



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Кемеровская область
город Междуреченск
Администрация города Междуреченска
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 02.12.2010 № 2588-п

Об утверждении административных
регламентов предоставления муниципальных
услуг МУЗ «ЦГБ»

В целях регулирования отношений, возникающих в связи с предоставлением муниципальных услуг, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ»:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов» согласно приложению №1.

2. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях» согласно приложению №2.

3. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» согласно

приложению №3.

4. Отделу по работе со СМИ (Н.А.Гуляева) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации в полном объеме.

5. Отделу информационных технологий (К.А.Худик) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Междуреченска.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы города Междуреченска по социальным вопросам А.В.Гедыму.

Глава города Междуреченска

С.Ф.Щербаков

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ЗАПОЛНЕНИЕ И НАПРАВЛЕНИЕ В АПТЕКИ ЭЛЕКТРОННЫХ РЕЦЕПТОВ»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, снижения доли ошибок, которые допускают врачи при выписке рецептов, определения сроков и последовательности действий должностных лиц амбулаторно-поликлинических учреждений (административных процедур).

Административный регламент разработан муниципальным учреждением здравоохранения «Центральная городская больница».

1.2. Муниципальная услуга - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставом муниципального образования.

1.3. Заявитель - физическое лицо, обратившееся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.4. Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов».

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу - муниципальное учреждение здравоохранения «Центральная городская больница» (далее — МУЗ «ЦГБ»).

Адрес МУЗ «ЦГБ»: 652870, г.Междуреченск, Кемеровской области, пр. 50 лет Комсомола, № 39.

Телефоны: приемная главного врача - (8 384 75) 2-77-25.

Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи -

2-12-33.

Заведующая аптекой МУЗ «ЦГБ» № 87 – 4-54-24, факс – 2-77-25

Адрес электронной почты: E-mail: cgb@rikt.ru

График работы: понедельник – пятница: с понедельник – пятница с 8.00 до 16.00, обед с 12.00 до 13.00, суббота, воскресенье – выходные.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги - выдача заявителю электронного рецепта на лекарственный препарат, изделия медицинского назначения и направления электронного рецепта в аптеку.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в день обращения.

Сроки прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- заполнение «Рецепта» (далее – рецептурный бланк) врачом – специалистом в день обращения заявителя;
- направление к оператору ЭВМ в день обращения заявителя;
- направление оператором ЭВМ в аптеки заполненных электронных рецептов для получения лекарственных средств заявителем (пациентом) в день обращения заявителя.

2.5. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации.

2.6. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется на основании обращения граждан, подаваемого в том числе в электронном виде в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями».

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации;

Законом Российской Федерации от 22.07.1993 № 5487-1 «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан»;

Федеральным Законом Российской Федерации от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»;

Федеральным Законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 года № 210-ФЗ;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 14.12.2005 года № 785 «О порядке отпуска лекарственных средств»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12.02.2007 года № 110 «О порядке назначения и выписывания лекарственных средств, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов питания».

2.8. Порядок информирования о правилах предоставления

муниципальной услуги.

2.8.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами МУЗ «ЦГБ», ответственными за предоставление муниципальной услуги.

Должностные лица МУЗ «ЦГБ», ответственные за предоставление муниципальной услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы амбулаторно-поликлинического учреждения, о способах получения информации и его месте нахождения;
- о справочных телефонах учреждения;
- об адресе электронной почты МУЗ «ЦГБ»;
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- о порядке, форме и месте размещения указанной информации.

2.8.2. Основными требованиями к консультации заявителей являются:

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

2.8.3. Информирование заявителей (пациентов) о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного обращения заявителей (при личном обращении либо по телефону) к должностным лицам регистратуры. Ответственными за консультацию являются должностные лица МУЗ «ЦГБ»: заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи населению, заведующие амбулаторно-поликлиническими учреждениями;

- размещения информационных материалов на стендах, установленных при входе в здание.

2.9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее – документы):

- паспорт;
- медицинский полис;
- страховое свидетельство пенсионного страхования с указанием страхового номера индивидуального лицевого счета;
- справка об инвалидности (при наличии группы инвалидности).

Требовать от заявителей документы, не предусмотренные данным пунктом Административного регламента, не допускается. Заявитель (пациент) может предоставить дополнительную информацию в печатной, электронной или в рукописной форме, необходимую для предоставления муниципальной услуги.

2.10. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- обращение за выпиской рецептов на лекарственные средства, не

разрешенные в установленном порядке к медицинскому применению;

- обращение за выпиской рецепта на наркотические средства и психотропные вещества, внесенные в Список 2, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.1998 года № 681;

- отсутствие медицинских показаний;

- отсутствие назначения препарата лечащим врачом.

Предоставление муниципальной услуги может быть прекращено в случае отказа заявителя от дальнейшего предоставления муниципальной услуги.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги — в день обращения заявителя.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги — 30 минут.

2.14. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

- соответствие санитарным правилам и нормам;

- соответствие требованиям пожарной безопасности;

- соответствие требованиям по защите информации при обработке персональных данных;

- наличие автоматизированного рабочего места специалиста;

- наличие доступа к сети Интернет;

- наличие оргтехники для печати, копирования, сканирования документов;

- наличие средств связи;

- наличие канцелярских принадлежностей;

- наличие офисной мебели.

- помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны содержать информационные стенды;

- помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны содержать места для ожидания приема заявителем, оборудованные местами для сидения.

2.15. Показатели доступности и качества услуги:

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя
Показатели доступности		
Наличие возможности получения муниципальной услуги	да/нет	да
Показатели качества		
Своевременность предоставления муниципальной услуги	%	100
Удельный вес количества обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги	%	0

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 муниципальной услуги.

Исполнение муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- заполнение рецепта врачом – специалистом;
- направление рецепта оператору ЭВМ;
- направление оператором ЭВМ в аптеки заполненных электронных рецептов для получения лекарственных средств заявителем (пациентом).

3.1.1. Заполнение рецепта врачом – специалистом.

Основанием для начала административного действия по заполнению рецепта врачом – специалистом для предоставления муниципальной услуги является личное обращение пациента к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Оформление рецептурного бланка включает в себя:

- цифровое кодирование и заполнение бланка;
- источник финансирования /федеральный бюджет (1), бюджет субъекта (2), муниципальный бюджет (3)/ и процент оплаты /бесплатно (1), 50% (2)/ указываются подчеркиванием.

- рецептурный бланк выписывается в 3-х экземплярах, имеющих единую серию и номер. Серия рецептурного бланка включает код субъекта Российской Федерации, соответствующий двум первым цифрам Общероссийского классификатора объектов административного деления (ОКАТО). Номера присваиваются по порядку. В верхнем левом углу формы № 148-1/у-04 (л) рецептурного бланка поставляется штамп лечебно-профилактического учреждения с указанием его наименования, адреса, телефона, а также указывается код лечебно-профилактического учреждения;

- при оформлении рецептурного бланка указываются полностью фамилия, имя, отчество больного, дата рождения, страховой номер индивидуального лицевого счета гражданина в Пенсионном фонде Российской Федерации (СНИЛС), номер страхового медицинского полиса обязательного медицинского страхования, адрес или номер медицинской карты амбулаторного пациента (истории развития ребенка);

- в графе «Ф.И.О. врача» указываются фамилия и инициалы врача;

- в графе «Rp:» указываются непатентованное наименование на латинском языке международное, торговое или иное название лекарственного средства, зарегистрированного в Российской Федерации, его дозировка и количество входящий в перечень льготных медикаментов лекарственного средства;

- запрещается ограничиваться общими указаниями: «Внутреннее», «Известно» и т.п.;

- разрешается только принятые правилами сокращения обозначений; твердые и сыпучие вещества выписываются в граммах (0.001; 0.5; 1.0), жидкие – в миллилитрах, граммах и каплях;

- рецепт подписывается врачом и заверяется его личной печатью;

- дополнительно рецепт заверяется печатью лечебно-профилактического учреждения «Для рецептов»;

- код в графе «Код врача (фельдшера)» указывается в соответствии с установленным органом управления здравоохранением субъекта Российской Федерации перечнем кодов врачей (фельдшеров), имеющих право на выписку лекарственных средств по дополнительному лекарственному обеспечению.

- при выписке лекарственного средства по решению врачебной комиссии на обороте рецептурного бланка ставится специальная отметка (штамп);

- на рецептурных бланках форм № 148-1/у-04(л) выписывается одно наименование лекарственного средства, изделия медицинского назначения или специализированного продукта лечебного питания, входящие в утвержденный Правительством перечень лекарственных средств для отдельных категорий граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи.

- исправления при выписывании рецептов не допускаются;

- срок исполнения данного административного действия – в день обращения;

- результатом исполнения административного действия является заполнение рецептурного бланка врачом – специалистом для направления оператору ЭВМ.

3.1.2. Направление оператором ЭВМ заполненных электронных рецептов.

Основанием для начала административного действия является получение рецепта оператором ЭВМ.

Должностное лицо, ответственное за направление электронных рецептов, отправляет по электронной почте заполненный рецептурный бланк в аптеку.

Бланк электронного рецепта остается у пациента, а копия прилагается к амбулаторной карте.

Срок исполнения данного административного действия – в день обращения.

Результатом исполнения данного административного действия является выписка электронного рецепта на лекарственный препарат, изделия медицинского назначения и направление электронного рецепта в аптеку.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль осуществляется заведующими амбулаторно-поликлинических учреждений путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений Административного регламента.

Ответственность должностных лиц МУЗ «ЦГБ» закрепляется в их должностных инструкциях.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется заместителем главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц МУЗ «ЦГБ».

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностных лиц (далее – Жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме:

- адрес: 652870, Кемеровская область, город Междуреченск, пр. 50 лет Комсомола, дом 39;

- телефоны: приемная главного врача (8 384 75) 2-77-25

- заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи:
2-12-33

- заведующая аптекой МУЗ «ЦГБ» № 87 – 4-54-24, факс – 2-77-25

- адрес электронной почты: E-mail: cgb@rikt.ru

5.3. Заявитель в своей письменной жалобе в обязательном порядке указывает наименование муниципального учреждения здравоохранения, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

Требования к жалобе, поданной по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к жалобе, поданной в письменной форме.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме заявителей. Прием заявителей в МУЗ «ЦГБ» осуществляет Главный врач или его заместитель по амбулаторно-поликлинической работе.

Прием заявителей Главным врачом или заместителем главного врача по амбулаторно-поликлинической работе проводится по предварительной записи в соответствии с графиком работы МУЗ «ЦГБ», предусмотренным подпунктом 2.2. Административного регламента.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.4. Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации в МУЗ «ЦГБ». В

исключительных случаях, когда для проверки решения поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление Главным врачом МУЗ «ЦГБ» сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.5. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме и устные с согласия заявителя ответы).

Главный врач МУЗ «ЦГБ»

В.П.Корнев

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПРИЕМ ЗАЯВЛЕНИЙ, ПОСТАНОВКА НА УЧЕТ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ
ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ
МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент (далее – Административный Регламент) предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях» разработан в целях повышения доступности оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги. Административный регламент разработан муниципальным учреждением здравоохранения «Центральная городская больница».

1.2 Муниципальная услуга - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06. 10. 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставом муниципального образования.

1.3. Заявитель - физическое лицо, обратившееся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.4. Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях».

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу - муниципальное учреждение здравоохранения «Центральная городская

больница» (далее — МУЗ «ЦГБ»).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги - направление больных на консультацию и лечение в специализированные учреждения здравоохранения.

2.4. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, нуждающиеся в оказании специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги — 1 месяц с момента подачи заявителем комплекта документов, предусмотренного п.2.9. настоящего Административного регламента.

2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется на основании обращения граждан, в том числе в электронном виде в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями».

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации ;
- Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 года № 5487-1 ;
- Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 16.04.2010 № 243-н «Об организации оказания специализированной медицинской помощи» ;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 №679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»;
- Приказом Минздравсоцразвития РФ и Российской академии медицинских наук от 06.04.2005 года № 259/19 «Об организации оказания дорогостоящей (высокотехнологичной) медицинской помощи за счет средств федерального бюджета в федеральных специализированных медицинских учреждениях, подведомственных федеральному агентству по здравоохранению и социальному развитию, Федеральному медико – биологическому агентству и Российской академии медицинских наук»;
- Приказом Минздравсоцразвития РФ и Российской академии медицинских наук от 30.10.2007 № 674/83 «О внесении изменений в Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации и Российской академии наук от 6 апреля 2005 года № 259/19 «Об организации оказания дорогостоящей (высокотехнологичной) медицинской помощи за счет средств федерального бюджета в федеральных специализированных медицинских учреждениях, подведомственных Федеральному агентству по

здравоохранению и социальному развитию и Российской академии медицинских наук».

2.7. Информация о месте нахождения, графике работы и справочных телефонах учреждений, представляющих муниципальную услугу (приложение № 1)

МУЗ «ЦГБ» расположено по адресу: город Междуреченск, пр. 50 лет Комсомола, дом 39, контактные телефоны:

- Главный врач - 2-77-25, адрес электронной почты: E-mail: cgb@rikt.ru.
- заместитель главного врача по лечебной работе – 2-26-54
- заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе – 2-12-33

График работы: с 8.00 до 16.00, выходной – суббота – воскресенье.

2.8. Требования к местам исполнения муниципальной услуги:

Направление пациентов для получения специализированной медицинской помощи осуществляется из отделений стационара и поликлиники с оформлением пакета необходимых документов.

Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга:

- соответствие санитарным правилам и нормам;
- соответствие требованиям пожарной безопасности;
- соответствие требованиям по защите информации при обработке персональных данных;
- наличие автоматизированного рабочего места специалиста;
- наличие доступа к сети Интернет;
- наличие оргтехники для печати, копирования, сканирования документов;
- наличие средств связи;
- наличие канцелярских принадлежностей;
- обеспечение комфортных условий для граждан;
- наличие офисной мебели.
- помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны содержать информационные стенды;
- помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны содержать места для ожидания приема заявителям, которые должны быть оборудованы местами для сидения.

2.9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- направление;
- выписка из истории болезни (амбулаторной карты) с данными клинических, лабораторных исследований, результатами дополнительных методов обследования, необходимых по показаниям для направления специализированные виды медицинской помощи (данные функциональной диагностики, КТ, рентгеновские снимки);
- паспорт (свидетельство о рождении ребенка);
- документ о наличии группы инвалидности;
- страховой медицинский полис ОМС;
- страховое свидетельство пенсионного страхования (СНИЛС).

В случае обращения от имени заявителя законного представителя (доверенного

лица):

- документ, удостоверяющий личность законного представителя заявителя (доверенного лица);
- документ, удостоверяющий полномочия законного представителя, или заверенная в установленном порядке доверенность.

2.10. Требования к порядку направления больных в специализированные учреждения здравоохранения:

Решение о направлении больного в специализированные медицинские учреждения на консультацию, обследование и лечение принимает комиссия в составе: лечащего врача, заведующего отделением, заместителя главного врача по лечебной работе, заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической работе.

Комиссия:

- устанавливает наличие (отсутствие) показаний для оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях;
- принимает решение о направлении (об отказе в направлении) для оказания специализированной медицинской помощи;
- принимает решение о проведении дополнительного обследования.

2.11. Исчерпывающий перечень основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- не предоставление заявителем документов (одного или нескольких), перечисленных в подпункте 2.9, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие в предоставленной выписке из медицинской документации рекомендации о необходимости оказания специализированной медицинской помощи;
- отказ пациента (его законного представителя) от оказания помощи в специализированных медицинских учреждениях.

2.12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие показаний для оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях;
- отсутствие выписки из медицинской документации за подписью руководителя медицинской организации (или уполномоченного должностного лица) по месту наблюдения и (или) лечения пациента, содержащей сведения о состоянии здоровья и проведенном обследовании и лечении, рекомендации о необходимости направления в специализированное медицинское учреждение для оказания специализированной медицинской помощи, результаты проведенных клинико-диагностических обследований по профилю заболевания;
- отсутствие паспорта Российской Федерации или свидетельства о рождении.

В случае обращения от имени заявителя законного представителя (доверенного лица):

- отсутствие документа, удостоверяющего личность законного представителя заявителя (доверенного лица);

– отсутствие документа, удостоверяющего полномочия законного представителя, или заверенной в установленном порядке доверенности.

2.13. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.14. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - 1 рабочий день.

2.15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги — 30 минут.

2.16. Показатели доступности и качества услуги:

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя
Показатели доступности		
Наличие возможности получения муниципальной услуги	да/нет	да
Показатели качества		
Удельный вес рассмотренных в установленный срок заявлений на предоставление муниципальной услуги в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги	%	100
Удельный вес количества обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги	%	0

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. При предоставлении муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях» МУЗ «ЦГБ» осуществляет следующие административные процедуры:

- прием документов от заявителя;
- постановка на учет в электронном виде;
- рассмотрение документов и принятие решения комиссией МУЗ «ЦГБ» по отбору и направлению граждан к месту лечения;
- предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях.

3.2. Административная процедура «Прием документов от заявителя»

3.2.1. Для приема документов предоставляются:

- заявление по форме согласно Приложению к настоящему Административному регламенту, на обработку персональных данных;
- выписка из медицинской документации за подписью руководителя медицинской организации (или уполномоченного должностного лица) по месту наблюдения и (или) лечения, содержащая сведения о состоянии здоровья и проведенном обследовании и лечении, рекомендации о необходимости направления в специализированное медицинское учреждение для оказания специализированной медицинской помощи, результаты проведенных клинико-диагностических обследований по профилю заболевания;
- оригинал и копия паспорта гражданина Российской Федерации или свидетельства о рождении;
- оригинал и копия полиса обязательного медицинского страхования (при наличии);
- оригинал и копия свидетельства обязательного пенсионного страхования (при наличии).

В случае обращения от имени заявителя законного представителя (доверенного лица) дополнительно к обращению должны прилагаться:

- оригинал и копия документа, удостоверяющего личность законного представителя заявителя (доверенного лица);
- оригинал и копия документа, удостоверяющего полномочия законного представителя заявителя, или заверенная в установленном порядке доверенность.

3.2.2. Обращение заявителя должно быть написано разборчиво от руки или представлено в печатном виде, на русском языке и заверено личной подписью заявителя (законного представителя) с указанием даты обращения.

3.2.3. Заявитель имеет право на неоднократное обращение за муниципальной услугой.

3.2.4. Прием документов осуществляет специалист МУЗ «ЦГБ», ответственный за прием документов (ответственный специалист).

3.2.5. Ответственный специалист:

- устанавливает личность заявителя (законного представителя), в то числе проверяет документ, удостоверяющий личность;
- принимает документы, указанные в подпункте 2.9 административного регламента;
- проверяет представленные документы на предмет их соответствия требованиям действующего законодательства;
- уведомляет о наличии препятствий для организации гражданину специализированной медицинской помощи в случае установления фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям действующего законодательства;
- оказывает содействие в устранении препятствий;
- сличает представленные оригиналы и копии документов друг с другом или готовит при необходимости копии документов;

- выдает заявителю расписку в приеме заявления.

3.3. Административная процедура «Постановка на учет»

3.3.1. Ответственный специалист:

- вносит сведения о заявителе в электронную базу данных «Сведения о нуждающихся в оказании специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях»;
- вносит сведения о заявителе, в электронную «Систему мониторинга по оказанию специализированной медицинской помощи» с оформлением «Талона на оказание специализированной медицинской помощи» (далее Талон);
- сканирует и прикрепляет к талону подробную выписку из медицинской документации, другую медицинскую документацию представленную заявителем;
- сообщает заявителю персональный номер электронного Талона;
- направляет пакет документов заявителя с результатами дополнительного обследования почтой в ДОЗН Кемеровской области.

3.3.2. Продолжительность административной процедуры до 1 часа.

3.4. Административная процедура «Рассмотрение документов и принятие решения о необходимости направления (об отказе в направлении) для оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях

3.4.1. Основанием для административной процедуры является предоставление ответственным специалистом документов заявителя на рассмотрение комиссии МУЗ «ЦГБ» по отбору и направлению граждан к месту лечения;

3.4.2. Максимальная продолжительность административной процедуры составляет 10 дней со дня приема документов.

3.5. Административная процедура «Предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях»

3.5.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на сайте: E-mail: cgb@rikt.ru;

3.5.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе исполнения муниципальной услуги, предоставляется также

- на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги;
- при личном обращении граждан;
- по телефону;
- на основании письменного обращения;
- с использованием электронных средств связи.

На портале и информационном стенде размещается следующая информация:

- перечень нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие исполнение муниципальной услуги;

- текст настоящего административного регламента с приложениями.

3.5.3. Основными требованиями предоставления информации являются:

- актуальность;

- своевременность;

- полнота;

- доступность.

3.5.4. Предоставление информации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется ответственным сотрудником в рабочее время при обращении в порядке общей очередности или по телефону.

3.5.5. Предоставление информации осуществляется по следующим вопросам:

- о перечне документов, необходимых для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги;

- о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги;

- об адресах иных органов и организаций, участвующих в соответствии с настоящим Регламентом в предоставлении муниципальной услуги;

- времени приема и выдачи документов;

- о порядке обжалования действий или бездействия должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Должностные лица МУЗ «ЦГБ» ответственные за предоставление муниципальной услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Регламенте.

4.2. Персональная ответственность медицинского персонала, должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованием законодательства.

4.3. Формой осуществления мероприятий по контролю являются плановые и внеплановые выездные (инспекционные) и камеральные проверки.

4.4. Мероприятия по контролю исполнения муниципальной услуги осуществляет администрация города Междуреченска, а также руководство МУЗ «ЦГБ».

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностных лиц (далее – Жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме:

- адрес: 652870, Кемеровская область, город Междуреченск, пр. 50 лет Комсомола, дом 39;

- телефоны: приемная главного врача (8 384 75) 2-77-25

- заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи:
2-12-33

- адрес электронной почты: E-mail: cgb@rikt.ru.

5.3. Заявитель в своей письменной жалобе в обязательном порядке указывает наименование муниципального учреждения здравоохранения, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

Требования к жалобе, поданной по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к жалобе, поданной в письменной форме.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Жалобы может быть подана в форме устного обращения на личном приеме заявителей. Прием заявителей в МУЗ «ЦГБ» осуществляет Главный врач или его заместитель по амбулаторно-поликлинической работе.

Прием заявителей Главным врачом или заместителем главного врача по амбулаторно-поликлинической работе проводится по предварительной записи в соответствии с графиком работы МУЗ «ЦГБ».

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющих его личность. Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.4. Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации в МУЗ «ЦГБ».

В исключительных случаях, когда для проверки решения поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление Главным врачом МУЗ «ЦГБ» сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.5. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.

*Приложение
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Прием заявлений, постановка на учет и предоставление
информации об организации оказания специализированной
медицинской помощи в специализированных
медицинских учреждениях»*

Главному врачу МУЗ «ЦГБ»
В.П. Корневу

от _____

проживающего (-ей) по адресу:

(адрес фактического проживания, контактные телефоны)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас оказать содействие в получении специализированной
медицинской помощи _____

Опись документов, прилагаемых к заявлению:

№ пп	Наименование документа	Отметка о предоставлении	
		«есть»	«нет»
1	Копия документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации (с данными о регистрации по месту жительства)		
2	Копия полиса обязательного медицинского страхования		
3	Копия свидетельства обязательного пенсионного страхования		
4	Документ о наличии группы инвалидности		
5	Выписка из медицинской документации (амбулаторной карты) _____ листов		
В случае обращения законного представителя (доверенного лица)			

1	Копия документа, удостоверяющего полномочия законного представителя, или заверенная в установленном порядке доверенность		
2	Копия документа, удостоверяющего личность законного представителя (доверенного лица)		
Дополнительно			

_____ 20 ____ г.

_____ **ПОДПИСЬ**

*Расписка в приеме заявления
на оказание высокотехнологичной медицинской помощи*

(подпись специалиста, принявшего заявление)

« ____ » _____ 20 __ г.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРИЕМ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ) НА ПРИЕМ К ВРАЧУ»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на Прием к врачу» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

Административный регламент разработан муниципальным учреждением здравоохранения «Центральная городская больница».

1.2. Настоящий Административный регламент распространяется на прием заявок (запись) на прием к врачу для оказания медицинской помощи в плановом порядке.

1.3. Муниципальная услуга - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06. 10. 2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставом муниципального образования.

1.4. Заявитель - физическое лицо, обратившееся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.5. Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – прием заявок (запись) на прием к врачу (далее – муниципальная услуга).

2.2. Наименование учреждений, предоставляющих муниципальную услугу:

1) Муниципальное учреждение здравоохранения «Центральная городская больница» (далее – МУЗ «ЦГБ»);

почтовый адрес: 652870, Кемеровская область, г. Междуреченск, пр. 50

лет Комсомола, дом 39;

телефон/факс приемной МУЗ «ЦГБ»: 2-77-25; адрес электронной почты:
E-mail: cgb@rikt.ru.

График работы регистратуры – понедельник – пятница с 8.00 до 17.00 часов.

2) Поликлиника № 2

почтовый адрес: 652873, г. Междуреченск, бульвар Медиков, д.5; тел.: 3-89-53, 3-38-00, 3-85-01.

3) Филиал поликлиники

почтовый адрес: 652878, г. Междуреченск, ул. Березовая, д.3; тел.: 2-01-55, 2-10-21, 2-03-87.

4) Детская поликлиника

почтовый адрес: 652888, г. Междуреченск, пр. Шахтеров, д.27; тел.: 3-99-25, 3-91-04, 3-98-28.

5) Филиал детской поликлиники

почтовый адрес: 652877, г. Междуреченск, пр. Строителей, д.37; тел.: 2-29-06, 2-30-06, 2-21-91.

6) Травматологическое отделение поликлиники

почтовый адрес: 652870, г. Междуреченск, пр. 50 лет Комсомола, д.10; тел.: 2-16-06, 2-24-80.

7) Дерматовенерологическое отделение поликлиники

почтовый адрес: 652870, г. Междуреченск, пр. 50 лет Комсомола, д.18; тел.: 2-35-17, 2-90-54.

8) Женская консультация

почтовый адрес: 652880, г. Междуреченск, пр. 50 лет Комсомола, д.64; тел.: 2-13-44, 2-12-13.

9) Общая врачебная практика № 1

почтовый адрес: 652870, г. Междуреченск, пр. 50 лет Комсомола, д.9; тел.: 2-36-87, 2-66-12.

10) Общая врачебная практика № 2

почтовый адрес: 652880, г. Междуреченск, пр. 50 лет Комсомола, д.63; тел.: 2-37-76.

11) Общая врачебная практика № 3

почтовый адрес: 652874, г. Междуреченск, ул. Гагарина, д.5а; тел.: 3-08-81.

12) Общая врачебная практика № 4

почтовый адрес: 652875, г. Междуреченск, ул. Широкий Лог, д. 42а; тел.: 9-18-60

13) Общая врачебная практика № 5

почтовый адрес: 652877, г. Междуреченск, пр. Строителей, д.22; тел.: 6-19-06, 6-18-22.

14) Психоневрологический диспансер

почтовый адрес: 652884, г. Междуреченск, ул. Пушкина, д.7; тел.: 3-99-72; 3-99-45.

15) Стоматологическая поликлиника

почтовый адрес: 652877, г. Междуреченск, ул. Космонавтов, д.14; тел.: 2-20-84, 2-32-40.

16) Центр по планированию семьи и репродукции

почтовый адрес: 652870, г. Междуреченск, ул. Чехова, д.2; тел.: 2-13-04.

17) Центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями

почтовый адрес: 652870, г. Междуреченск, пр. 50 лет Комсомола, д.18; тел.: 4-33-29, 6-12-59.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- своевременное и полное информирование населения Междуреченского городского округа о работе соответствующих учреждений здравоохранения, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- оптимальное распределение потоков пациентов при направлении на прием к врачу поликлинического отделения;

– оформление заявки (записи) на прием к врачу поликлинического отделения.

2.4. Получателями муниципальной услуги являются граждане, обратившиеся в учреждения здравоохранения (далее – получатели услуги).

2.5. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется на основании обращения граждан, в том числе в электронном виде в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями».

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституция Российской Федерации ;

Закон Российской Федерации от 28.06.1991 № 1499-1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации» ;

«Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан» от 22.07.1993 № 5487-1;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» ;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ;

Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития

Российской Федерации от 22.11.2004 № 255 «О порядке оказания первичной медико–санитарной помощи гражданам, имеющим право на получения набора социальных услуг» ;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.07.2005 № 487 «Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико–санитарной помощи» ;

Закон Кемеровской области от 30.11.2009 № 124-ОЗ «Об утверждении «Территориальной программы государственных гарантий оказания населению Рязанской области бесплатной медицинской помощи на Территории Кемеровской области на 2010 год».

2.7. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

2.7.1. – получение сведений о местах нахождения и графике работы медицинских учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, осуществляется посредством:

* просмотра информации на сайте МУЗ «ЦГБ» в сети Интернет cgb@rikt.ru;

* телефонной связи;

* электронной записи на прием к врачу посредством сети Интернет;

* наличия информационных материалов, размещенных на стендах непосредственно в медицинских учреждениях города.

Для электронной записи на прием гражданину необходимо зайти на сайт.

На сайте можно просмотреть перечень поликлинических учреждений, перечень специалистов, ведущих прием, свободные талоны на прием к данным специалистам и выбрать необходимую информацию:

* поликлинику обслуживания

* специалиста, к которому записаться на прием

* желаемые дата и время приема

* вид приема (первичный/повторный/консультация)

* оплата за счет (ОМС/ДМС/платный прием)

* краткое описание причины обращения

* фамилия, имя и отчество гражданина

* информацию о прикреплении к данному медицинскому учреждению

* телефон для связи

* электронный адрес

* контрольный номер заявки (образец электронной заявки содержится в приложении № 1 к данному регламенту).

При отсутствии желаемого времени приема, позвонить в регистратуру или заведующему регистратурой для корректировки времени приема.

В случае возникшей необходимости у гражданина отменить ранее сделанную заявку на прием к врачу через Интернет, можно обратиться непосредственно в регистратуру по телефону и снять заявку, назвав свои данные.

Каждое рабочее место сотрудника регистратуры должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к

необходимым информационным базам, средствам связи, включая Интернет, печатающим устройством.

Медицинское учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, ежедневно обновляет информацию на сайте о свободных талонах на прием к специалистам поликлиники, информирует гражданина о необходимых документах, которые он обязан иметь при себе для того, чтобы быть принятым врачом, об изменениях расписания приема врачей поликлиники.

Консультации по порядку предоставления муниципальной услуги осуществляются сотрудниками регистратуры медицинского учреждения при непосредственном обращении гражданина в поликлинику или по телефону.

2.7.2. Услуга «прием заявок (запись) на прием к врачу» оказывается при выходе гражданина через Интернет на сайт МУЗ «ЦГБ». Зафиксированная в электронном журнале записи на прием информация, а именно:

- фамилия, имя и отчество гражданина, дата записи на прием к врачу, дата и время приема врача, фамилия, имя, отчество врача и должность, подтвержденная сотрудниками регистратуры медицинского учреждения – является результатом предоставления услуги.

Для подтверждения своей заявки по форме согласно Приложению 1 к настоящему административному регламенту гражданин должен в течение периода ожидания приема и не менее чем за сутки до назначенной даты приема подтвердить в регистратуре поликлиники свои намерения прийти на прием.

Талон на прием к врачу является дополнительным подтверждением предоставления данной услуги, но не обязательным. В талоне должны быть зафиксированы:

- фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться прием, время и дата приема.

Заявка (запись) на прием к врачу может быть отправлена гражданином не более чем за две недели до желаемой даты приема.

Медицинская помощь гражданину (прием врача) оказывается на основании Территориальной программы государственных гарантий оказания населению Кемеровской области бесплатной медицинской помощи. По желанию гражданина возможен прием на платной основе.

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги:

- полис обязательного медицинского страхования;
- паспорт (при отсутствии паспорта предоставляется свидетельство о рождении несовершеннолетнего, не достигшего возраста 14 лет или заменяющий его документ).

2.9. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, отсутствуют.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- не предоставление, или предоставление не в полном объеме документов, необходимых для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;
- несогласие получателя муниципальной услуги с предлагаемой датой и

временем приема врача;

-отсутствие приема у специалиста необходимого профиля в медицинском учреждении;

- отсутствие свободных талонов на прием к нужному специалисту.

2.11. Сроки оказания муниципальной услуги.

Продолжительность приема гражданина медицинским регистратором для получателя муниципальной услуги при личном обращении в регистратуру или через портал муниципальных услуг не должна превышать 15 минут.

2.12. Требования к местам оказания муниципальной услуги.

– Прием граждан осуществляется в часы работы муниципального учреждения в регистратуре амбулаторно-поликлинических учреждений, подведомственных управлению здравоохранения города Междуреченска, при личном присутствии или по телефону;

– Зона информирования располагается в доступном месте и предназначена для ознакомления с информационными материалами.

- соответствие санитарным правилам и нормам;

- соответствие требованиям пожарной безопасности;

- соответствие требованиям по защите информации при обработке персональных данных;

- наличие автоматизированного рабочего места специалиста;

- наличие доступа к сети Интернет;

- наличие оргтехники для печати, копирования, сканирования документов;

– наличие средств связи;

– наличие канцелярских принадлежностей;

-наличие офисной мебели.

-помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны содержать места для ожидания приема заявителям, которые должны быть оборудованы местами для сидения.

2.13.Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги — в день обращения заявителя.

2.14.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги — 30 минут.

2.15. Показатели доступности и качества услуги:

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя
Показатели доступности		
Наличие возможности получения муниципальной услуги	да/нет	да
Показатели качества		
Удельный вес рассмотренных в установленный срок заявок на предоставление муниципальной		

услуги в общем количестве заявок на предоставление муниципальной услуги	%	100
Удельный вес количества обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги	%	0

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. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги:

Муниципальная услуга осуществляется при обращении пациента в регистратуру:

- лично, по телефону, по электронным каналам связи.

Блок-система оказания муниципальной услуги приведена в Приложении № 2 к административному регламенту.

3.1.1. Информация от граждан, обратившихся в медицинское учреждение города по поводу оказания муниципальной услуги через Интернет, сразу же становится доступной сотрудникам регистратуры медицинского учреждения.

Предоставление муниципальной услуги включает:

- просмотр заявок граждан, подтверждение записи на прием к врачу, информирование гражданина о предоставлении муниципальной услуги производятся сотрудником регистратуры ежедневно в часы работы медицинского учреждения по мере поступления заявок;

- формирование списка граждан, записавшихся на прием к врачу на следующий день, производится сотрудником регистратуры ежедневно в конце предыдущего рабочего дня.

- обновление и пополнение информации списка свободных талонов на прием к врачам производится сотрудником регистратуры медицинского учреждения ежедневно на двухнедельный период.

- корректировка подтвержденной информации электронного журнала записи на Прием производится сотрудником регистратуры медицинского учреждения по требованию гражданина (звонок в регистратуру или посещение им регистратуры). Информация в электронном журнале корректируется таким образом, чтобы и врач, и пациент имели возможность запланировать время на прием и посещение поликлиники. Если врач по каким-то причинам прием вести не будет, формируется список пациентов, которых сотрудник регистратуры должен известить об изменении в расписании и предложить другую дату и время приема и другого специалиста. Сотрудники регистратуры извещают гражданина об изменении даты и времени приема по телефону или через Интернет, если указан электронный адрес гражданина.

3.2. Рассмотрение заявки медицинским регистратором при обращении

гражданина в муниципальное учреждение здравоохранения:

Для получения услуги гражданин должен предъявить медицинскому регистратору, документы, указанные в пункте 2.8 административного регламента.

Медицинский регистратор производит проверку представленных документов.

Медицинский регистратор вправе отказать гражданину в предоставлении услуги в случае отсутствия у гражданина полиса обязательного медицинского страхования.

Если имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, но гражданин настаивает на её предоставлении, медицинский регистратор направляет гражданина в доврачебный кабинет, где определяется срочность оказания медицинской помощи.

Идентификация пациента производится путем сравнения внесенных в программу медицинским регистратором данных гражданина с базой застрахованных лиц, представленной из страховой организации. В случае отсутствия гражданина в базе застрахованных лиц при наличии страхового полиса регистратор дополнительно записывает паспортные данные пациента.

При совпадении сведений, предоставленных гражданином с данными базы застрахованных лиц, медицинский регистратор заполняет «Талон амбулаторного пациента». После распечатки талона медицинский регистратор выдает гражданину «Талон амбулаторного пациента» с разъяснением времени приема и номера кабинета врача, осуществляющего прием.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем структурного подразделения, ответственного за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также должностными лицами органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем структурного подразделения, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работником, предоставляющим муниципальную услугу, положений настоящего Административного регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем органа, участвующего в предоставлении муниципальной услуги.

4.3. Для проведения плановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги может формироваться комиссия, в состав которой включаются работники органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, должностные лица МУЗ «ЦГБ».

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором

отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывается членами комиссии и руководителем структурного подразделения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги.

4.3.1. Сотрудники регистратуры медицинского учреждения несут персональную ответственность за:

- * внесение информации о свободных талонах на прием к врачу;

- * прием электронных заявок от гражданина и подтверждение;

- * своевременное информирование граждан, записавшихся на прием, об изменениях даты и времени приема врачей.

В исключительных случаях (наличие обращений, содержащих сведения о предоставлении услуги ненадлежащего качества), в медицинских учреждениях могут быть проведены внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги.

4.4. Персональная ответственность сотрудников учреждений здравоохранения, оказывающих муниципальную услугу согласно административному регламенту закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на досудебное обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия работников органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в вышестоящих органах.

Получатели муниципальной услуги имеют право обратиться устно или направить письменную жалобу на имя руководителя Управления здравоохранения города амбулаторно-поликлинического учреждения.

Порядок рассмотрения обращений установлен законодательством Российской Федерации.

Обращение в письменной форме должно содержать:

- фамилию, имя, отчество гражданина;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

- суть заявления или жалобы;

- личную подпись физического лица;

- дату.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

Письменный ответ направляется заявителю обращения не позднее 30 дней со дня поступления письменного обращения.

Если жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер дисциплинарной ответственности к сотруднику, допустившему нарушение требований законодательства Российской Федерации, Кемеровской

области, нормативно-правовых актов города Междуреченска и настоящего Административного регламента.

5.2. Получатели муниципальной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке.

Главный врач МУЗ «ЦГБ»

В.П.Корнев

*Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Прием заявок (записи) на прием к врачу»*

Электронный адрес

Поликлиника обслуживания

Специалист: _____

Желаемые дата: _____. _____. _____ и время: _____

Вид приема (первичный/ повторный/ консультация): _____

Оплата за счет (ОМС/ДМС/платный прием): _____

Краткое описание причины обращения: _____

Контактная информация гражданина

Фамилия, имя, отчество _____

Являюсь прикрепленным к данной поликлинике: _____

Телефон: _____ E-mail: _____

Контрольный номер заявки: _____

БЛОК – СХЕМА
последовательности действий при предоставлении
муниципальной услуги «Прием заявок
(записи) на прием к врачу»

