

**АДМИНИСТРАЦИЯ
БОЛЬШЕМУРТИНСКОГО РАЙОНА
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 05 » октября 2012 г.

п. Большая Мурта

№ 1185

Об утверждении административного регламента предоставления МБУЗ «Большемуртинская ЦРБ» муниципальной услуги «Прием заявок (запись) граждан на прием к врачу»

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжения Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 №1993-р (в редакции распоряжений Правительства Российской Федерации от 07.09.2010 №1506-р, от 28.12.2011 №2415-р) о сводном перечне первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, в соответствии с постановлением администрации Большемуртинского района от 25.02.2011 №117 «Об изменении типа муниципального учреждения здравоохранения «Большемуртинская центральная районная больница», Уставом Большемуртинского района,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления МБУЗ «Большемуртинская ЦРБ» муниципальной услуги «Прием заявок (запись) граждан на прием к врачу» согласно приложению.

2. Определить заведующую амбулаторно-поликлинической помощью Миллер И.А. уполномоченным по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявок (запись) граждан на прием к врачу».

3. Признать утратившим силу постановление администрации Большемуртинского района от 10.12.2010 №1220 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) граждан на прием к врачу».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации района Рудницкую В.В.

5. Постановление вступает в силу в день следующий за днем его официального опубликования (обнародования) в установленном порядке.

Глава администрации района

А.Г. Медведев

Приложение к постановлению
администрации района
от «05» октября 2012г. № 1185

**Административный регламент
предоставления МБУЗ «Большемуртинская ЦРБ» муниципальной услуги
«Прием заявок (запись) граждан на прием к врачу»**

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги: - «Прием заявок (запись) граждан на прием к врачу» (далее - муниципальная услуга).

1.2. Административный регламент предоставления МБУЗ «Большемуртинская ЦРБ» муниципальной услуги по приему заявок граждан на прием к врачу (далее - регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется МБУЗ «Большемуртинская ЦРБ», оказывающим медицинскую помощь гражданам амбулаторно.

1.4. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210;

Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 № 5487-1 (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 19 августа 1993, № 33, ст. 1318);

Закон Красноярского края от 24.12.2004 № 13-2831 «О реализации государственных гарантий оказания населению бесплатной медицинской помощи» (Красноярский рабочий, 2005, 1 февраля);

Постановление Правительства Российской Федерации от 02.10.2009 № 811 «О Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2010г.»;

Постановление Правительства РФ от 13.01.1996 № 27 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями»;

Приказ Министерства СССР от 25.03.1976 № 300 «О нормах оснащения учреждений здравоохранения санитарным автотранспортом и о режиме работы санитарного автотранспорта»;

Приказ Минздравсоцразвития РФ от 20.11.2002 № 350 «О совершенствовании амбулаторно-поликлинической помощи населению РФ»;

Устав Муниципального бюджетного учреждения здравоохранения

«Большемуртинская центральная районная больница».

1.5. Получателями муниципальной услуги «Прием заявок (запись) граждан на прием к врачу» являются:

- застрахованные по обязательному медицинскому страхованию граждане от 18 лет и старше, проживающие на территории Большемуртинского района;
- застрахованные по обязательному медицинскому страхованию граждане от 18 лет и старше, выбравшие МБУЗ «Большемуртинская ЦРБ» для получения первичной медико-санитарной помощи и прикрепленные к ЦРБ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.6. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- выдача заявителю талона на прием к врачу (далее - талон);
- извещение о постановке заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу;
- выдача заявителю направления на прием к врачу в иное учреждение;
- извещение об отказе в выдаче талона.

1.7. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.2. Информация о месте нахождения и графике работы структурных подразделений МБУЗ «Большемуртинская ЦРБ»:

Адрес места нахождения взрослой поликлиники: пгт. Большая Мурта, ул. Советская, 152, корпус №1.

Контактные телефоны для консультаций: 33-5-01, 33-8-65, 89029515911.

Адрес места нахождения детской поликлиники: пгт. Большая Мурта, ул. Советская, 152, корпус №2.

Контактные телефоны для консультаций: 33-5-04.

Адрес места нахождения стоматологической поликлиники: пгт. Большая Мурта, ул. Кирова, 33.

Контактные телефоны для консультаций: 31-4-25.

Факс: (39198) 31-4-24.

Адрес электронной почты: bmcrb@krasmail.ru

График работы взрослой поликлиники, детской поликлиники, стоматологической поликлиники МБУЗ «Большемуртинская ЦРБ»:

понедельник	8.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
вторник	8.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
среда	8.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
четверг	8.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
пятница	8.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
суббота	Выходной день
воскресенье	Выходной день

2.3. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителям:

при личном обращении (на личном приеме, по телефону, в письменном

виде, по электронной почте – <http://95.188.95.153>) в учреждение;
на информационных стендах поликлиники МБУЗ «Большемуртинская ЦРБ»;

через информационную телекоммуникационную сеть Интернет:
www.bmurta.ru – официальный сайт администрации Большемуртинского района,
<http://www.gosuslugi.ru> – портал государственных и муниципальных услуг российской Федерации, <http://www.gosuslugi.krskstate.ru> – портал государственных услуг Красноярского края.

2.4. При личном обращении заявителю предоставляется следующая информация:

сведения о местонахождении, контактные телефоны поликлиник МБУЗ «Большемуртинская ЦРБ»;

режим работы поликлиник МБУЗ «Большемуртинская ЦРБ»;

график приема специалистами поликлиник МБУЗ «Большемуртинская ЦРБ»;

перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

формы документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

срок предоставления муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

номера кабинетов для обращения граждан.

Если при личном обращении заявителя работник учреждения не может ответить на вопрос самостоятельно или же подготовка ответа требует дополнительного времени, то работник учреждения предлагает заявителю изложить суть вопроса в письменной форме (сделать письменный запрос о предоставлении и информации по оказанию муниципальной услуги) либо назначить иное время для получения информации.

В письменном запросе о предоставлении информации указываются:

наименование учреждения;

фамилия, имя, отчество, должность руководителя учреждения;

почтовый адрес, по которому следует направить информацию;

суть вопроса (информация, которую необходимо представить).

Ответы на письменные запросы о предоставлении информации оформляются в письменной форме на официальном бланке МБУЗ «Большемуртинская ЦРБ» и должны содержать:

указание на дату и исходящий номер запроса;

дату и регистрационный номер;

ответы на поставленные вопросы;

фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Срок ответа на письменное обращение заявителя не может превышать 30 дней.

Информация о ходе предоставления муниципальной услуги не может превышать 30 дней.

2.5. Информация о предоставлении услуги при личном обращении заявителя предоставляется бесплатно работниками МБУЗ «Большемуртинская ЦРБ», участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с должностными инструкциями.

3. Сроки, состав и последовательность предоставления услуги

3.1. Перечень документов, представляемых заявителем для получения муниципальной услуги, требования к порядку их предоставления.

3.1.1. Для получения муниципальной услуги заявитель лично обращается в регистратуру поликлиники в порядке «живой» очереди, либо по телефону, либо по электронной почте. При личном обращении заявитель предъявляет следующие документы:

документ, удостоверяющий личность;

военный билет;

страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования.

Учреждение обеспечивает возможность предварительной записи на прием к врачу не менее чем на 14 календарных дней.

3.1.2. Оригиналы и копии документов должны быть четкими (включая имеющиеся на них печати и подписи), не иметь исправлений и дополнений, орфографических ошибок, а также серьезных повреждений, не позволяющих однозначно толковать их содержание.

3.1.3. Документы представляются непосредственно заявителем одновременно в полном объеме.

3.1.4. Требовать предоставление заявителем иных документов, не предусмотренных настоящим регламентом, запрещается.

3.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

3.2.1. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 14 рабочих дней со дня получения документов от заявителя, в том числе:

максимальный срок приема и регистрации документов, представленных заявителем – не более 60 минут;

максимальный срок изучения представленных документов на предмет наличия оснований для отказа в выдаче талона – дата приема и регистрации документов, представленных заявителем – не более 2 рабочих дней;

максимальный срок принятия решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо выдаче направления на прием к врачу в иное учреждение, либо отказе в выдаче талона – дата приема и регистрации документов, представленных заявителем;

максимальный срок выдачи, талона либо извещения о постановке в «лист ожидания», либо извещения об отказе в выдаче талона не более 4 рабочих дней.

3.3. Запись на прием к врачу при личном обращении заявителя в регистратуру осуществляется регистратором в порядке «живой» очереди. Регистратор в целях определения срочности оказания медицинской помощи (запись на прием к врачу) при личном обращении заявителя без записи направляет его в кабинет доврачебного осмотра.

3.3.1. Вне очереди осуществляется запись на прием к врачу следующих категорий граждан:

- инвалидов и участников Великой Отечественной войны;
- Героев России, СССР, Социалистического Труда и лица, награжденных орденами Славы трех степеней;
- ветеранов боевых действий;
- лиц, пострадавших от ядерных испытаний и аварии в Челябинской области, на Чернобыльской АЭС и других объектах;
- многодетных матерей;
- беременных женщин;

Время ожидания в регистратуре не может превышать 20 минут.

3.3.2. Запись на прием к врачу при обращении заявителя в регистратуру по телефону 33-5-01, либо 89029515911 осуществляется в момент обращения регистратором, не осуществляющим контакт с заявителем при личном обращении в регистратуру. Время ожидания соединения с регистратурой не должно превышать 40 секунд.

Регистратор, с учетом пожеланий заявителя и в соответствии с порядком получения муниципальной услуги, записывает заявителя на прием к врачу, сообщает ему дату и время приема, № кабинета, ФИО врача.

3.3.3. Запись на прием к врачу может осуществляться по сети Интернет по адресу: – <http://95.188.95.153>.

3.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

предоставление неполного комплекта документов, предусмотренного пунктом 3.1.1 настоящего регламента;

несоответствие представленных заявителем документов требованиям пунктов 3.1.1-3.1.2 настоящего регламента

3.4.2. Основанием для отказа в выдаче талона является отсутствие у заявителя права на посещение врача в соответствии с действующим законодательством.

3.4.3. Основанием для постановки заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу является отсутствие талонов на дату приема.

3.4.4. Основанием для выдачи направления на консультацию к врачу в иное учреждение является отсутствие врача соответствующей специальности в учреждении.

3.5. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Место приема документов, а также выдачи талонов должно быть оснащено стульями, столами, доступом к гардеробу, а также печатными материалами, содержащими сведения:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- памятку с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

4. Административные процедуры.

4.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется согласно блок-схеме (Приложение №1).

Предоставление муниципальной услуги состоит из следующих административных процедур:

прием и регистрация документов, представленных заявителем;

изучение представленных документов на предмет наличия оснований для отказа в выдаче талона;

принятие решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо о выдаче направления на прием к врачу в иное учреждение, либо извещения об отказе в выдаче талона.

4.2. Прием и регистрации документов, представленных заявителем.

4.2.1. Основанием для начала процедуры по приему и регистрации документов является обращение заявителя в поликлинику на прием к врачу с предъявлением документов, предусмотренных пунктами 3.1.1-3.1.2 настоящего регламента. Документы могут быть представлены заявителем лично.

4.2.2. Прием и регистрация документов, предусмотренных пунктом 3.1.1 настоящего регламента, осуществляются регистратором поликлиники.

4.2.3. Регистратор проверяет документы, предусмотренные пунктом 3.1.1 настоящего регламента, на соответствие требованиям пунктов 3.1.1.-3.1.2.

4.2.4. Если представленные заявителем документы соответствуют требованиям пункта 3.1.1 настоящего регламента, регистратор принимает документы и выбирает удобное для заявителя время приема, дату приема, сообщает номер кабинета, Ф.И.О. врача, ведущего прием, выдает талон на прием к врачу.

4.2.5. Если представленные заявителем документы не соответствуют требованиям пунктов 3.1.1.-3.1.2, то документы не принимаются к дальнейшему рассмотрению.

В этом случае регистратор:

если заявитель обращался лично – предоставляет такому заявителю консультацию о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, требованиях к оформлению документов и выдает памятку с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

если заявитель обращался иным способом – направляет заявителю уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа, с предоставлением информации о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, требованиях к оформлению документов и приложением памятки с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

4.2.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 2 рабочих дней.

4.3. Изучение представленных документов на предмет наличия оснований для отказа в выдаче талона.

Регистратор в день получения документов проводит проверку представленных документов на предмет наличия у заявителя права посещения

врача согласно действующему законодательству.

4.4. Принятие решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо об отказе в выдаче талона.

4.4.1. Основанием для начала процедуры является завершение проверки регистратором представленных документов.

4.4.2. По результатам проверки регистратор принимает одно из следующих решений:

выдать талон;

включить заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу;

отказать в выдаче талона.

4.4.3. Административная процедура выполняется в день обращения заявителя непосредственно по завершении проверки представленных документов.

4.5. Выдача талона, либо направление извещения о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо направления извещения об отказе в выдаче талона.

4.5.1. Основанием для начала процедуры является принятие регистратором одного из решений, указанных в пункте 4.4.2 настоящего регламента.

4.5.2. Исходя из принятого решения регистратор:

осуществляет запись заявителя на прием к врачу и оформляет талон на прием к врачу;

включает заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу и оформляет извещение о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу;

оформляет извещение об отказе в выдаче талона.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 1 рабочего дня.

Предварительная запись на прием к врачу обеспечивается не менее чем на 14 календарных дней от текущей даты.

4.5.3. Регистратор выдает талон, извещение о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо извещение об отказе в выдаче талона заявителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 1 рабочего дня.

4.5.4. Максимальный срок исполнения процедуры не должен превышать 4 рабочих дней с даты принятия регистратором решения.

5. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги.

5.1. Контроль соблюдения положений настоящего регламента осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

5.2. Порядок осуществления контроля предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль соблюдения положений настоящего регламента

осуществляется непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному заявителю:

руководителем учреждения или по его поручению заместителем руководителя учреждения, руководителем соответственного структурного подразделения учреждения – в отношении специалиста;

руководителем учреждения – в отношении заместителя руководителя учреждения, руководителя соответственного структурного подразделения учреждения, действующих по его поручению.

Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления муниципальной услуги.

5.3. Контроль соблюдения положений настоящего регламента путем проведения плановых проверок осуществляет руководитель учреждения 1 раз в полгода в соответствии с планами работы учреждения.

5.4. Внеплановые проверки соблюдения положений настоящего регламента проводятся руководителем учреждения при поступлении информации о несоблюдении работниками учреждения требований настоящего регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями или суда.

5.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

5.6. Регистратор несет персональную ответственность за:

соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема и регистрации документов от заявителя.

соответствие принятых документов требованиям пунктов 3.1.1.-3.1.2. настоящего регламента;

принятое решение о выдаче талона, либо о постановке заявителя «в лист ожидания» на прием к врачу, либо об отказе в выдаче талона;

соблюдение сроков, порядка и форм при осуществлении действий, указанных в пункте 4.5.2. настоящего регламента;

соблюдение порядка и сроков вручения заявителю талона, извещения о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо извещение об отказе в выдаче талона.

5.7. Руководитель структурного подразделения несет персональную ответственность:

за принятое решение о выдаче талона, либо о постановке заявителя «в лист ожидания» на прием к врачу, либо об отказе в выдаче талона, если таковое решение принято им самостоятельно.

6. Порядок обжалования действий (бездействий) и приказов, осуществляемых (принятых в ходе предоставления муниципальной услуги).

6.1. Заявитель или действующее в его интересах юридическое лицо (орган) имеют право на обжалование действий или бездействия работников учреждения в

ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном и судебном порядке.

6.2. Заявитель вправе обратиться в учреждение с требованием о предоставлении информации и документов, связанных с предоставлением муниципальной услуги, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы на действия (бездействие) работников учреждения.

6.3. Заявитель или действующее в его интересах юридическое лицо (орган) вправе обжаловать действия (бездействие), приказы в досудебном порядке:

действия (бездействие) работников учреждения обжалуются руководителю учреждения;

действия (бездействие) руководителя учреждения, в том числе в связи с принятием основанных на законодательстве Российской Федерации мер в отношении действий, бездействия или решений работников учреждения, а также приказы обжалуются в министерство здравоохранения Красноярского края (адрес: 660017, г. Красноярск, ул. Красной Армии, 3).

6.4. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является письменное обращение (жалоба) заявителя или юридического лица (органа), поданная в интересах заявителя.

6.5. Жалоба заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги должна соответствовать требованиям и подлежит рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 –ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

6.6. Жалоба юридического лица (органа) в обязательном порядке должна содержать:

наименование юридического лица (органа);

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, о продлении срока обращения;

суть (обстоятельства) обжалуемых действий (бездействия), приказов, основания, по которым юридическое лицо (орган) считает, что нарушены права и законные интересы заявителя, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

подпись соответствующего должностного лица юридического лица (органа).

Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны:

должность, фамилия, имя и отчество должностного лица, действие (бездействие), решение которого обжалуется;

иные сведения, которые юридическое лицо (орган) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

6.7. Лицо, рассматривающее жалобу юридического лица (органа), поданную в интересах заявителя, вправе отказать в ее рассмотрении в случае ее несоответствия требованиям пункта 5.6 настоящего регламента, а также по следующим основаниям:

обжалуется судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

текст обращения не поддается прочтению;

в обращении не указаны наименование юридического лица (органа), почтовый адрес, по которому ему должен быть направлен ответ.

Если в жалобе юридического лица (органа) содержатся вопросы, на которые ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, соответствующее должностное лицо вправе принять решение об оставлении ее без рассмотрения, о чем уведомляется юридическое лицо (орган).

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих муниципальной или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, юридическому лицу (органу) сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.8. Обращение юридического лица (органа) рассматривается в срок не более 30 календарных дней.

6.9. Письменное обращение юридического лица (органа), должно быть зарегистрировано в установленном порядке и передано на рассмотрение соответствующим должностным лицам.

Запрещается направлять обращение на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.10. Заявление об обжаловании действий (бездействия) работников учреждения, связанных с предоставлением муниципальной услуги, подается в федеральный районный суд общей юрисдикции по месту жительства гражданина либо по месту нахождения учреждения в течение 3 месяцев со дня, когда гражданину стало известно о действиях (бездействии) должностных лиц работников учреждения.

Порядок рассмотрения и разрешения заявлений, направляемых в суды, определяется соответствующим процессуальным законодательством.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления МБУЗ «Большемуртинская ЦРБ»
муниципальной услуги «Прием заявок (запись)
граждан на прием к врачу»

Блок-схема
прохождения административных процедур
записи на прием к врачу при личном обращении гражданина в учреждение

