

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 услуг 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 установлены 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»

