительства Астраханской области от 24.12.2015 N 655-П "О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Астраханской области на 2016 год" (Сборник законов и нормативных правовых актов Астраханской области, 2016, N 1, N 20);

- **Распоряжением** Правительства Астраханской области от 05.11.2015 N 479-Пр "О перечнях государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Астраханской области, и услуг, предоставляемых государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), в Астраханской области, в том числе в электронной форме" (Сборник законов и нормативных правовых актов Астраханской области, 2016, N 32).

2.9. Требования к помещению, в котором предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Центральный вход в здание учреждения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о месте нахождения учреждения.

В помещении учреждения отводятся места для ожидания в очереди для записи на прием, получения информации.

Помещения для непосредственного взаимодействия специалистов учреждения с заявителями соответствуют комфортным условиям для заявителей и оборудуются информационными табличками.

Места для ожидания приема, ожидания в очереди для подачи и получения документов, получения информации и заполнения необходимых документов (далее - места для ожидания) оснащаются стульями (кресельными секциями, скамьями, банкетками), столами (стойками), бумагой и канцелярскими принадлежностями и формами документов.

Количество мест для ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не менее 3.

Места для получения информации и заполнения документов оборудуются информационными стендами. Информационные стенды должны содержать информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе образцы заполнения форм документов и перечень документов, необходимый для предоставления государственной услуги.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления услуги также размещается на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").

Обеспечиваются условия доступности для инвалидов предоставляемой государственной услуги и помещений, в которых она предоставляется, в соответствии со **статьей 15** Федерального закона от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" в порядке, установленном **Приказом** Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2015 N 802н "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи".

На стоянке (остановке) автотранспортных средств выделяется не менее 10% (но не менее 1 места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

2.10. Показатели доступности и качества услуги:

- своевременное, полное информирование об услуге посредством форм информирования, предусмотренных **пунктом 3** приложения N 4 к административному регламенту;

- соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приема;

- обоснованность отказов в приеме документов, в предоставлении услуги;

- получение услуги в электронной форме, а также в иных формах по выбору заявителя;
- минимальные количество и продолжительность взаимодействий заявителей и специалистов при предоставлении услуги;
- соответствие должностных инструкций специалистов, участвующих в предоставлении услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- доступность обращения за предоставлением услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.11. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в МФЦ и в электронной форме.

2.11.1. Предоставление государственной услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

- подачи заявки в электронной форме через единый или региональный портал, портал <https://doctor30.ru> или мобильное приложение в порядке, предусмотренном [пунктом 2.5.3 подраздела 2.5 раздела 2](#) административного регламента;
- доступности для копирования и заполнения в электронной форме документов, необходимых для получения услуги;
- получения заявителем сведений о ходе выполнения заявки;
- доступа заявителя к сведениям об услуге с использованием официального сайта учреждения, единого и региональных порталов.

Перечень классов средств электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, определяется на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в сфере использования электронной подписи, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги.

2.11.2. Услуга не представляется в МФЦ.

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

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении услуги.

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении услуги, показана на [блок-схеме](#) в приложении № 1 к административному регламенту.

Предоставление услуги включает в себя выполнение следующей административной процедуры - прием заявки (запись) на прием к врачу в учреждении.

3.2. Прием заявки (запись) на прием к врачу в учреждении.

Основанием для начала данной административной процедуры является обращение заявителя способом, указанным [пунктом 2.5.3 подраздела 2.5 раздела 2](#) административного регламента.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги.

При обращении заявителя лично для получения услуги сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги:

- выясняет у заявителя, в консультации какого врача он нуждается, наличие направления в случае получения первичной специализированной медико-санитарной помощи;
- предупреждает заявителя об отказе в приеме документов, необходимых для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи, в случае отсутствия направления;
- определяет время в расписании выбранного врача, доступное для записи на прием;
- сообщает заявителю возможные варианты.

Заявитель выбирает наиболее подходящие для него дату и время.

Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, вводит в информационную систему "Электронная регистратура" фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения заявителя, после чего формируется заявка на запись на прием к врачу и выбранные заявителем дата и время резервируются для него.

Запись на прием прекращается в день, предшествующий приему.

При обращении заявителя по телефону для получения услуги сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги:

- выясняет у заявителя, в консультации какого врача он нуждается, наличие направления в случае получения первичной специализированной медико-санитарной помощи;"

- определяет время в расписании выбранного врача, доступное для записи на прием;
- сообщает заявителю возможные варианты записи на прием.

Заявитель выбирает наиболее подходящие для него дату и время.

Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, вводит в информационную систему "Электронная регистратура" фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения заявителя, после чего формируется заявка на запись на прием к врачу, и выбранные заявителем дата и время резервируются для него.

Запись на прием прекращается в день, предшествующий приему.

В случае отсутствия врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), фельдшера, врача-специалиста в соответствии с [пунктом 2.6.1 подраздела 2.6 раздела 2.6](#) административного регламента уполномоченное лицо учреждения в день обращения заявителя лично либо по телефону уведомляет заявителя соответственно лично либо по телефону об отмене приема к данному врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу), фельдшеру, врачу-специалисту и предлагает:

- заявителю осуществить предварительную запись на прием к замещающему врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу), фельдшеру, врачу-специалисту, ведущему прием в учреждении в период отсутствия необходимого заявителю врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), фельдшера, врача-специалиста;

- изменить дату и (или) время приема к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу), фельдшеру, врачу-специалисту необходимому заявителю;

- оформить направление к врачу-специалисту аналогичной специальности в другое учреждение, с которым заключен договор, предусматривающий расчеты между учреждениями, по оказанию данной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях, и осуществить предварительную запись на прием к врачу-специалисту другого учреждения.

При предоставлении услуги через единый или региональный порталы, портала <https://doctor30.ru> или мобильного приложения заявитель после прохождения процедуры авторизации выбирает сервис "Электронная запись на прием к врачу", после чего самостоятельно выбирает из предложенных списков необходимое ему учреждение, врача, а также дату и время, доступные для записи на прием и резервирует доступное для записи время.

Прием заявок при предоставлении услуги через единый или региональный порталы, портал <https://doctor30.ru> или мобильное приложение осуществляется круглосуточно и прекращается в день, предшествующий приему.

Заявители, записавшиеся на прием к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу), фельдшеру, врачу-специалисту уведомляются уполномоченным лицом учреждения о предполагаемых сроках отсутствия врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), фельдшера, врача-специалиста, к которому заявитель подал заявку, о его временных заместителях и графике их приема не позднее 1 рабочего дня до дня приема заявителя.

Результатом исполнения данной административной процедуры является запись на прием к врачу в учреждении, уведомление заявителя о записи на прием к врачу.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет:

- при личном обращении заявителя в учреждение и по телефону - не более 8 минут;
- при предоставлении услуги в электронной форме - не более 3 минут.

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием решений ответственными лицами

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, при предоставлении услуги и принятием решений осуществляет руководитель учреждения.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги

Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется руководителем учреждения и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании



полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления государственной услуги отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.3. Ответственность должностных лиц учреждения и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги

Должностные лица учреждения несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, предусмотренные **разделом 3** административного регламента, которые закрепляются в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

В целях контроля за предоставлением услуги граждане, их объединения и организации имеют право запросить и получить, а должностные лица учреждения обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане, их объединения и организации вправе направить в учреждение предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении должностными лицами учреждения положений административного регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

#### 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) службы, должностных лиц службы

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) учреждения и (или) его должностных лиц при предоставлении услуги.

Заявитель имеет право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) учреждения и (или) его должностных лиц при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба).

5.2. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

- путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за рассмотрение жалобы;
- путем взаимодействия должностных лиц, ответственных за рассмотрение жалобы, с заявителями по почте, по электронной почте;
- посредством информационных материалов, которые размещаются в сети "Интернет" на официальном сайте учреждения;
- посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в помещении учреждения.

5.3. Предмет жалобы.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Астраханской области для предоставления услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Астраханской области для предоставления услуги;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Астраханской области;
- требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Астраханской области;
- отказ учреждения, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

5.4.1. Жалоба рассматривается учреждением. В случае если обжалуются решения руководителя

учреждения, жалоба подается в министерство здравоохранения Астраханской области (далее - министерство) и рассматривается им в соответствии с настоящим разделом административного регламента.

5.4.2. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в учреждение в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и учреждением (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в учреждение.

5.4.3. Уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица учреждения обеспечивают прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба подается в учреждение в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.5.2. Почтовые адреса, телефоны и адреса электронной почты учреждений указаны в [приложении N 2](#) к административному регламенту.

Почтовый адрес министерства: 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, д. 16 В, министерство здравоохранения Астраханской области.

Адрес единого портала: <http://www.gosuslugi.ru>.

Адрес регионального портала: <http://gosuslugi.astrabl.ru>.

Телефоны министерства: (8512) 54-92-30; факс (8512) 54-00-14.

5.5.3. Почтовый адрес МФЦ: 414014, г. Астрахань, ул. Бабефа, 8.

Адрес официального сайта МФЦ в сети "Интернет": <http://www.mfc.astrabl.ru>.

Адрес электронной почты МФЦ: - [mfc.astrakhan@astrabl.ru](mailto:mfc.astrakhan@astrabl.ru).

Телефоны МФЦ: 668-809; факс МФЦ: 668-808.

5.5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, должностного лица учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в [абзаце четвертом пункта 5.5.7 подраздела 5.5 раздела 5](#) административного регламента);

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, его должностного лица;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, его должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

5.5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал заявление о предоставлении услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Жалобы принимаются в соответствии с графиком работы учреждения, указанным в [пункте 1](#) приложения N 4 к административному регламенту.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5.7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта учреждения в сети "Интернет";

- единого портала либо регионального портала;

- портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием сети "Интернет" (при использовании учреждением системы досудебного обжалования).

5.5.8. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в [пункте 5.5.5 подраздела 5.5 раздела 5](#) административного регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом

документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного **Кодексом** Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа учреждения, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с **частью 7 статьи 11.2** Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" учреждение, министерство принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в **абзаце четвертом пункта 5.5.7 подраздела 5.5 раздела 5** административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.8.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование учреждения, должностного лица, предоставляющего услугу, министерства рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом учреждения, министерства.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица учреждения, министерства.

5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Для обоснования и рассмотрения жалобы заявители имеют право представлять в учреждение дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Учреждение или должностное лицо учреждения, министерства по направленному в установленном порядке запросу заявителя обязаны в течение 15 дней представлять документы и материалы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.10. Перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

Учреждение, министерство вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: вероятно, имеется в виду абзац третий настоящего подраздела, а не абзац второй

Учреждение в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщает заявителю, направившему жалобу, об оставлении ее без ответа, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а в случае, предусмотренном **абзацем вторым** настоящего подраздела, - с указанием о недопустимости злоупотребления правом.

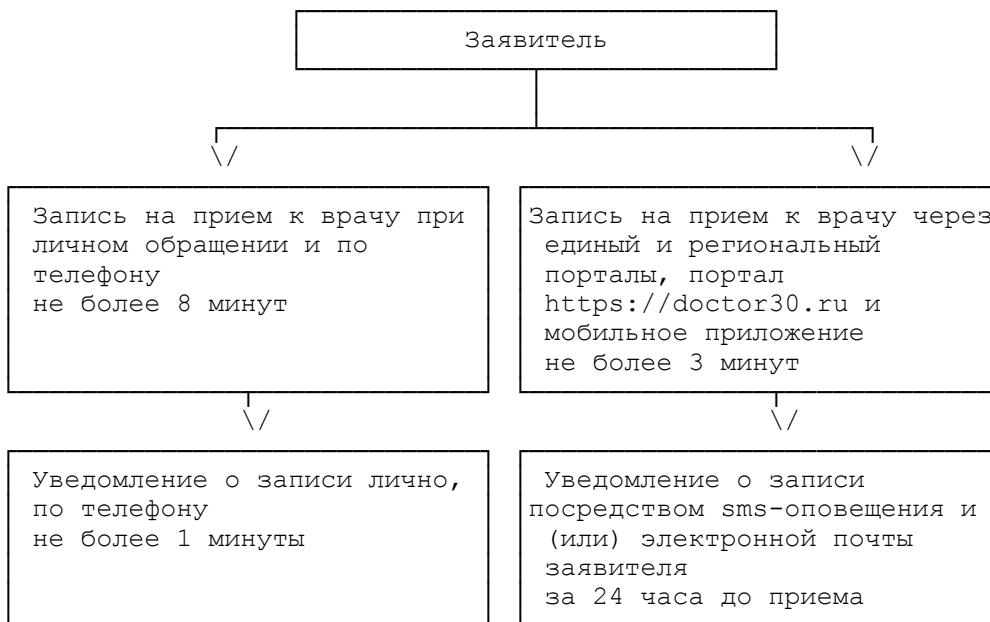
5.11. Перечень случаев, в которых учреждение отказывает в удовлетворении жалобы.

Учреждение, министерство отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Приложение № 1  
к административному регламенту

БЛОК-СХЕМА  
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР  
ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ "ПРИЕМ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ) НА ПРИЕМ  
К ВРАЧУ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ"



Приложение № 2  
к административному регламенту

**ИНФОРМАЦИЯ О МЕСТАХ НАХОЖДЕНИЯ,  
ГРАФИКАХ РАБОТЫ, СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
УЧРЕЖДЕНИЙ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. ГБУЗ АО "Областная детская клиническая больница имени Н.Н. Силищевой", 414011, г. Астрахань, Медиков, д. 6, тел. /факс приемной: 61-87-50, тел. регистратуры поликлиники: 61-87-75, 61-89-19, odkb\_2005@mail.ru, <http://odkb30.pf>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 18.00:

- поликлиника детская, 414056, г. Астрахань, Ленинский район, ул. Татищева, д. 2 "а", тел /факс 61-87-50, тел. регистратуры 61-87-75, 61-89-19.

2. ГБУЗ АО Александрo-Мариинская областная клиническая больница, 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, д. 2, тел. приемной: 54-73-33, 21-01-99, факс: 21-01-89, тел. регистратуры поликлиники: 21-02-47, [lazer@astranet.ru](mailto:lazer@astranet.ru), <http://amokb.ru>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 18.00.

3. ГБУЗ АО "Областной онкологический диспансер", 414041, г. Астрахань, ул. Б. Алексеева, д. 57, тел./факс приемной: 45-92-01, тел. регистратуры поликлиники: 45-92-00, 45-92-22, [ood85@mail.ru](mailto:ood85@mail.ru), <http://www.astronko.ru>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 18.00.

4. ГБУЗ АО "Областной кожно-венерологический диспансер", 414056, г. Астрахань, ул. М. Максаковой, д. 6, тел./факс приемной: 25-45-65, тел. регистратуры поликлиники: 28-90-66, [guz\\_okvd\\_ao@mail.ru](mailto:guz_okvd_ao@mail.ru), <http://www.okvdao.ru>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 18.00:

- амбулаторное отделение № 2: 414000, г. Астрахань, ул. Урицкого, д. 7, тел. регистратуры: 51-04-18, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- амбулаторное отделение № 3: 414000 г. Астрахань, Красная Набережная, д. 35, тел. регистратуры: 51-09-56, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- амбулаторное отделение № 5: 414000 г. Астрахань, ул. Саратовская, д. 15 литер "А", пом. 1.2.3, тел. регистратуры: 51-21-12, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 19.00.

5. ГБУЗ АО "Областной клинический противотуберкулезный диспансер", 414040, г. Астрахань, ул. Началовское шоссе, д. 7, тел. /факс приемной: 49-57-18, [guzoptd@mail.ru](mailto:guzoptd@mail.ru), <http://okptd.ru/>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 18.00:

- амбулаторное отделение № 1, 414004, г. Астрахань, Началовское шоссе, д. 7, тел. регистратуры: 35-78-71, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 18.00;

- амбулаторное отделение № 2, 414000, г. Астрахань, Набережная 1 Мая / Шаумяна, д. 99/70, тел. регистратуры: 51-27-37, график работы: с понедельника по пятницу с 09.00 до 15.00;

- амбулаторное отделение № 3, 414040, г. Астрахань, ул. Зеленая, д. 1, литер А, тел. регистратуры: 36-62-84, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 17.00.

6. ГБУЗ АО "Областной кардиологический диспансер", 414018, ул. Адмирала Нахимова, д. 133, тел. приемной: 61-70-09, факс: 61-70-10, тел. регистратуры: 61-70-74, 61-71-22, [guz\\_okd@mail.ru](mailto:guz_okd@mail.ru), <http://okd30.ru/>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.

7. ГБУЗ АО "Областной клинический стоматологический центр", 414000 г. Астрахань, ул. Кирова, д. 38, тел./факс приемной: 39-10-63, тел. регистратуры: 39-10-25, [astoblstom@mail.ru](mailto:astoblstom@mail.ru), <http://astoblstom.com>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00:

- детское отделение, 414000, г. Астрахань, пер. Театральный, д. 3, тел. регистратуры: 51-18-35, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.

8. ГБУЗ АО "Областной врачебно-физкультурный диспансер", 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, д. 56 "б", тел./факс приемной: 54-72-23, тел. регистратуры: 54-72-25, [sportmedic@mail.ru](mailto:sportmedic@mail.ru), [www.ovfd30.ru](http://www.ovfd30.ru), график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 18.00.

9. ГБУЗ АО "Центр медицинской профилактики", 414024, г. Астрахань, пл. Свободы / ул. Котовского, д. 2/6, тел. /факс приемной: 51-24-77, тел. регистратуры: 51-68-11, [kcvlimp\\_77@mail.ru](mailto:kcvlimp_77@mail.ru), <http://гбуз-ао-цмп.рф>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 18.00.

10. ГБУЗ АО Медицинский центр "Пластическая хирургия и косметология", 414045, г. Астрахань, ул. Боевая, д. 61, тел./факс приемной: 30-45-66, тел. регистратуры: 33-54-63, [cosmetic75@mail.ru](mailto:cosmetic75@mail.ru), <http://www.astrplastika.ru/>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 19.00, суббота с 08.00 до 14.00.

11. ГБУЗ АО "Ахтубинская районная больница", 416500, Астраханская область, город Ахтубинск, ул. Саратовская, д. 38, тел. приемной: 8(85141) 5-25-88, факс: 8(85141) 5-12-33, [acrb30@yandex.ru](mailto:acrb30@yandex.ru), <http://crbahtuba.ru/>:

- поликлиника № 1, 416500, Астраханская область, Ахтубинский район, г. Ахтубинск, ул. Саратовская, д. 38, тел. приемной: 8(85141) 5-12-88, тел. регистратуры: 8 (85141) 5-26-48, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 18.00;

- поликлиника № 3, 416500, Астраханская область, Ахтубинский район, г. Ахтубинск, ул. Заводская, д. 189, тел. приемной: 8(85141) 3-20-32, тел. регистратуры: 8 (85141) 3-20-82, график работы: с понедельника по

пятницу с 08.00 до 18.00;

- стоматологическая поликлиника № 1, 416500, Астраханская область, Ахтубинский район, г. Ахтубинск, ул. Волгоградская, д. 111, тел. приемной: 8(85141) 5-25-71, тел. регистратуры: 8(85141) 5-18-69, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- детская поликлиника, 416500, Астраханская область, Ахтубинский район, г. Ахтубинск, ул. Циолковского, д. 2 а, тел. приемной: 8(85141) 3-69-36, тел. регистратуры: 8(85141) 5-26-84, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 19.00.

12. ГБУЗ АО "Володарская районная больница", 416170, Астраханская область, Володарский район, пос. Володарский, ул. Садовая, д. 24, тел./факс приемной: 8(85142) 9-11-38, 8(85142) 9-14-38, тел. регистратуры: (85142) 9-10-47, vol\_crb@bk.ru, http://volcrb.ru/:

- поликлиника взрослая, 416170, Астраханская область, Володарский район, пос. Володарский, ул. Садовая, д. 20, тел. регистратуры: 8(85142) 9-10-47, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 18.00.

13. ГБУЗ АО "Енотаевская районная больница", 416200, Астраханская область, Енотаевский район, с. Енотаевка, ул. Советская/ ул. Рыдель/ ул. Степана Разина, д. 34/6, "А"/1, тел. приемной: 8-(851-43) 9-17-00, glav\_vrach-60@mail.ru, http://ecrb.astranet.ru:

- поликлиника взрослая, 416200, Астраханская область, Енотаевский район, с. Енотаевка, ул. Советская/ ул. Рыдель/ ул. Степана Разина, д. 34/6 "А"/1, тел. регистратуры: 8(85143) 9-12-30, график работы: с понедельника по пятницу с 07.45 до 18.15;

- поликлиника детская, 416200, Астраханская область, Енотаевский район, с. Енотаевка, ул. Советская/ ул. Рыдель/ ул. Степана Разина, д. 34/6 "А"/1, тел. регистратуры: 8(85143) 9-17-72, график работы: с понедельника по пятницу с 07.45 до 18.15.

14. ГБУЗ АО "Икрянинская районная больница", 416370, Астраханская область, Икрянинский район, с. Икряное, ул. Мира, д. 36, тел./факс приемной: 8 (8544) 2-02-48, ikrcrb@yandex.ru, http://ikrcrb.org:

- поликлиника, 416370, Астраханская область, Икрянинский район, с. Икряное, ул. Мира, д. 36, тел. /факс приемной: 8 (85144) 2-02-43, тел. регистратуры: 8 (8544) 2-06-65, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 18.00;

- поликлиника, 416370, Астраханская область, Икрянинский район, с. Икряное, ул. 1 Мая, д. 23, тел. /факс приемной: 8 (85144) 2-02-43, 8 (85144) 2-02-48, тел. регистратуры: 8 (85144) 2-05-03, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 18.00.

15. ГБУЗ АО "Камызякская районная больница", 416340, Астраханская область, Камызякский район, г. Камызяк, ул. М. Горького, д. 67, тел. приемной: 8 (85145) 9-84-43, факс 8 (85145) 9-28-60, тел. регистратуры поликлиники взрослой: 8 (85145) 91-6-75, тел. регистратуры поликлиники детской: 8 (85145) 91-5-36, crb@kam.astranet.ru, http://kamyzakcrb.ru/.

16. ГБУЗ АО "Красноярская районная больница", 416150, Астраханская область, Красноярский район, с. Красный Яр, ул. З. Ананьевой, д. 51, тел. /факс приемной: 8 (8546) 91-5-63, тел. регистратуры поликлиники взрослой: 8 (85146) 91-3-87, тел. регистратуры поликлиники детской: 8 (85146) 92-9-33, crbkrjar@rambler.ru, http://www.krpb.pf/, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 18.00.

17. ГБУЗ АО "Лиманская районная больница", 416410, Астраханская область, Лиманский район, р. п. Лиман, ул. Ленина 62, тел./факс приемной: 8 (85147) 2-12-02, limcrb@rambler.ru, http://limrb.ru/:

- поликлиника (взрослая и детская), 416410, Астраханская область, Лиманский район, пос. Лиман, ул. Ленина, 51, тел. регистратуры: 8 (85147) 2-10-93, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 18.00.

18. ГБУЗ АО "Наримановская районная больница", 416111, Наримановский район, г. Нариманов, ул. Школьная, д. 5, тел. приемной: 8 (85171) 63-6-73, факс 8 (85171) 61-5-76, nar\_zrb@mail.ru, http://narimanovcrb.ru:

- поликлиника детская, Астраханская область, 416111, Наримановский район, г. Нариманов, ул. Центральная, 17, тел. регистратуры: 8 (85171) 61-2-17, график работы: понедельник - пятница с 08.00 до 17.00;

- поликлиника взрослая, Астраханская область, 416111, Наримановский район, г. Нариманов, ул. Центральная, 17, тел. регистратуры: 8 (85171) 63-4-11, 8 (85171) 61-2-96, график работы: понедельник - пятница с 08.00 до 17.00;

- стоматологическая поликлиника, Астраханская область, 416111, Наримановский район, г. Нариманов, ул. Школьная, 2, тел. регистратуры: 8 (85171) 61-2-74, график работы: понедельник - пятница с 08.00 до 17.00.

19. ГБУЗ АО "Приволжская районная больница", 414018, г. Астрахань, ул. Александрова д. 9А/4-я Дорожная, 76, тел./факс приемной: 35-12-15, тел. регистратуры поликлиники: 35-10-35, priv4@yandex.ru, http://privcrb.ru/, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 19.00:

- поликлиника № 1, 414018, г. Астрахань, ул. Александрова, д. 9 А/4-я, Дорожная, 76, тел. приемной: 59-97-05, факс: 35-12-15, тел. регистратуры поликлиники: 35-10-35;

- поликлиника № 2, 416474, с. Началово, ул. Ленина 108, тел. /факс приемной: 40-60-78, тел. регистратуры поликлиники: 8 (85172) 5-22-57.

20. ГБУЗ АО "Черноярская районная больница", 416231, с. Черный Яр, Черноярского района, Астраханской области, ул. имени Маршала Жукова, д. 51, тел. \факс приемной: 8 (85149) 2-14-70, тел. регистратуры взрослой

---

поликлиники: 8 (85149) 2-14-44, тел. регистратуры детской поликлиники: 8 (85149) 2-19-46, blackzrb@astranet.ru, <http://chernoyar-crb.oms09.ru/>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 17.00.

21. ГБУЗ АО "Харабалинская районная больница им. Г.В. Храповой", 416010, Астраханская область, г. Харабали, ул. Советская, д. 108, тел./факс приемной: 8 (85148) 5-92-58, 8 (85148) 5-70-34, har\_crb@harab.astranet.ru, <http://hrb.minzdravao.ru/>:

- поликлиника, 416010, Астраханская область, г. Харабали, ул. 12 квартал, литер 1, д. 15, тел. регистратуры взрослой поликлиники: 8 (85148) 5-83-98, тел. регистратуры детской поликлиники: 8 (85148) 5-83-99, график работы: с понедельника по пятницу с 07.30 до 18.00.

22. ГБУЗ АО "Городская больница ЗАТО Знаменск", 416540, Астраханская область, г. Знаменск, ул. Мира, д. 2 "А", тел. приемной: 8 (85140) 2-37-20, факс 8 (85140) 2-82-42, gorbol@mail.ru, <http://gorbol.astfond.ru/>:

- поликлиника взрослая, 416540, Астраханская область, г. Знаменск, ул. Ленина, д. 29 А, тел. приемной: 8 (85140) 2-48-02, факс: 8 (85140) 2-82-42, тел. регистратуры: 8 (85140) 2-41-81, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 19.00;

- поликлиника детская, 416540, Астраханская область, г. Знаменск, ул. Маршала Жукова, д. 6, тел. приемной: 8(85140) 2-42-08, факс: 8(85140) 2-82-42, тел. регистратуры: 8(85140) 2-42-59, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 19.00;

- поликлиника стоматологическая, 416540, Астраханская область, г. Знаменск, ул. Ленина, д. 30, тел. приемной: 8(85140) 2-43-36, факс: 8(85140) 2-82-42, тел. регистратуры: 8(85140) 2-44-09, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 19.00.

23. ГБУЗ АО "Городская клиническая больница № 4 им. В.И. Ленина", 414011, г. Астрахань, ул. Украинская, д. 5, тел. приемной: 38-50-33, факс: 49-12-51, qkb4-lenina@yandex.ru, <http://www.4-gkb.ru/>:

- поликлиника детская, 414011, г. Астрахань, ул. Украинская, д. 12, тел. регистратуры: 49-12-49, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- поликлиника взрослая, 414011, г. Астрахань, ул. Космонавта Комарова, д. 130, тел. регистратуры: 49-12-43, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- женская консультация, 414011, г. Астрахань, ул. Космонавта Комарова, д. 130, тел. регистратуры: 40-91-10, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.

24. ГБУЗ АО "Городская поликлиника № 1", 414057, г. Астрахань, ул. М. Луконина, д. 12, корп. 3, тел. /факс приемной: 49-34-11, тел. регистратуры: 33-33-53, lpu29@astranet.ru, <http://gp1astra.ru/>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00:

- поликлиническое отделение № 1, 414045, г. Астрахань, ул. Б. Хмельницкого, д. 55, тел. регистратуры: 31-78-36, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.

- поликлиническое отделение № 2, 414057, г. Астрахань, ул. Звездная, д. 57, корпус 4, литер Б, помещение № 1, тел. приемной: 49-34-93, тел. регистратуры: 47-10-33, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.

25. ГБУЗ АО "Городская поликлиника № 2", 414009, г. Астрахань, ул. Соликамская, д. 8, тел. приемной: 31-78-85, факс: 31-78-81, тел. регистратуры взрослой поликлиники: 31-78-60, тел. регистратуры детской поликлиники: 31-78-70, poldva@mail.ru, <http://gorpol2.ru/>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00:

- поликлиническое отделение, 414009, г. Астрахань, Ленинский район, ул. Бабаевского, д. 35, корп. 4, литер А, тел. приемной: 31-78-61, тел. регистратуры: 31-78-80, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- педиатрическое отделение № 2, 414032, г. Астрахань, Ленинский район, ул. Аксакова, д. 6, корпус 1, литер А, тел. приемной: 31-78-75, тел. регистратуры: 31-78-90, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.

26. ГБУЗ АО "Городская поликлиника № 3", 414018, г. Астрахань, Советский район, ул. Адмирала Нахимова, д. 135, тел. /факс приемной: 59-17-11, тел. регистратуры: 59-15-00, 59-15-02, gpol3@mail.ru, [http://gpol3.ru](http://gpol3.ru/), график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00:

- поликлиническое отделение № 1, 414045, г. Астрахань, Советский район, ул. Боевая/Ахшарумова, д. 45/8, тел. приемной: 50-03-04, факс: 50-03-05, тел. регистратуры: 50-03-39, 33-36-45, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- поликлиническое отделение № 2, г. Астрахань, ул. Набережная Приволжского залива, д. 14, кор. 2, тел. регистратуры: 36-95-77, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- детское отделение, г. Астрахань, ул. Адмирала Нахимова, д. 135, тел. регистратуры: 59-15-11, 73-23-85 (сотовый), график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.

27. ГБУЗ АО "Городская поликлиника № 5", 414052, г. Астрахань, Ленинский район, ул. Яблочкова, 26/Сун-Ят-Сена, д. 43а, тел. приемной: 31-78-01, факс: 31-78-02, тел. регистратуры: 31-78-07, polic.5@mail.ru, [http://gp5.usoz.ru](http://gp5.usoz.ru/), график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00:

- поликлиническое отделение 414056, г. Астрахань, Ленинский район, ул. Полякова, 19, тел./факс

---

приемной: 31-78-10, тел. регистратуры: 31-78-12, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;  
- женская консультация, г. Астрахань, ул. Татищева, д. 63, тел. приемной: 31-78-14, факс: 31-78-15, тел. регистратуры: 31-78-15, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;  
- центр восстановительного лечения и медицинской реабилитации, г. Астрахань, ул. Латышева, д. 6 "Б", тел./факс приемной: 49-41-49, тел. регистратуры: 25-24-54, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.

28. ГБУЗ АО "Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова", 414040, г. Астрахань, Кировский район, ул. Красная Набережная/Раскольниковая, д. 21/4, тел. /факс приемной: 51-57-20, тел. регистратуры: 51-28-24, gbuz-gr8@mail.ru, http://gbuz-gr8.ru/, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00:

- поликлиническое отделение № 1, 414041, г. Астрахань, ул. С. Перовской, д. 71, тел. регистратуры: 31-77-39, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- поликлиническое отделение № 2, 414041, г. Астрахань, Кировский район, ул. 11 Красной Армии, д. 13, тел. регистратуры: 31-78-57, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- женская консультация, 414040, г. Астрахань, Кировский район, ул. Красная Набережная, д. 21, тел. регистратуры: 51-48-29, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- женская консультация № 2, 414041, г. Астрахань, Кировский район, ул. 11 Красной Армии, д. 13, тел. регистратуры: 31-78-57, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.

29. ГБУЗ АО "Городская поликлиника № 10", 414013, г. Астрахань, ул. Силикатная, 26, тел. приемной: 66-77-31, факс: 66-77-33, тел. регистратуры взрослой и детской поликлиники: 66-77-36, muzgp10@rambler.ru, http://www.muzgp10.ru:

- поликлиническое отделение № 1, 414042, г. Астрахань, ул. Мейера, д. 8, тел. регистратуры: 66-77-22, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- филиал поликлинического отделения № 1, 414050, г. Астрахань, Трусовский район, ул. Гагарина, д. 21, тел. приемной: 66-77-20, тел. регистратуры взрослой и детской поликлиники: 66-77-31 график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 16.00;

- филиал поликлинического отделения № 1, 414044, п. Новолесное, ул. Шушенская/ Вельяминова, д. 6 "Б", тел. приемной: 66-77-20, тел. регистратуры взрослой и детской поликлиники: 57-89-83, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 16.00;

- структурное подразделение 414026, г. Астрахань, Трусовский район, ул. Димитрова, д. 7, корп. 2, тел. приемной: 66-77-20, тел. регистратуры взрослой: 66-73-51, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 16.00;

- консультативно-диагностическое отделение, 414042, г. Астрахань, ул. Бумажников, д. 11, тел. регистратуры: 66-77-20, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- поликлиническое отделение № 2, 414006, г. Астрахань, ул. Льва Толстого, д. 6, тел. регистратуры: 66-79-23, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- детское поликлиническое отделение № 1, 414042, г. Астрахань, ул. Тренева, д. 11, корпус 1, тел. регистратуры 66-77-25, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- детское поликлиническое отделение № 2, 414006, г. Астрахань, ул. Дзержинского, д. 54 а, тел. регистратуры: 66-79-30, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- филиал детского поликлинического отделения № 2, 414038, г. Астрахань, ул. Хибинская, д. 4, тел. регистратуры: 66-49-32, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- женская консультация, 414042, г. Астрахань, ул. Тренева, д. 11, корпус 1, тел. регистратуры 66-77-37, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- женская консультация поликлинического отделения № 2, 414006, г. Астрахань, ул. Льва Толстого, д. 6, тел. регистратуры: 66-79-26, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.

30. ГБУЗ АО "Стоматологическая поликлиника № 1", 414045, г. Астрахань, ул. Боевая, д. 71/67, тел./факс приемной: 30-18-29, тел. регистратуры: 30-18-38, ast\_qsp1@mail.ru, http://gbuzaosp1.ru/, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.

31. ГБУЗ АО "Стоматологическая поликлиника № 2", 414000, г. Астрахань, пер. Театральный, д. 3, тел./факс приемной: 52-32-24, тел. регистратуры: 51-02-01, sp2astrakhan@mail.ru, http://stomatologia2.ru:

- Стоматологическое отделение, 414052, г. Астрахань, Ленинский район, ул. Ботвина, д. 28, тел. регистратуры: 36-13-27, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.

32. ГБУЗ АО "Стоматологическая поликлиника № 3", 414004, г. Астрахань, ул. С. Перовской, д. 101/11, тел. приемной: 35-43-67, факс: 35-43-28, тел. регистратуры: 49-55-63, stomatolog-3@yandex.ru, http://stomatolog3-ast.ru/, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.

33. ГБУЗ АО "Стоматологическая поликлиника № 4", 414015, г. Астрахань, пл. Заводская, д. 88, тел./факс приемной: 31-78-38, тел. регистратуры: 31-78-39, stomat4@mail.ru, http://stomat-ast.ru/:

- обособленное подразделение ГБУЗ АО "Стоматологическая поликлиника № 4", 414042, Астрахань, ул. Тренева, д. 3а, тел. регистратуры: 57-20-18, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.



34. ГБУЗ АО "Детская городская поликлиника № 1", 414000, г. Астрахань, ул. Кирова, д. 47, тел./факс приемной: 48-16-42, тел. регистратуры: 48-16-33, 48-16-34, 48-16-68, [dgplast@yandex.ru](mailto:dgplast@yandex.ru), <http://kirova47.ru>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.

35. ГБУЗ АО "Детская городская поликлиника № 3", 414041, г. Астрахань, ул. Куликова, д. 61, тел./факс приемной: 31-77-00, тел. регистратуры: 31-77-04, [mail@3dgrp.ru](mailto:mail@3dgrp.ru), <http://3dgrp.ru/>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00:

- детское поликлиническое отделение № 1, 414004, г. Астрахань, Кировский район, Студенческая, д. 4 а", тел. /факс приемной: 31-77-05, тел. регистратуры: 31-77-06, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- детское поликлиническое отделение № 2, 414052, Астрахань, Ленинский район, ул. Красноармейская, д. 15, тел. /факс приемной: 31-77-09, тел. регистратуры: 31-77-11, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

- детское поликлиническое отделение № 3, 414056 г. Астрахань, Ленинский район, ул. Савушкина, д. 3/2, тел./факс приемной: 31-77-13, тел. регистратуры: 31-77-16, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.

36. ГБУЗ АО "Детская городская поликлиника № 4", 414045, г. Астрахань, ул. Н. Островского, д. 66, корп. 2, тел. приемной: 34-56-02, 34-17-59, факс: 34-17-59, тел. регистратуры: 50-22-18, [shuldais@inbox.ru](mailto:shuldais@inbox.ru), <http://дгп4.рф>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.

37. ГБУЗ АО "Детская городская поликлиника № 5", 414057, г. Астрахань, пр. Воробьева, д. 11/11, тел./факс приемной: 33-24-00, тел. регистратуры: 33-97-96, [dgp5@mail.ru](mailto:dgp5@mail.ru), <http://dgp5.ucoz.ru/>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00:

- педиатрическое отделение № 2, 414022, г. Астрахань, ул. Звездная, д. 57/1, тел. регистратуры: 47-12-88, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.

38. ГБУЗ АО "Центр охраны здоровья семьи и репродукции", 414000, г. Астрахань, ул. Красная Набережная, д. 43/2, тел /факс приемной: 51-14-76, 51-29-21, тел. регистратуры: 51-29-23, [cpsir2010@inbox.ru](mailto:cpsir2010@inbox.ru), <http://www.cpsir.ru/>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 19.00.

39. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области "Детская городская клиническая больница № 2", 414052, г. Астрахань, Ленинский район, ул. Ихтиологическая, д. 1, тел. /факс приемной: 31-79-60, тел. предварительной записи: 31-73-33, 31-73-35, [dgkb2@astrakhan.ru](mailto:dgkb2@astrakhan.ru), <http://www.dgkb2.org/>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 17.00.

40. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области "Клинический родильный дом", 414045, г. Астрахань, Советский район, ул. Ахшарумова, д. 82, тел. /факс приемной: 33-05-50, тел. для справок: 33-38-35, [roddomkrd@yandex.ru](mailto:roddomkrd@yandex.ru), <http://idealrodi.ru/>, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00:

- женская консультация, 414045, г. Астрахань, Советский район, ул. Боевая, д. 65, корп. 2, тел. /факс приемной: 31-78-46, 31-78-45, тел. регистратуры: 8 (8512) 31-78-45, график работы: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00.

41. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области "Городская клиническая больница № 2 имени братьев Губиных", 414057, г. Астрахань, ул. Кубанская, д. 1, тел. приемной: 61-65-81, тел. регистратуры: 61-65-88, [astrahan\\_gkb2@mail.ru](mailto:astrahan_gkb2@mail.ru), <http://www.agkb2.ru>, график работы: круглосуточно.

Приложение № 4  
к административному регламенту

## ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРАВИЛАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

1. **Информация** о местах нахождения, справочных телефонах, графике работы учреждений указана в приложении № 2 к административному регламенту.

2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги.

Информирование о ходе предоставления услуги осуществляется сотрудником учреждения, ответственным за предоставление услуги.

Сотрудник, ответственный за предоставление услуги, осуществляет информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы учреждения;

- о справочных номерах телефонов учреждения, о почтовом адресе учреждения;
- об адресе электронной почты учреждения в сети "Интернет", об адресе официального сайта министерства, о возможности получения услуги в электронной форме через региональный и единый порталы;
- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, сведений о ходе ее предоставления, в том числе с использованием единого, регионального порталов;

- о порядке, форме и месте размещения информации, указанной в абзацах четвертом - седьмом настоящего пункта.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

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

- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

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

3. Информирование заявителей в учреждении о предоставлении услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с сотрудником, ответственным за предоставление услуги, по направлениям, предусмотренным **пунктом 2** настоящего приложения к административному регламенту;

- взаимодействия сотрудников, ответственных за предоставление услуги, с заявителями по телефону, почте, электронной почте;

- информационных материалов, которые размещаются в сети "Интернет" на официальных сайтах министерства, на едином портале (<http://www.gosuslugi.ru>) и региональном портале (<http://gosuslugi.astrabl.ru>), на портале социальной сферы Астраханской области (<http://www.astrasocial.ru>) и на информационных стендах, размещенных в помещении учреждения.

4. Требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников, ответственных за предоставление услуги, с заявителями:

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

- при личном обращении заявителей сотрудник, ответственный за предоставление услуги, должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) сотрудник, осуществляющий консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- ответ на письменные обращения, в том числе в электронной форме, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона сотрудника учреждения, ответственного за предоставление услуги, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается руководителем учреждения. Ответ на письменные обращения и обращения в электронной форме дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

5. На информационных стендах, сайте учреждения размещаются следующие материалы:

- текст настоящего административного регламента;

- перечень документов, которые заявитель должен представить в учреждение для получения услуги;

- **блок-схема**, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение № 1 к административному регламенту);

- адрес, номера телефонов и факсов, адрес электронной почты учреждения, адрес официального сайта учреждения, адреса регионального и единого порталов;

- расписание приема врачей;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, сотрудников учреждения;

- необходимая оперативная информация о предоставлении услуги.

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

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и

функциональны, оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на информационных стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой "Важно".

Приложение N 5  
к административному регламенту

ПЕРЕЧЕНЬ ФИЛИАЛОВ МФЦ

N п/п	Наименование филиала МФЦ	Местонахождение филиала МФЦ
<b>Филиалы "МФЦ"</b>		
1	Автономное учреждение Астраханской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	г. Астрахань, Кировский район, ул. Бабефа, 8 тел. 8(8512) 66-88-07, 66-88-09 График работы: пн, вт, ср, пт - с 8.00 до 18.00; чт - с 8.00 до 20.00, сб - с 8.00 до 13.00
2	Приволжский филиал АУ АО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	Астраханская область, Приволжский район, с. Началово, ул. Ленина, 47, помещение N 24 тел. 8(8512) 66-88-21 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 17.00 чт. 8.00 - 19.30 сб. 8.00 - 13.00
3	Икрянинский филиал АУ АО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	Астраханская область, Икрянинский район, с. Икряное, ул. Советская, д. 40, помещение N 038 тел. 8(85144) 2-10-54 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 17.00 чт. 8.00 - 19.30 сб. 8.00 - 13.00
4	Ахтубинский филиал АУ АО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	Астраханская область, Ахтубинский район, г. Ахтубинск, ул. Шубина, д. 81 тел. 8(85141) 5-25-36, 8(85141) 5-27-41 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
5	Володарский филиал АУ АО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	Астраханская область, Володарский район, п. Володарский, ул. Мичурина, д. 19 "б", литер "А" тел. 8(8512) 48-70-52, 8(8512) 48-70-53 График работы: пн. - ср. 8.00 - 17.00 чт. 8.00 - 19.30 пт. 8.00 - 17.00

		сб. 8.00 - 12.30
6	Филиал АУ АО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" в Ленинском р-не г. Астрахань	г. Астрахань, Ленинский район, пл. Вокзальная, д. 1 тел. 8(8512) 54-10-05, 8(8512) 54-10-03 График работы: пн, вт, ср, чт 8.00 - 18.00 пт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
7	Лиманский филиал АУ АО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	Астраханская область, Лиманский район, пос. Лиман, ул. Электрическая, д. 1 тел. 8(8512) 266-740, 8(8512) 266-741 График работы: пн, вт, ср, чт, пт 8.00 - 17.00 сб. 8.00 - 13.00
8	Красноярский филиал АУ АО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	Астраханская область, Красноярский район, с. Красный Яр, ул. Советская, д. 62, литер "А" тел. 8(8512) 26-68-03, 8(8512) 26-68-04 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 17.00 чт. 8.00 - 19.30 сб. 8.00 - 13.00
9	Филиал АУ АО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" в Трусовском р-не г. Астрахани	г. Астрахань, Трусовский район, пер. Степана Разина/ул. Держинского, д. 2/5, пом. 1 тел. 8(8512) 26-68-01, 8(8512) 26-68-02 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
10	Енотаевский филиал АУ АО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	Астраханская область, Енотаевский р-н, с. Енотаевка, ул. Мусаева/Чичерина, 59а/22в тел. 8(8512) 66-88-12, факс 8(8512) 66-88-13 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 17.00 чт. 8.00 - 19.30 сб. 8.00 - 13.00
11	Камызякский филиал АУ АО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	Астраханская область, Камызякский район, г. Камызяк, ул. Молодежная, д. 32 тел. 8(8512) 66-88-17, 8(851-45) 7-00-43 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 17.00 чт. 8.00 - 19.30 сб. 8.00 - 13.00
12	Филиал АУ АО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" в	Астраханская область, г. Астрахань, ул. Боевая, д. 57а тел. 8(8512) 66-88-19, 8(8512) 66-88-20 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00

	Советском р-не г. Астрахань (ул. Боевая)	чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
13	Филиал АУ АО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" в Советском р-не в г. Астрахань (ул. Адм. Нахимова)	Астраханская область, г. Астрахань, Советский р-н, ул. Адмирала Нахимова, д. 235д тел. 8(8512) 66-88-14, 8(8512) 66-88-15 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
14	Знаменский филиал АУ АО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	Астраханская область, ЗАТО Знаменск, г. Знаменск, ул. Ленина, 26, помещение 019 тел. 8(85140) 60-881, 8(85140) 60-882 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
15	Наримановский филиал АУ АО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	Астраханская область, Наримановский район, г. Нариманов, проспект Строителей, 7 Тел. 8(8512) 668-832 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
16	Филиал АУ АО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" в Ленинском р-не г. Астрахань (ул. Адмиралтейская)	Астраханская область, г. Астрахань, Кировский р-н., ул. Адмиралтейская, д. 46 литер Е Тел. 8(8512) 668-830 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
17	Харабалинский филиал АУ АО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	Астраханская область, Харабалинский р-н, г. Харабали, 7 квартал, д. 20, литер 1 Тел. 8(85148) 40-080 8(85148) 40-081 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
18	Черноярский филиал АУ АО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"	Астраханская область, Черноярский р-н., с. Черный Яр, ул. им Маршала Жукова, д. 2 литер стр. А Тел. 8(8512) 668-829 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00