

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№

г. Таганрог

Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями здравоохранения г. Таганрога

В соответствии с распоряжениями Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р, Администрации Ростовской области от 10.08.2010 № 102 «О государственных информационных системах «Региональный реестр государственных услуг (функций) Ростовской области» и «Региональный портал государственных услуг (функций) Ростовской области», пунктом 18.7 решения коллегии Администрации Ростовской области от 27.01.2011 № 4 «Об итогах социально-экономического развития Ростовской области в 2010 году и задачах на 2011 год», решением коллегии Администрации Ростовской области от 22.11.2010 № 124 «О реализации мероприятий по формированию электронного правительства, развитию информационного общества в Ростовской области и проекте концепции формирования в Ростовской области электронного правительства до 2013 года», на основании Постановления Администрации города от 23.09.2011 № 3348 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и порядке проведения их экспертизы», Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом города, **Администрация города Таганрога постановляет:**

1. Утвердить административные регламенты предоставления муниципальными учреждениями здравоохранения г. Таганрога, муниципальных услуг:

1.1. Приём заявок (запись) на приём к врачу (приложение № 1);

1.2. Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов (приложение № 2);

1.3. Оказание первичной медико-санитарной помощи в амбулаторно-поликлинических, стационарно-поликлинических и больничных учреждениях, медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов (приложение № 3);

1.4. Оказание неотложной и скорой медицинской помощи (приложение № 4)..

2. Комитету социального анализа, прогнозирования и информации Администрации города Таганрога (Титаренко И. Н.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления и представить информацию о его опубликовании в общий отдел Администрации города Таганрога.

3. Общему отделу Администрации города Таганрога (Дьяченко Т. Д.) обеспечить представление копии настоящего постановления и информации о его официальном опубликовании в Правительство Ростовской области в установленные сроки.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и применяется к правоотношениям, возникшим с 01.01.2011 года.

5. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя Главы Администрации Липовенко Е.В.

Мэр города Таганрога

Н. Д. Федянин

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Приём заявок (запись) на приём к врачу»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Приём заявок (запись) на приём к врачу» (далее – «муниципальная услуга») разработан в целях повышения эффективности деятельности муниципальных учреждений здравоохранения (далее – «МУЗ»), качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, повышения удовлетворённости населения качеством оказания муниципальной услуги в МУЗ, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) работников МУЗ при выдаче талонов на приём к участковому врачу-терапевту.

1.2. Муниципальную услугу предоставляют МУЗ, подведомственные Управлению здравоохранения г. Таганрога (далее – «УЗ»), оказывающие первичную медико-санитарную помощь по участковому принципу обслуживания.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1.3.1. Конституцией Российской Федерации;

1.3.2. Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1.3.3. Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации 22.07.1993 № 5487-1;

1.3.4. Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.3.5. Приказами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 07.12.2005 № 765 «Об организации деятельности врача-терапевта участкового», от 10.05.2007 № 323 «Об утверждении порядка организации работ (услуг), выполняемых при осуществлении доврачебной, амбулаторно-поликлинической (в том числе первичной медико-санитарной помощи, медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов, специализированной медицинской помощи), стационарной (в том числе первичной медико-санитарной помощи, медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов, скорой и скорой специализированной (санитарно-авиационной), высокотехнологичной, санаторно-курортной медицинской помощи»;

1.3.6. Областными Законами Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», от 22.10.2004 № 179-ЗС «Об охране здоровья жителей Ростовской области».

1.4. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

1.4.1. выдача заявителю талона на приём к врачу (далее – талон);

1.4.2. извещение о постановке заявителя в «лист ожидания» на приём к врачу;

1.4.3. выдача заявителю направления на приём к врачу в иное учреждение;

1.4.4. извещение об отказе в выдаче талона.

1.5. Получателями муниципальной услуги являются физические лица, имеющие действующий в Российской Федерации полис обязательного медицинского страхования, являющиеся гражданами Российской Федерации, а также лицами без гражданства и иностранными гражданами, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации (далее – «заявители»).

1.6. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Получение информации о муниципальной услуге осуществляется посредством:

2.1.1. телефонной связи;

2.1.2. информационных материалов, размещённых на стендах (вывесках) непосредственно в МУЗ;

2.1.2. информационно-коммуникационной сети общего доступа (официальный сайт Администрации города; средства массовой информации).

2.2. Информирование заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, по следующим направлениям:

2.2.1. местонахождение и график работы МУЗ;

2.2.2. справочные номера телефонов;

2.2.3. порядок и способ получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.3. На информационных стендах (вывесках), размещаемых при входе в МУЗ, должна иметься следующая информация об амбулаторно-поликлиническом подразделении МУЗ:

2.3.1. извлечения из правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

2.3.2. местонахождение, график (режим) работы, в том числе специалистов МУЗ и УЗ, номера телефонов, адреса электронной почты органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (приложение 1);

2.3.3. извлечения из административного регламента о процедурах предоставления муниципальной услуги в виде блок-схемы и текста (приложение 2); порядок обжалования решения, действия или бездействия органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги; перечень заявителей муниципальной услуги; перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги; схема размещения в административном здании работников МУЗ, участвующего в предоставлении муниципальной услуги; основания для отказа (приостановления) в предоставлении муниципальной услуги;

2.3.4. необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

2.4. При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

2.5. Врач-специалист, осуществляющий устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги (лично или по телефону):

2.5.1. должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости – с привлечением других врачей-специалистов;

2.5.2. не вправе осуществлять консультирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение заявителя;

2.5.3. устное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги (лично или по телефону) осуществлять подробно в доброжелательной, вежливой форме, при этом информирование не может превышать 30 минут при личном обращении, 10 минут – при обращении по телефону.

2.6. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, чёткость в изложении информации, полнота информирования.

2.7. Ответы на письменные запросы о предоставлении информации оформляются на официальном бланке МУЗ или УЗ, при этом срок ответа на письменное обращение заявителя не может превышать 30 дней.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется при выходе заявителя через Интернет на сайт МУЗ. Зафиксированная в электронном журнале записи на приём информация, а именно:

фамилия, имя и отчество заявителя, дата записи на приём к врачу, дата и время приема врача, фамилия, имя, отчество врача и должность, подтвержденная работником регистратуры МУЗ, является результатом предоставления услуги. Для подтверждения своей заявки заявитель должен в течение периода ожидания приёма и не менее чем за сутки до назначенной даты приёма подтвердить в регистратуре МУЗ свои намерения прийти на приём.

2.9. Талон на приём к врачу является подтверждением предоставления муниципальной услуги. В талоне должны быть зафиксированы: фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться приём, время и дата приёма.

2.10. Заявка (запись) на приём к врачу может быть отправлена заявителем не более чем за одну неделю до желаемой даты приёма.

2.11. Предоставление амбулаторной помощи по экстренным показаниям (острые и внезапные ухудшения в состоянии здоровья, а именно: высокая температура (38 градусов и выше), острые и внезапные боли любой локализации, судороги, нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача) обеспечивается на следующих условиях:

2.11.1. приём заявителя осуществляется вне очереди и без предварительной записи;

2.11.2. осуществляется экстренный приём всех обратившихся, независимо от прикрепления заявителя к поликлинике;

2.11.3. отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приёме;

2.11.4. экстренная и неотложная помощь в праздничные и выходные дни осуществляется отделением скорой помощи МУЗ «Городская больница скорой медицинской помощи» и травматологическими пунктами.

2.12. Продолжительность ожидания приёма у кабинета врача – не более 60 минут.

2.13. При отсутствии желаемого времени приёма, заявителю необходимо позвонить в регистратуру МУЗ (её заведующему) для корректировки времени приёма.

2.14. В случае возникшей необходимости у заявителя отменить ранее сделанную заявку на приём к врачу через Интернет, можно обратиться непосредственно в регистратуру МУЗ по телефону и снять заявку.

2.15. МУЗ ежедневно обновляет информацию на сайте о свободных талонах на приём к специалистам МУЗ, информирует заявителя о необходимых документах, которые он обязан иметь при себе для того, чтобы быть принятым врачом, об изменениях расписания приёма врачей МУЗ.

2.16. Юридические и фактические адреса, справочные номера телефонов, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов в сети Интернет, режим работы МУЗ, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, приведены в приложении 1 к настоящему регламенту.

2.17. Консультации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляются должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, МУЗ при личном обращении заявителя, посредством телефонной связи, на сайтах МУЗ, или сайте Администрации города.

2.18. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей по поводу предоставления информации о предоставлении муниципальной услуги работники МУЗ подробно и в вежливой форме информируют заявителя по интересующим их вопросам.

2.19. Работник, не имеющий возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, переадресовывает заданный вопрос на другое должностное лицо или же заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.20. Консультация о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении заявителя предоставляется работниками МУЗ, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с должностными инструкциями и функциональными обязанностями, безвозмездно.

2.21. Приём заявок (запись) на приём к врачу осуществляется медицинским регистратором от заявителя в момент его обращения в МУЗ лично или посредством Интернет.

2.22. Документы, подлежащие представлению заявителем для получения муниципальной услуги, необходимые в соответствии с законодательством:

2.22.1. паспорт гражданина Российской Федерации, или иной документ, удостоверяющий личность;

2.22.2. полис обязательного медицинского страхования Российской Федерации (оригинал или копия);

2.22.3. страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (СНИЛС) (оригинал или копия);

2.22.4. документ, подтверждающий отношение к льготной категории.

2.23. Медицинская помощь по экстренным показаниям может быть предоставлена без предъявления документов.

2.24. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя.

2.25. Требовать от заявителей документы, не предусмотренные настоящим регламентом, не допускается.

2.26. Заявитель может предоставить дополнительную информацию в печатной, электронной или в рукописной форме, необходимую для предоставления муниципальной услуги.

2.27. В случае если документы заявителя не читаются, имеют исправления и дополнения, орфографические ошибки, а также серьёзные повреждения, не позволяющие однозначно толковать их содержание, в предоставлении муниципальной услуги может быть отказано.

2.28. Документы представляются непосредственно заявителем одновременно в полном объёме. Документы могут быть представлены в электронном виде.

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

2.30. Срок ответа на письменное обращение заявителя не может превышать тридцать дней.

2.31. В день назначенного приёма заявитель для получения талона на прием к врачу предъявляет документы, указанные в пункте 2.22 настоящего регламента.

2.32. Муниципальная услуга предоставляется в день обращения.

2.33. Максимальные сроки административных процедур предоставления муниципальной услуги, при общем сроке шесть рабочих дней со дня получения документов от заявителя, составляют:

2.33.1. приём и регистрации заявки и документов, представленных заявителем, – не более двух рабочих дней;

2.33.2. изучение представленных документов на предмет наличия оснований для отказа в выдаче талона – день приёма и регистрации заявки и документов, представленных заявителем;

2.33.3. принятие решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на приём к врачу, либо выдаче направления на приём к врачу в иное МУЗ, либо отказе в выдаче талона – день приёма и регистрации заявки и документов, представленных заявителем;

2.33.4. выдача талона, либо направления извещения о постановке в «лист ожидания» на приём к врачу в иное учреждение, либо извещения об отказе в выдаче талона – не более четырёх рабочих дней.

2.34. Основаниями для отказа в записи на приём к врачу являются:

2.34.1. отсутствие приёма специалиста необходимого профиля в данном МУЗ;

2.34.2. отсутствие свободных талонов на приём к нужному специалисту;

2.34.3. предоставление заявителем не в полном объёме необходимых документов, или несоответствие представленных документов требованиям пункта 2.22 настоящего регламента;

2.34.4. снятие записи на приём заявителем;

2.34.5. отсутствие у заявителя права на посещение врача в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.34.6. отсутствие в МУЗ лицензии на медицинскую деятельность в части заявленного вида услуги.

2.35. Основанием для постановки заявителя в «лист ожидания» на приём к врачу является отсутствие талонов на дату приёма и регистрации заявки.

2.36. Основанием для выдачи направления на приём к врачу в иное МУЗ является отсутствие врача соответствующей специальности в МУЗ на дату приёма и регистрации заявки.

2.37. Место приёма заявки и документов, а также выдачи талонов и извещений должно быть оснащено стульями, столами, системой кондиционирования воздуха, компьютером с возможностью печати и выхода в Интернет, доступом к гардеробу, а также печатными материалами, содержащими следующие сведения:

2.37.1. порядок предоставления муниципальной услуги;

2.37.2. перечень правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

2.37.3. памятку с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.38. Места, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.

2.39. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны содержать информационные стенды, организованные в соответствии с требованиями пункта 2.1. настоящего регламента.

2.40. Условиями для включения больного в список приёма врача-специалиста медицинским регистратором без первичного посещения участкового врача на имеющееся на момент обращения свободное время, выделенное для первичного приёма врача-специалиста, являются:

2.40.1. наличие внесённых в медицинскую карту амбулаторного больного рекомендаций врача-специалиста о диспансерном посещении;

2.40.2. наличие на руках у заявителя выписки из стационара с рекомендацией дальнейшего наблюдения у врача-специалиста;

2.40.3. наличие на руках у заявителя заключения консультанта областного лечебно-профилактического учреждения с рекомендацией дальнейшего наблюдения у врача-специалиста;

2.40.4. обострение хронического заболевания повторно в текущем году, при условии, что данное заболевание ранее лечил врач-специалист.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения.

3.1. Информация от заявителей, обратившихся в МУЗ за получением муниципальной услуги через Интернет, сразу же становится доступной работникам регистратуры МУЗ.

3.2. Предоставление муниципальной услуги состоит из следующих административных процедур:

3.2.1. приём и регистрация заявки и документов, представленных заявителем;

3.2.2. изучение представленных документов на предмет наличия оснований для предоставления муниципальной услуги или отказа в ней;

3.2.3. принятие решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на приём к врачу, либо о выдаче направления на приём к врачу в иное МУЗ, либо извещение об отказе в выдаче талона.

3.3. Основанием для начала процедуры по приёму и регистрации заявки и документов является поступление в МУЗ заявки на приём к врачу с предъявлением документов, предусмотренных пунктом 2.22 настоящего регламента.

3.4. Заявка и документы могут быть представлены заявителем лично в письменной или устной форме, посредством почтовой связи, либо посредством электронной почты или размещения заявки в сети Интернет.

3.5. Просмотр заявок граждан, подтверждение записи на приём к врачу, информирование

заявителя о предоставлении муниципальной услуги производится работником регистратуры ежедневно в часы работы МУЗ по мере поступления заявок.

3.6. Формирование списка заявителей, записавшихся на приём к врачу на следующий день, производится работником регистратуры МУЗ ежедневно в конце предыдущего рабочего дня.

3.7. Обновление и пополнение информации списка свободных талонов на приём к врачам производится работником регистратуры МУЗ ежедневно на одну неделю вперед.

3.8. Корректировка подтверждённой информации электронного журнала записи на приём производится работником регистратуры МУЗ по требованию заявителя по телефону или при посещении им регистратуры, при этом информация в электронном журнале корректируется таким образом, чтобы и врач, и заявитель имели возможность запланировать время на приём и посещение МУЗ.

3.9. Если врач по каким-то причинам приём вести не будет, формируется список заявителей, которых работник регистратуры МУЗ должен известить об изменении в расписании и предложить другую дату и время приёма, другого специалиста. Сотрудники регистратуры извещают заявителя об изменении даты и времени приёма по телефону или через Интернет, если указан электронный адрес заявителя.

3.10. Приём и регистрация заявки на приём к врачу с предъявлением документов, предусмотренных пунктом 2.22 настоящего регламента, осуществляются уполномоченным работником МУЗ.

3.11. Работник проверяет представленную заявку и документы на соответствие требованиям пункта 2.22 настоящего регламента и предмет наличия или отсутствия у заявителя права посещения врача согласно законодательству Российской Федерации и оснований для отказа в выдаче талона.

3.12. Если представленные заявителем заявка и документы соответствуют требованиям пунктов 2.22-2.27 настоящего регламента, работник МУЗ принимает документы и регистрирует их поступление путём внесения в соответствующую электронную базу данных записи о приёме заявки на приём к врачу с указанием даты принятия заявки и присвоением ей регистрационного номера.

3.13. Если представленные заявителем заявка и документы не соответствуют требованиям пунктов 2.22-2.27 настоящего регламента, то документы не принимаются к дальнейшему рассмотрению и не регистрируются.

Если заявка и документы представлены заявителем лично, то работник МУЗ предоставляет ему консультацию о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, требованиях к оформлению документов и выдаёт памятку с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги; если заявка и документы представлены иным способом, то работник МУЗ 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.

3.14. Максимальный срок выполнения административной процедуры по приёму и регистрации заявок не должен превышать двух рабочих дней.

3.15. Основанием для начала процедуры по принятию решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на приём к врачу, является завершение проверки работником МУЗ проверки заявки и представленных документов.

3.16. По результатам проверки работник МУЗ принимает одно из следующих решений:

3.16.1. выдать талон;

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

3.16.3. выдать направление на приём к врачу в иное МУЗ;

3.16.4. отказать в выдаче талона.

3.17. Административная процедура по принятию решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на приём к врачу, выполняется в день получения заявки и документов непосредственно по завершении проверки заявки и представленных документов.

3.18. В зависимости от одного из принятых решений, указанных в пункте 3.16 настоящего регламента, работник МУЗ:

3.18.1. осуществляет запись заявителя на приём к врачу и оформление талона на приём к врачу;

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

3.18.3. оформляет направление на прием к врачу в иное МУЗ;

3.18.4. оформляет извещение об отказе в выдаче талона.

3.19. Блок-схема административных процедур предоставления муниципальной услуги представлена в приложении 2 к настоящему регламенту.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

4.2. Текущий контроль за полнотой, качеством, соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется:

4.2.1. ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также должностными лицами МУЗ, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, непосредственно при предоставлении муниципальной услуги заявителю;

4.2.2. заместителем руководителя МУЗ по клинично-экспертной работе – в отношении специалиста;

4.2.3. руководителем МУЗ – в отношении заместителя руководителя МУЗ, соответствующего структурного подразделения МУЗ, действующего по его поручению.

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

4.3.1. выявление и устранение нарушений прав заявителя;

4.3.2. рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников МУЗ.

4.4. В случае выявления нарушений прав заявителя виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.6. Контроль соблюдения положений настоящего регламента путём проведения плановых проверок осуществляет руководитель МУЗ один раз в полгода в соответствии с планом работы МУЗ. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги может формироваться комиссия, в состав которой включаются работники МУЗ, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, должностные лица УЗ.

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.

4.7. Внеплановые проверки соблюдения положений настоящего регламента проводятся руководителем МУЗ при поступлении информации о несоблюдении работниками требований настоящего регламента либо по требованию органов, обладающих контрольно-надзорными полномочиями.

4.8. 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).

4.9. Ответственный работник МУЗ несёт персональную ответственность за:

- 4.9.1. внесение информации о свободных талонах на приём к врачу;
- 4.9.2. приём электронных заявок от заявителей и их подтверждение;
- 4.9.3. своевременное информирование заявителей, записавшихся на приём, об изменениях даты и времени приёма врачей;
- 4.9.4. соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приёма и регистрации заявки и документов от заявителя, внесения записей в электронные базы данных МУЗ;
- 4.9.5. соответствие принятых документов требованиям пунктов 2.22-2.27 настоящего регламента;
- 4.9.6. принятое решение и сроки выдачи талона, либо извещения о постановке заявителя «в лист ожидания» на приём к врачу, либо о выдаче направления на приём к врачу в иное МУЗ, либо об отказе в выдаче талона;
- 4.9.7. своевременное представление документов на подпись руководителю МУЗ.
- 4.10. Руководитель МУЗ несёт персональную ответственность за:
 - 4.10.1. соблюдение сроков подписания документов, представленных работником МУЗ;
 - 4.10.2. принятое решение о выдаче талона, либо о постановке заявителя «в лист ожидания» на приём к врачу, либо о выдаче направления на приём к врачу в иное МУЗ, либо об отказе в выдаче талона, если такое решение принято им самостоятельно.
- 4.11. Ответственность за предоставление муниципальной услуги закрепляется должностной инструкцией должностных лиц и работников МУЗ.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

- 5.1. Заявители имеют право самостоятельно, либо через законного представителя, на досудебное обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия работников МУЗ, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.
- 5.2. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является письменная жалоба заявителя, поданная в его интересах.
- 5.3. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме.
- 5.4. Требования к жалобе, поданной по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к жалобе, поданной в письменной форме.
- 5.5. Жалоба заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги подлежит рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».
- 5.6. Предметом обжалования может быть:
 - 5.6.1. нарушение сроков предоставления муниципальной услуги;
 - 5.6.2. нарушение требований по предоставлению документов, не предусмотренных законодательством Российской Федерации;
 - 5.6.3. некорректное поведение должностных лиц и работников МУЗ;
 - 5.6.4. некомпетентная консультация, данная работником МУЗ заявителю.
- 5.7. Заявители могут направить жалобу в письменной форме или в форме электронного сообщения по адресам (электронной почтой), указанным в приложении 1 к настоящему регламенту.
- 5.8. Жалоба должна содержать следующую информацию:
 - 5.8.1. наименование МУЗ, в которое направляется письменная жалоба, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;
 - 5.8.2. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и место жительства или пребывания заявителя;
 - 5.8.3. суть жалобы, существо нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействие);

5.8.4. личную подпись заявителя (представителя) и дату;

5.8.5. документы, подтверждающие полномочия представителей, если в интересах заявителя обратился представитель.

5.9. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель имеет право представить документы и материалы либо их копии.

5.10. Заявитель может письменно обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги:

5.10.1. руководителю МУЗ, предоставляющего муниципальную услугу, или заместителям руководителя по амбулаторно-поликлинической помощи населению, клинико-экспертной работе;

5.10.2. Начальнику Управления здравоохранения г. Таганрога по адресу: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Петровская, 74/ пер Лермонтовский, 5.

Адрес электронной почты: uz-taganrog@yandex.ru

Номера телефонов:

начальник Управления здравоохранения г. Таганрога: 8(8634) 312-833. факс: 312-834 ;

заместитель начальника Управления здравоохранения: 8(8634) 612-555;

заместитель начальника Управления здравоохранения: 8(8634) 311-829;

сектора организационно-методической работы: 8(8634) 383-227

5.10.3. в судебном порядке.

5.11. Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приёме заявителей. Приём заявителей осуществляют руководители МУЗ без предварительной записи, в соответствии с графиком работы МУЗ (приложение 1). При личном приёме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

5.12. Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приёма 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ в срок, не превышающий 30 дней.

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

5.14. Жалоба заявителя рассматривается в сроки и в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.15. Жалоба считается разрешённой, 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.

5.16. Порядок рассмотрения заявлений, направляемых в суды, определяется гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

Заместитель Главы Администрации-
управляющий делами

А.В.Наврат

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Приём заявок (запись) на приём к врачу»

. Амбулаторно-поликлинические учреждения			
1.1. Муниципальное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №1» (МУЗ «Городская поликлиника №1»)			
Адреса: юридический – 347940, г. Таганрог, ул. Пархоменко, 15 «а»; электронной почты: gorgpol1@pbox.ttn.ru web-сайта: tgp1.ru			
Номера: факсимильной связи – 331-717; телефона секретаря главного врача – 331-717 (понедельник-пятница, 08.00-17.00 часов)			
Главный врач,	ул. Пархоменко, 15 «а»;	331-717	Вторник с 09.00-11.00, четверг с 14.00-16.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	ул. Пархоменко, 15 «а»;	372-004	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Заместитель главного врача по КЭР,	ул. Пархоменко, 15 «а»;	389-084	В филиалах по графику
Регистратура	ул. Пархоменко, 15 «а»;	337-318	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 1	ул. Инструментальная, 15		Понедельник-пятница с 07.30-19.00 Суббота с 08.00-15.00, Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Заведующий филиалом	ул.Инструментальная,15	648-864	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул.Инструментальная,15	648-812 648-832	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 2	ул. Чехова, 271		Понедельник-пятница с 07.30-19.00 Суббота с 08.00-15.00, Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Заведующий филиалом	ул. Чехова, 271	641-913	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Чехова, 271	641-803	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 3	ул. Жуковского, 9		Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 09.00-15.00, Воскресенье дежурный врач с 09.00-12.00
Заведующий филиалом	ул. Жуковского, 9	382-025	Понедельник-пятница с 08.00-15.00

Регистратура	ул. Жуковского, 9	331-541	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 09.00-15.00, Воскресенье дежурный врач с 09.00-12.00
Центр здоровья	Ул. Жуковского, 9	389-778	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
1.2. Муниципальное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №2» (МУЗ «Городская поликлиника № 2») Адреса: юридический – 347900, г. Таганрог, ул. Греческая, 104; электронной почты: tagmuzgp2@yandex.ru; web-сайта: www.tgp2.ru Номера: факсимильной связи – 383-958; телефона секретаря главного врача – 383-958 (понедельник-пятница, 08.00-15.00 часов)			
Главный врач,	Ул. Фрунзе, 61	383-958	Пятница с 14.00-16.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	Ул. Фрунзе, 61	362-596	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Заместитель главного врача по КЭР,	Ул. Фрунзе, 61	611-671	В филиалах по графику
Заведующий поликлиникой	Ул. Греческая, 104	362-784	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	Ул. Греческая, 104	383-359	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 1	ул. П. Тольятти, 14		Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Заведующий филиалом	ул. П. Тольятти, 14	624-888	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. П. Тольятти, 14	624-431	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 2	ул. Л. Чайкиной, 39		Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Заведующий филиалом	ул. Л. Чайкиной, 39	601-527	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Л. Чайкиной, 39	601-259	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 3	ул. Ленина, 216		Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Заведующий филиалом	ул. Ленина, 216	62-3-354	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Ленина, 216	623-715	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00

			Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Центр здоровья	Ул.Ленина, 216	658-829	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Филиал № 4	ул. Фрунзе, 61		Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Заведующий филиалом	Ул. Фрунзе, 61	362-597	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	Ул. Фрунзе, 61	315-001	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов
1.3. Муниципальное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника № 1» (МУЗ «Детская городская поликлиника № 1») Адреса: юридический – 347939, г. Таганрог, ул. Чучева, 26; электронной почты: tagmuzdgp1@yandex.ru ; web-сайта: www.taganrogdgp1.ucoz.ru Номера: факсимильной связи – 372-419; телефона секретаря главного врача – 372-419 (понедельник-пятница, 08.00-17.00 часов)			
Главный врач	ул. Чучева, 26;	372-419	Понедельник с 10-12, среда с 14.00-16.00, Пятница с 10.-12.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	ул. Чучева, 26;	372-419	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Заместитель главного врача по КЭР,	ул. Чучева, 26;	372-313	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Педиатрическое отделение № 1	ул. Чучева, 26;		Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с 08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 1	ул. Чучева, 26;	339-534	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Заведующий консультативно-диагностическим отделением	ул. Чучева, 26;	339-444	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Чучева, 26;	339-455	
Педиатрическое отделение № 2	Ул. Свободы, 42		Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 2	Ул. Свободы, 42	648-761	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Заведующий отделением восстановительного лечения	Ул. Свободы, 42	648-770	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	Ул. Свободы, 42	648-950	Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с08.00-14.00
Педиатрическое отделение № 3	ул. Яблочкина, 8		Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с 08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 3	Ул. Яблочкина, 8	333-332	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	Ул. Яблочкина, 8	331-550	Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с08.00-14.00
Центр здоровья для детей	Ул. Яблочкина, 8	649-305	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
1.4. Муниципальное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника №2» (МУЗ «Детская городская поликлиника № 2») Адреса:			

юридический – 347910, г. Таганрог, пер. Каркасный, 2; электронной почты: dgp2taganrog@mail.ru web-сайта: http://dgp2taganrog.ucoz.ru/ Номера: факсимильной связи – 623-794; телефона секретаря главного врача – 623-794 (понедельник-пятница, 08.00-17.00 часов)			
Главный врач,	пер. Каркасный, 2	623-794	Пятница с08.00-11.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	пер. Каркасный, 2	328-741	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Заместитель главного врача по КЭР,	пер. Каркасный, 2	620-757	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Педиатрическое отделение № 1 пер. Каркасный, 2			Понедельник с 07.30-19.00 Суббота с 08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 1	пер. Каркасный, 2	620-757	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	пер. Каркасный, 5	623-620	Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с08.00-14.00
Педиатрическое отделение № 2			Понедельник с 07.30-19.00 Суббота с 08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 2	Ул.П. Тольятти, 18	603-970	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	Ул. П Тольятти, 18	603-222 603-231	Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с08.00-14.00
Педиатрическое отделение № 3			понедельник с07.30-19.00 Суббота с08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 3	Ул. Л. Чайкиной, 45	602-450	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	Ул. Л. Чайкиной, 45	604-540	Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с08.00-14.00
Педиатрическое отделение № 4			Понедельник-пятница с 07.30-19.00 суббота с 08.00-14.00
Заведующий филиалом	Пер.А. Глушко, 12	611-549	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	Пер. А. Глушко, 12	610-558	Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с08.00-14.00
1.5. Муниципальное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №1» (МУЗ «Стоматологическая поликлиника №1») Адреса: юридический – 347924, г. Таганрог, ул. Дзержинского, 177; электронной почты: stomat73@maiel.ru ; web-сайта: http://www.infotaganrog.ru/stomatologiya1 Номера: факсимильной связи – 674-581 телефона секретаря главного врача – 674-581 (понедельник-пятница: 08.00-16.00 часов)			
Главный врач,	Ул. Дзержинского, 177	674-581	Среда с 11.00-13.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	Ул. Дзержинского, 177	670-182	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	Ул. Дзержинского, 177	679-554	Понедельник-четверг с 07.00-19.00 Пятница-суббота с07.00-16.00
1.6. Муниципальное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №2» (МУЗ «Стоматологическая поликлиника №2»)			

<p>Адреса: юридический – 347923, г. Таганрог, ул. Инструментальная, 19/2; электронной почты: stomat2buh@mail.ru; web-сайта: Номера: факсимильной связи – 648-660; телефона секретаря главного врача – 648-660 (понедельник-пятница: 08.00-16.00 часов)</p>			
Главный врач,	ул.Инструментальная,19/2	648-660	Понедельник, четверг с 14.00-16.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	ул.Инструментальная,19/2	648-660	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул.Инструментальная,19/2	648-326	Понедельник-четверг с 07.00-19.00 Пятница суббота с 07.00-16.00
<p>1.7. Муниципальное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №3» (МУЗ «Стоматологическая поликлиника №3») Адреса: юридический – 347922, г. Таганрог, пер. 1-ый Крепостной,34, электронной почты: stomat_3@mail.ru; web-сайта: http://www.infotaganrog.ru/stomatologiya3/ Номера: факсимильной связи – 360-731; телефона секретаря главного врача – 360-731 (понедельник-пятница: 08.00-16.00 часов)</p>			
Главный врач,	Пер. 1-ый Крепостной, 34	360-731	Понедельник с 10.00-12.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	Пер. 1-ый Крепостной, 34	360-782	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	Пер. 1-ый Крепостной, 34	360-782	Понедельник-четверг с 07.00-19.00 Пятница с07.00-16.00
Кабинет оказания экстренной стоматологической помощи	Пер. 1-ый Крепостной, 34	360-782	Ежедневно с19.00-08.00
<p>1.8. Муниципальное учреждение здравоохранения «Консультативно-диагностический центр» (МУЗ «Консультативно-диагностический центр») Адреса: юридический – 347924, г. Таганрог, ул. Дзержинского, 156; электронной почты: tmdc@pbox.ttn.ru; web-сайта: http://www.kdctag.ru/ Номера: факсимильной связи – 224023; телефона секретаря главного врача – 223 223 (понедельник-пятница, 08.00-17.00 часов)</p>			
Главный врач,	ул. Дзержинского, 156	604-343	
Заместитель главного врача по медицинской части,	ул. Дзержинского, 156	603-883	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Дзержинского, 156	603-333	Понедельник-пятница с 08.00-15.00

Заместитель Главы Администрации-
управляющий делами

А.В. Наврат

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Приём заявок (запись) на приём к врачу»

БЛОК-СХЕМА
административных процедур предоставления муниципальной услуги



Заместитель Главы Администрации-
управляющий делами

А.В.Наврат

Проект

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальными учреждениями здравоохранения г. Таганрога (далее – «МУЗ»), подведомственными Управлению здравоохранения г. Таганрога (далее – «УЗ»), муниципальной услуги «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов» разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) должностных лиц МУЗ.

1.2. Административный регламент распространяется на заполнение и направление в аптеки электронных рецептов.

1.3. Муниципальную услугу предоставляют МУЗ, подведомственные УЗ, оказывающие первичную медико-санитарную помощь по участковому принципу обслуживания.

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1.4.1. Конституцией Российской Федерации;

1.4.2. Федеральными законами от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах», от 08.01.1998 № 3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах», от 22.06.1998 № 86-ФЗ «О лекарственных средствах», от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

1.4.3. Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан утвержденными Верховным Советом Российской Федерации 22.07.1993 № 5487-1;

постановлениями Правительства Российской Федерации от 30.07.1994 № 890 «О государственной поддержке развития медицинской промышленности и улучшении обеспечения населения и учреждений здравоохранения лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения», от 30.06.1998 № 681 «Об утверждении перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации», от 17.10.2007 № 682 «О закупках в 2009-2011 годах лекарственных средств, предназначенных для лечения больных злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, гемофилией, муковисцидозом, гипопитарным нанизмом, болезнью Гоше, рассеянным склерозом, а также после трансплантации органов и (или) тканей»;

1.4.4. приказами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 № 255 «О порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг», от 29.12.2004 № 328 «Об утверждении порядка предоставления набора социальных услуг отдельным категориям граждан», от 29.07.2005 № 487 «Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи», от 14.12.2005 № 785 «О Порядке отпуска лекарственных средств», от 18.09.2006 № 665 «Об утверждении перечня лекарственных средств,

отпускаемых по рецептам врача (фельдшера) при оказании дополнительной бесплатной медицинской помощи отдельным категориям граждан, имеющим право на получение государственной социальной помощи», от 12.02.2007 № 110 «О порядке назначения и выписывания лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания»;

1.4.5. Областным законом Ростовской области от 22.10.2004 № 179-ЗС «Об охране здоровья жителей Ростовской области».

1.5. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги являются: заполнение рецепта на лекарственное средство, изделие медицинского назначения, специализированные продукты лечебного питания для детей инвалидов, направление электронных рецептов в аптеки, обеспечение медикаментами заявителя услуг в аптеке (количество выписанных рецептов (единиц), количество заявителей, получивших муниципальную услугу).

1.6. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, проживающие на территории муниципального образования «Город Таганрог», застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации, имеющие право на льготное лекарственное обеспечение в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области (далее – «заявители»).

1.7. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Получение информации о муниципальной услуге осуществляется посредством: телефонной связи; информационных материалов, размещённых на стендах (вывесках) непосредственно в МУЗ; информационно-коммуникационной сети общего доступа (официальный сайт Администрации города; средств массовой информации).

2.1.2. Информирование заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, по следующим направлениям:

2.1.2.1. местонахождение и график работы МУЗ;

2.1.2.2. справочные номера телефонов;

2.1.2.3. порядок и способ получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.1.3. На информационных стендах (вывесках), размещаемых при входе в МУЗ и УЗ, должна иметься следующая информация об амбулаторно-поликлиническом подразделении МУЗ:

2.1.3.1. извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

2.1.3.2. местонахождение, график (режим) работы, в том числе специалистов МУЗ и УЗ, номера телефонов, адреса электронной почты органа, участвующего в предоставлении муниципальной услуги согласно приложению 1;

2.1.3.3. условия предоставления 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 (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги);

2.1.3.4. извлечения из административного регламента (процедура предоставления муниципальной услуги в виде блок-схемы (приложение 2) и текста); порядок обжалования решения, действия или бездействия органов, участвующих в предоставлении муниципальной

услуги; перечень заявителей муниципальной услуги; перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги; схема размещения в административном здании работников МУЗ, участвующего в предоставлении муниципальной услуги; основания для отказа (приостановления) в предоставлении муниципальной услуги;

2.1.3.5. необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

2.1.4. При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

2.1.5. Врач-специалист, осуществляющий устное информирование о порядке предоставления услуги (лично или по телефону):

2.1.5.1. должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости – с привлечением других врачей-специалистов;

2.1.5.2. не вправе осуществлять консультирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение заинтересованного лица.

Устное информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги (лично или по телефону) осуществляется подробно в доброжелательной, вежливой форме и не может превышать 30 минут при личном обращении, 10 минут – при обращении по телефону.

2.1.6. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги являются: достоверность предоставляемой информации, чёткость в изложении информации, полнота информирования.

2.1.7. Ответы на письменные запросы о предоставлении информации оформляются на официальном бланке МУЗ или УЗ. Срок ответа на письменное обращение заявителя не может превышать тридцати дней.

2.2. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги.

2.2.1. Консультации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляются должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, МУЗ при личном обращении заявителя, посредством телефонной связи, на сайтах МУЗ, или официальном сайте Администрации города.

2.2.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей по поводу предоставления информации о предоставлении муниципальной услуги работники МУЗ подробно и в вежливой форме информируют заявителя по интересующим их вопросам.

2.2.3. Работник, не имеющий возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, переадресовывает заданный вопрос на другое должностное лицо, или же заявителю должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2.4. Консультация о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении заявителя предоставляется работниками МУЗ, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с должностными инструкциями и функциональными обязанностями.

2.3. Порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги.

2.3.1. Документы, подлежащие представлению заявителем для получения муниципальной услуги, необходимые в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

2.3.1.1. заявление в произвольной форме;

2.3.1.2. паспорт гражданина Российской Федерации;

2.3.1.3. полис обязательного медицинского страхования Российской Федерации (оригинал или копия);

2.3.1.4. страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (СНИЛС) (оригинал или копия);

2.3.1.5. справка установленной формы органа Пенсионного фонда Российской Федерации для граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи;

2.3.1.6. документ, подтверждающий отношение к льготной категории;

2.3.1.7. амбулаторная карта с заключением врача об установлении диагноза, рекомендуемой схеме лечения.

2.3.2. Основанием для начала административного действия по заполнению рецепта врачом для предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя.

2.3.3. Требовать от заявителей документы, не предусмотренные пунктом 2.3.1. настоящего регламента, не допускается. Заявитель может предоставить дополнительную информацию в печатной, электронной или в рукописной форме, необходимую для предоставления муниципальной услуги.

2.3.4. За представление недостоверных или искажённых сведений заявитель несёт ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.3.5. Оригиналы и копии документов должны быть чёткими (включая имеющиеся на них печати и подписи), не иметь исправлений и дополнений, орфографических ошибок, а также серьёзных повреждений, не позволяющих однозначно толковать их содержание. Документы представляются непосредственно заявителем одновременно в полном объёме. Документы могут быть представлены в электронном виде.

2.4. Сроки исполнения муниципальной услуги.

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется в день обращения.

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

2.4.2.1. заполнение рецептурного бланка (далее – «рецепт») производится врачом амбулаторно-поликлинического МУЗ – в день обращения заявителя после осмотра и внесения записи в амбулаторную карту;

2.4.2.2. направление заполненных электронных рецептов в аптеку для получения лекарственных препаратов заявителем – в день обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

2.4.3. Время ожидания приёма врача не более 60 минут, исключения составляют:

2.4.3.1. случаи необходимости предоставления экстренной помощи по жизненным показаниям другому заявителю услуги;

2.4.3.2. острые и внезапные ухудшения состояния здоровья;

2.4.3.3. повышение температуры тела выше 38 градусов, острые внезапные боли любой локализации, нарушение сердечного ритма, кровотечение, отравление и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача. Приём осуществляется вне общей очереди, заявители услуги, ожидающие приёма, должны быть об этом проинформированы.

2.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.5.1. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

2.5.1.1. отсутствие медицинских показаний к назначению лекарственных препаратов и необходимости предметов медицинского назначения;

2.5.1.2. отсутствие заявителя в Федеральном регистре лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи;

2.5.1.3. в случае письменного отказа заявителя от получения набора социальных услуг (социальной услуги) на период с 1 января года, следующего за годом подачи заявления об отказе предоставления услуги в органах Пенсионного фонда Российской Федерации, и по 31 декабря года, в котором заявитель обратится с заявлением о возобновлении предоставления ему набора социальных услуг (социальной услуги).

2.6. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. МУЗ, предоставляющее муниципальную услугу должно иметь:

2.6.1.1. лицензию на медицинскую деятельность;

2.6.1.2. лицензию на деятельность, связанную с оборотом наркотических средств и психотропных веществ (хранение, перевозки, приобретение, использование), внесённых в Список II в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.6.1.3. лицензию на деятельность, связанную с оборотом наркотических средств и психотропных веществ (хранение, перевозки, приобретение, использование), внесённых в Список III в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.6.1.4. соответствующее программно-технологическое обеспечение;

2.6.1.5. защищённые каналы электронной связи.

2.6.2. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами.

Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы информационными стендами (вывесками). Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями, столами (стойками) для возможности записи информации со стендов, и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками документов и пишущими ручками для возможности оформления документов.

В помещении должны быть созданы условия для обслуживания заявителей с ограниченными физическими возможностями: оборудованы пандусы, специальные ограждения и перила, обеспечивающие беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок.

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

Места для приёма посетителей оборудуются системой противопожарной сигнализации, средствами пожаротушения и системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, средствами первой медицинской помощи.

2.6.3. Помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с заявителями должно быть организовано в виде кабинетов, в которых ведут приём несколько специалистов с возможностью копирования, сканирования документов, доступа к сети Интернет (при необходимости).

2.6.4. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается:

2.6.4.1. регистратура;

2.6.4.2. кабинеты врачей;

2.6.4.3. помещения для проведения диагностики;

2.6.4.4. помещения для подразделений физиотерапии;

2.6.4.5. служебные и бытовые помещения;

2.6.4.6. гардероб для верхней одежды посетителей;

2.6.4.7. санузлы.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения.

3.1. МУЗ, предоставляющее муниципальную услугу:

3.1.1. создаёт условия для оформления электронных рецептов, защиты персональных данных заявителей;

3.1.2. формирует справочник врачей, являющихся участниками предоставления муниципальной услуги.

3.2. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги:

3.2.1. приём, осмотр заявителя врачом в день обращения;

3.2.2. запись данных осмотра в амбулаторную карту заявителя;

3.2.3. назначение по медицинским показаниям лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения, специализированных продуктов лечебного питания для детей

инвалидов;

3.2.4. заполнение рецепта врачом-специалистом;

3.2.5. направление оператором ЭВМ электронного рецепта в аптеку, выдача рецептурного бланка на руки заявителю;

3.2.6. обращение заявителя в аптеку для получения лекарственных средств.

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показаны на блок-схеме (приложение 2).

Основанием для начала административного действия по заполнению рецепта врачом-специалистом для предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя, его осмотр, определение тактики оказания медицинской помощи, назначение и выписка рецептов на необходимые лекарственные препараты, изделия медицинского назначения, специализированные продукты лечебного питания для детей-инвалидов.

3.3. Заполнение рецепта врачом-специалистом осуществляется в соответствии с порядком, утверждённым приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12.02.2007 № 110 «О порядке назначения и выписывания лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания».

3.4. При обращении заявитель предоставляет:

3.4.1. паспорт гражданина Российской Федерации;

3.4.2. страховое свидетельство государственного пенсионного страхования;

3.4.3. страховой полис обязательного медицинского страхования;

3.4.4. справку установленной формы органа Пенсионного фонда Российской Федерации для следующих категорий граждан:

3.4.4.1. инвалиды войны;

3.4.4.2. участники Великой Отечественной войны;

3.4.4.3. ветераны боевых действий из числа лиц, указанных в подпунктах 1-4 пункта 1 статьи 3 Федерального закона «О ветеранах»;

3.4.4.4. военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награждённые орденами или медалями СССР за службу в указанный период;

3.4.4.5. лица, награждённые знаком "Жителю блокадного Ленинграда";

3.4.4.6. лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;

3.4.4.7. члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, члены семей погибших в Великой Отечественной войне лиц из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной противовоздушной обороны, а также члены семей погибших работников госпиталей и больниц города Ленинграда;

3.4.4.8. инвалиды;

3.4.4.9. дети-инвалиды;

3.4.5. заключение врача специалиста об установлении диагноза, рекомендуемой схеме оказания медицинской помощи.

3.5. Разрешаются только принятые правилами сокращения обозначений: твердые и сыпучие вещества выписываются в граммах (0,001; 0,5; 1,0), жидкие – в миллилитрах, граммах и каплях.

3.6. Рецепт подписывается врачом (фельдшером) и заверяется его личной печатью. Дополнительно рецепт заверяется печатью лечебно-профилактического учреждения «Для рецептов».

При выписке лекарственного средства по решению врачебной комиссии на обороте рецептурного бланка ставится специальная отметка (штамп).

Выписывается одно наименование лекарственного средства, изделия медицинского назначения или специализированного продукта лечебного питания.

Исправления при выписывании рецептов не допускаются.

3.7. Срок исполнения данного административного действия – в день обращения. Результатом исполнения административного действия является заполнение рецептурного бланка врачом-специалистом для направления оператору ЭВМ.

3.8. Направление заполненных электронных рецептов в аптечное учреждение.

Должностное лицо (врач-специалист), ответственное за направление электронных рецептов отправляет по электронной почте заполненный рецептурный бланк в аптеку.

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

Срок исполнения данного административного действия – в день обращения.

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

3.9. Очередь при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги отсутствует, услуга оказывается при обращении.

3.10. Запрос заявителя регистрируется при обращении.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

4.2. Текущий контроль за полнотой, качеством, соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется:

4.2.1. ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также должностными лицами МУЗ, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, непосредственно при предоставлении муниципальной услуги заявителю;

4.2.2. заместителем руководителя МУЗ по клиничко-экспертной работе – в отношении специалиста;

4.2.3. руководителем МУЗ – в отношении заместителя руководителя МУЗ, соответствующего структурного подразделения МУЗ, действующих по его поручению.

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

4.3.1. выявление и устранение нарушений прав заявителя муниципальной услуги;

4.3.2. рассмотрение обращений заявителей муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) работников.

4.4. В случае выявления нарушений прав заявителя виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.6. Контроль соблюдения положений настоящего регламента путём проведения плановых проверок осуществляет руководитель МУЗ один раз в полгода в соответствии с планом работы МУЗ. Для проведения плановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги может формироваться комиссия, в состав которой

включаются работники МУЗ, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, должностные лица УЗ.

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.

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

4.8. 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).

4.9. Специалист несёт персональную ответственность за:

4.9.1. соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приёма и регистрации заявки и документов от заявителя, внесения записей в электронные базы данных МУЗ;

4.9.2. соответствие принятых документов требованиям пункта 2.3.1 настоящего регламента;

4.9.3. соблюдение сроков, порядка и форм при осуществлении действий, указанных в пункте 3 настоящего регламента;

4.9.4. своевременное представление документов на подпись руководителю МУЗ;

4.9.5. соблюдение порядка и сроков направления в аптеку электронного рецепта.

4.10. Руководитель МУЗ несёт персональную ответственность за:

4.10.1. соблюдение сроков подписания документов, представленных специалистом;

4.10.2. принятое решение о выдаче электронного рецепта.

4.11. Ответственность за предоставление муниципальной услуги закрепляется должностной инструкцией.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Заявители имеют право самостоятельно, либо через представителя, на досудебное обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия работников МУЗ, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является письменное обращение (жалоба) заявителя, поданное в его интересах.

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

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

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

5.2. Предметом обжалования может быть:

5.2.1. нарушение сроков предоставления муниципальной услуги;

5.2.2. нарушение требований по предоставлению документов, не предусмотренных законодательством Российской Федерации;

5.2.3. некорректное поведение должностных лиц по отношению к заявителю;

5.2.4. некомпетентная консультация, данная работником МУЗ заявителю.

5.3. Заявитель или иное заинтересованное лицо могут направить обращение в письменной форме или в форме электронного сообщения по адресам (электронной почтой), указанным в приложении 1 к настоящему регламенту. Обращение должно содержать

следующую информацию в обязательном порядке:

5.3.1. наименование МУЗ, в которое направляется письменная жалоба, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, действия (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

5.3.2. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и место жительства или пребывания заявителя;

5.3.3. почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы;

5.3.4. суть жалобы, существо нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействие), личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель имеет право представить документы и материалы либо их копии.

5.4. Заявитель может письменно обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги:

5.4.1. руководителю МУЗ, предоставляющего муниципальную услугу, или заместителям руководителя по амбулаторно-поликлинической помощи населению, клинико-экспертной работе (далее – «руководители»);

5.4.2. Начальнику Управления здравоохранения г. Таганрога по адресу: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Петровская, 74/ пер Лермонтовский, 5.

Адрес электронной почты: uz-taganrog@yandex.ru

Номера телефонов:

начальник Управления здравоохранения г. Таганрога: 8(8634) 312-833. факс: 312-834 ;

заместитель начальника Управления здравоохранения: 8(8634) 612-555;

заместитель начальника Управления здравоохранения: 8(8634) 311-829;

сектора организационно-методической работы: 8(8634) 383-227.

5.4.3. в судебном порядке.

5.5. Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приёме заявителей. Приём заявителей осуществляют руководители МУЗ без предварительной записи, в соответствии с графиком работы МУЗ (приложение 1). При личном приёме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.6. Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приёма 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ в срок, не превышающий тридцать дней.

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

5.7. Жалоба заявителя рассматривается в сроки и в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.8. Жалоба считается разрешённой, 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.

5.9. Заявление об обжаловании действий (бездействия) работников МУЗ, связанных с предоставлением муниципальной услуги, подаётся в суд общей юрисдикции по месту жительства заявителя либо по месту нахождения МУЗ в течение трех месяцев со дня, когда заявителю стало известно о действиях (бездействии) должностных лиц работников МУЗ. Порядок рассмотрения и разрешения заявлений, направляемых в суды, определяется гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

Заместитель Главы Администрации-
управляющий делами

А.В.Наврат

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов»»

Юридические и фактические адреса, справочные номера телефонов,
адреса электронной почты, адреса официальных сайтов в сети Интернет, график работы
подведомственных МУЗ, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

. Амбулаторно-поликлинические учреждения			
1.1. Муниципальное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №1» (МУЗ «Городская поликлиника №1»)			
Адреса: юридический – 347940, г. Таганрог, ул. Пархоменко, 15 «а»; электронной почты: gorgpol1@pbox.ttn.ru web-сайта: tgp1.ru Номера: факсимильной связи – 331-717; телефона секретаря главного врача – 331-717 (понедельник-пятница, 08.00-17.00 часов)			
Главный врач,	ул. Пархоменко, 15 «а»;	331-717	Вторник с 09.00-11.00, четверг с 14.00-16.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	ул. Пархоменко, 15 «а»;	372-004	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Заместитель главного врача по КЭР,	ул. Пархоменко, 15 «а»;	389-084	В филиалах по графику
Регистратура	ул. Пархоменко, 15 «а»;	337-318	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 1	ул. Инструментальная, 15		Понедельник-пятница с 07.30-19.00 Суббота с 08.00-15.00, Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Заведующий филиалом	ул.Инструментальная,15	648-864	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул.Инструментальная,15	648-812 648-832	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 2	ул. Чехова, 271		Понедельник-пятница с 07.30-19.00 Суббота с 08.00-15.00, Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Заведующий филиалом	ул. Чехова, 271	641-913	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Чехова, 271	641-803	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 3	ул. Жуковского, 9		Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 09.00-15.00,

			Воскресенье дежурный врач с 09.00-12.00
Заведующий филиалом	ул. Жуковского, 9	382-025	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Жуковского, 9	331-541	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 09.00-15.00, Воскресенье дежурный врач с 09.00-12.00
1.2. Муниципальное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №2» (МУЗ «Городская поликлиника № 2»)			
Адреса: юридический – 347900, г. Таганрог, ул. Греческая, 104; электронной почты: tagmuzgp2@yandex.ru; web-сайта: www.tgp2.ru Номера: факсимильной связи – 383-958; телефона секретаря главного врача – 383-958 (понедельник-пятница, 08.00-15.00 часов)			
Главный врач,	Ул. Фрунзе, 61	383-958	Пятница с 14.00-16.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	Ул. Фрунзе, 61	362-596	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Заместитель главного врача по КЭР,	Ул. Фрунзе, 61	611-671	В филиалах по графику
Заведующий поликлиникой	Ул. Греческая, 104	362-784	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	Ул. Греческая, 104	383-359	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 1	ул. П. Тольятти, 14		Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Заведующий филиалом	ул. П. Тольятти, 14	624-888	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. П. Тольятти, 14	624-431	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 2	ул. Л. Чайкиной, 39		Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Заведующий филиалом	ул. Л. Чайкиной, 39	601-527	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Л. Чайкиной, 39	601-259	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 3	ул. Ленина, 216		Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Заведующий филиалом	ул. Ленина, 216	62-3-354	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Ленина, 216	623-715	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов

			Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 4	ул. Фрунзе, 61		Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Заведующий филиалом	ул. Фрунзе, 61	362-597	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Фрунзе, 61	315-001	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов
1.3. Муниципальное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника № 1» (МУЗ «Детская городская поликлиника № 1») Адреса: юридический – 347939, г. Таганрог, ул. Чучева, 26; электронной почты: tagmuzdgp1@yandex.ru ; web-сайта: www.taganrogdgp1.ucoz.ru Номера: факсимильной связи – 372-419; телефона секретаря главного врача – 372-419 (понедельник-пятница, 08.00-17.00 часов)			
Главный врач	ул. Чучева, 26;	372-419	Понедельник с 10-12, среда с 14.00-16.00, Пятница с 10.-12.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	ул. Чучева, 26;	372-419	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Заместитель главного врача по КЭР,	ул. Чучева, 26;	372-313	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Педиатрическое отделение № 1	ул. Чучева, 26;		Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с 08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 1	ул. Чучева, 26;	339-534	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Заведующий консультативно-диагностическим отделением	ул. Чучева, 26;	339-444	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Чучева, 26;	339-455	
Педиатрическое отделение № 2	ул. Свободы, 42		Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с 08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 2	ул. Свободы, 42	648-761	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Заведующий отделением восстановительного лечения	ул. Свободы, 42	648-770	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Свободы, 42	648-950	Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с 08.00-14.00
Педиатрическое отделение № 3	ул. Яблочкина, 8		Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с 08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 3	ул. Яблочкина, 8	333-332	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Яблочкина, 8	331-550	Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с 08.00-14.00
1.4. Муниципальное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника №2» (МУЗ «Детская городская поликлиника № 2») Адреса: юридический – 347910, г. Таганрог, пер. Каркасный, 2; электронной почты: dgp2taganrog@mail.ru web-сайта: http://dgp2taganrog.ucoz.ru/			

Номера: факсимильной связи – 623-794; телефона секретаря главного врача – 623-794 (понедельник-пятница, 08.00-17.00 часов)			
Главный врач,	пер. Каркасный, 2	623-794	Пятница с08.00-11.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	пер. Каркасный, 2	328-741	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Заместитель главного врача по КЭР,	пер. Каркасный, 2	620-757	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Педиатрическое отделение № 1 пер. Каркасный, 2			Понедельник с 07.30-19.00 Суббота с 08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 1	пер. Каркасный, 2	620-757	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	пер. Каркасный, 5	623-620	Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с08.00-14.00
Педиатрическое отделение № 2 ул.П.Тольятти,18			Понедельник с 07.30-19.00 Суббота с 08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 2	ул.П. Тольятти, 18	603-970	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. П Тольятти, 18	603-222 603-231	Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с08.00-14.00
Педиатрическое отделение № 3 ул.Л.Чайкиной,45			понедельник с07.30-19.00 Суббота с08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 3	ул. Л. Чайкиной, 45	602-450	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Л. Чайкиной, 45	604-540	Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с08.00-14.00
Педиатрическое отделение № 4 пер. А.Глушко, 12			Понедельник-пятница с 07.30-19.00 суббота с 08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 4	пер.А. Глушко, 12	611-549	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	пер. А. Глушко, 12	610-558	Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с08.00-14.00

Заместитель Главы Администрации-
управляющий делами

А.В.Наврат

Приложение 2
к проекту административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Заполнение и направление в аптеки
электронных рецептов»

БЛОК-СХЕМА
административных процедур предоставления муниципальной услуги



Заместитель Главы Администрации-
управляющий делами

А.В.Наврат

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Оказание первичной медико-санитарной помощи в
амбулаторно-поликлинических, стационарно-поликлинических и больничных
учреждениях, медицинской помощи женщинам в период беременности,
во время и после родов»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет срок и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги «Оказание первичной медико-санитарной помощи в амбулаторно-поликлинических, стационарно-поликлинических и больничных учреждениях, медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов» (далее – «муниципальная услуга»).

Муниципальная услуга оказывается при обращении граждан в муниципальное учреждение здравоохранения при состояниях, вызванных внезапными заболеваниями, обострением хронических заболеваний, травмами и отравлениями, в целях профилактического осмотра, при беременности и при других обстоятельствах, связанных с оказанием первичной медико-санитарной помощи.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальными учреждениями здравоохранения г. Таганрога.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1.3.1. Конституцией Российской Федерации;

1.3.2. Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации 22.07.1993 № 5487-1;

1.3.3. Федеральными законами от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах», от 28.06.1991 № 1499-1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 22.06.1998 № 86-ФЗ «О лекарственных средствах», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

1.3.4. постановлениями Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 № 679 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», от 08.04.1999 № 393 «О гарантированном обеспечении граждан жизненно необходимыми и важнейшими лекарственными средствами, а также о некоторых условиях льготного обеспечения граждан лекарственными средствами»;

1.3.5. приказами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 13.10.2005 № 633 «Об организации медицинской помощи», от 29.07.2005 № 487 «Об организации оказания первичной медико-санитарной помощи», от 10.05.2007 № 323 «Об утверждении Порядка организации работ (услуг), выполняемых при осуществлении доврачебной, амбулаторно-поликлинической (в том числе первичной медико-санитарной

помощи, медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов, специализированной медицинской помощи), стационарной (в том числе первичной медико-санитарной помощи, медицинской помощи женщинам во время беременности, во время и после родов, специализированной медицинской помощи), скорой и скорой специализированной (санитарно-авиационной), высокотехнологичной, санаторно-курортной медицинской помощи», от 01.11.2004 № 179 «Об утверждении порядка оказания скорой медицинской помощи», от 26.03.1999 № 100 «О совершенствовании организации скорой медицинской помощи населению РФ», от 31.01.2011 № 51н «Об утверждении национального календаря профилактических прививок и календаря профилактических прививок по эпидемическим показаниям», от 29.12.2004 № 328 «Об утверждении порядка предоставления набора социальных услуг отдельным категориям граждан», от 07.12.2005 № 765 «Об организации деятельности врача-терапевта участкового», от 14.03.2007 № 170 «Об организации деятельности врачебной комиссии медицинской организации», от 01.08.2007 № 514 «О порядке выдачи медицинскими организациями листков нетрудоспособности»;

1.3.6. порядками и стандартами оказания медицинской помощи, утверждёнными министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации;

1.3.7. «Методическими рекомендациями по разработке административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» Минэкономразвития России;

1.3.8. Областным законом Ростовской области от 22.10.2004 № 179-ЗС «Об охране здоровья жителей Ростовской области»;

1.3.9. постановлением Администрации Ростовской области от 23.05.2006 № 193 «Об организации взаимодействия участников обязательного медицинского страхования при исполнении областного законодательства о бюджете областного фонда обязательного медицинского страхования»;

1.3.10. приказами министерства здравоохранения Ростовской области от 10.06.2005 № 238 «О порядке направления в областные ЛПУ», от 30.11.2010 № 1563 «О направлении беременных, рожениц и гинекологических больных в ЛПУ областного и межтерриториального уровня», от 25.03.2011 № 380 «О совершенствовании оказания онкологической помощи населению Ростовской области».

1.4. Конечным результатом исполнения муниципальной услуги являются:

1.4.1. стабилизация состояния больного или выздоровление;

1.4.2. направление пациента на следующий этап лечения (при необходимости);

1.4.3. направление на обследование и/или лечение в специализированное медицинское учреждение.

1.5. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, проживающие на территории муниципального образования «Город Таганрог», застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации (далее – «заявители»), а также их представители.

1.6. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется бесплатно непосредственно в муниципальном учреждении здравоохранения, осуществляющем медицинское обслуживание.

2.2. Получение информации о муниципальной услуге осуществляется посредством:

2.2.1. телефонной связи;

2.2.2. информационных материалов, размещённых на стендах (вывесках) непосредственно в муниципальном учреждении здравоохранения, а также в Управлении здравоохранения г. Таганрога;

2.2.3. информационно-коммуникационной сети общего доступа (официальный интернет-сайт Администрации города);

2.2.4. средств массовой информации.

2.3. Информирование заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, по следующим направлениям:

2.3.1. местонахождение и график работы муниципального учреждения здравоохранения, а также Управления здравоохранения г. Таганрога;

2.3.2. справочные телефоны;

2.3.3. порядок и способ получения информации заинтересованными лицами по вопросам исполнения муниципальной услуги.

2.4. На информационных стендах (вывесках) в муниципальных учреждениях здравоохранения, размещаемых при входе в них, должна иметься следующая информация:

2.4.1. извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

2.4.2. местонахождение, график (режим) работы муниципального учреждения здравоохранения, а также в Управления здравоохранения г. Таганрога, в том числе специалистов, номера телефонов, адреса электронной почты органа (организации), участвующего в предоставлении муниципальной услуги;

2.4.3. квалификация и сертификация специалистов муниципального учреждения здравоохранения;

2.4.4. виды медицинской помощи, оказываемой безвозмездно в рамках программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на соответствующий год;

2.4.5. перечень категорий лиц, имеющих право на медицинское обслуживание вне очереди;

2.4.6. перечень и условия платных медицинских услуг с указанием их стоимости;

2.4.7. условия оказания 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 (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги);

2.4.8. информация из настоящего административного регламента (процедура предоставления муниципальной услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы); порядок обжалования решения, действий (бездействия) органов (организаций), участвующих в предоставлении муниципальной услуги; перечень заявителей муниципальной услуги; перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги; схема размещения в административном здании работников органа (организации), участвующего в предоставлении муниципальной услуги; основания для отказа (приостановления) в предоставлении муниципальной услуги;

2.4.9. необходимая оперативная информация об исполнении муниципальной услуги.

2.5. Информация о деятельности муниципального учреждения здравоохранения, порядке и правилах предоставления муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже, чем раз в год, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

2.6. В процессе предоставления муниципальной услуги муниципального учреждения здравоохранения взаимодействуют с:

2.6.1. Управлением здравоохранения г. Таганрога;

2.6.2. Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Ростовской области;

2.6.3. средствами массовой информации;

2.6.4. другими муниципальными учреждениями здравоохранения.

2.7. Врач-специалист (специалист) Управления здравоохранения г. Таганрога, осуществляющий устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги (лично или по телефону):

2.7.1. должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости – с привлечением других врачей-специалистов (специалистов);

2.7.2. не вправе осуществлять консультирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо, или косвенно влияющее на индивидуальное решение заявителя.

2.8. Устное информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги (лично или по телефону) осуществляется подробно в доброжелательной, вежливой форме и не может превышать 30 минут при личном обращении, 10 минут при обращении по телефону.

2.9. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги являются:

2.9.1. достоверность предоставляемой информации;

2.9.2. чёткость в изложении информации;

2.9.3. полнота информирования.

2.10. Ответы на письменные запросы о предоставлении информации оформляются на официальном бланке муниципального учреждения здравоохранения или Управления здравоохранения г. Таганрога, при этом срок ответа на письменное обращение не может превышать 30 дней.

2.11. Юридические и фактические адреса, справочные номера телефонов, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов в сети Интернет, режим работы муниципальных учреждений здравоохранения, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, приведены в приложении к настоящему административному регламенту.

2.12. Консультации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляются только должностными лицами и специалистами Управления здравоохранения г. Таганрога или муниципального учреждения здравоохранения, ответственными за предоставление муниципальной услуги, в соответствии с должностными инструкциями, при личном обращении заявителя, посредством телефонной связи или соответствующих интернет-сайтов.

2.13. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей по вопросам предоставления информации о предоставлении муниципальной услуги должностные лица Управления здравоохранения г. Таганрога или муниципального учреждения здравоохранения, подробно и в вежливой форме информируют заявителя по интересующим их вопросам.

2.14. Должностное лицо (специалист), не имеющее возможности самостоятельно ответить на поставленные заявителем вопросы, переадресовывает заданный вопрос другому должностному лицу (специалисту), или же предоставляет заявителю телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.15. Консультация о предоставлении муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.16. Требования к объёму и качеству муниципальной услуги:

2.16.1. объём и порядок оказания первичной медико-санитарной помощи устанавливаются законодательством Российской Федерации в области охраны здоровья граждан;

2.16.2. получение заявителями всех категорий и групп предусмотренной законодательством Российской Федерации первичной медико-санитарной помощи должно обеспечиваться своевременно и в необходимом объёме в соответствии со стандартами (протоколами) медицинской помощи, а также с учётом характера заболевания пациента;

2.16.3. виды бесплатной медицинской помощи предоставляются заявителю в соответствии с Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

2.17. Муниципальная услуга осуществляется постоянно.

2.18. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами; в помещении должны быть созданы условия для обслуживания граждан с ограниченными физическими возможностями (наличие пандусов, специальных ограждений и перил, обеспечивающих беспрепятственное

передвижение и разворот инвалидных колясок).

2.19. В местах предоставления муниципальной услуги предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты, санузлы, гардероб верхней одежды граждан).

2.20. Информационные таблички должны размещаться рядом со входом либо на двери входа так, чтобы они были видны заявителю.

2.21. Помещения муниципального учреждения здравоохранения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны быть оборудованы:

2.21.1. противопожарной системой охраны;

2.21.2. средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.22. Рабочие места специалистов муниципального учреждения здравоохранения оборудуются в соответствии с требованиями санитарных норм и правил.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения.

3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в муниципальное учреждение здравоохранения, непосредственно предоставляющее муниципальную услугу.

3.2. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно, медицинская помощь (объём, сроки проведения и своевременность диагностических и лечебных мероприятий) оказывается в соответствии с утверждёнными министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации порядками и стандартами медицинской помощи оказания медицинской помощи.

3.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является оказание медицинской помощи в условиях амбулаторно-поликлинических, стационарных и на дому в соответствии с законодательством.

3.4. Для получения первичной медико-санитарной помощи, не связанной с оказанием неотложной и скорой медицинской помощью, заявителю необходимо обратиться в регистратуру (лично, по телефону или посредством Интернет) амбулаторно-поликлинического учреждения (подразделения стационарно-поликлинического учреждения) по месту жительства для получения талона, в котором должны быть указаны фамилия, имя, отчество медицинского работника (врача), номер кабинета, дата и время приёма, на приём к врачу. Заявитель обслуживается в регистратуре в порядке очереди, за исключением:

3.4.1. ветеранов войны;

3.4.2. членов семей погибших (умерших) инвалидов войны;

3.4.3. участников Великой Отечественной войны и участников боевых действий;

3.4.4. участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции;

3.4.5. граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы.

По экстренным показаниям (острые и внезапные ухудшения в состоянии здоровья (высокая температура тела (38°C и выше), острые и внезапные боли любой локализации, судороги, нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния, заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача) осуществляется вне очереди и без предварительной записи с момента обращения заявителя.

Детям до 15 лет медицинская помощь и консультативные услуги оказываются в присутствии родителей или их законных представителей. Одному из родителей или иному члену семьи по усмотрению родителей (лиц, их замещающих), осуществляющим уход за ребёнком, предоставляется право находиться с больным ребёнком с получением листка временной нетрудоспособности в порядке, установленном законодательством.

3.5. В регистратуре заявитель должен предоставить следующие документы:

3.5.1. документ (оригинал), удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, свидетельство о рождении);

3.5.2. полис обязательного медицинского страхования с указанием даты и номера договора страховой организации со страхователем, продлением срока действия договора на текущий год;

3.5.3. страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (СНИЛС) (оригинал или копия).

Заявителям, не имеющим вышеуказанных документов или имеющим документы, оформленные ненадлежащим образом, может быть оказана только экстренная и неотложная помощь.

Время, отведённое на приём заявителя в поликлинике, определяется действующими расчётными нормативами, время ожидания приёма – не более 30 минут с назначенного заявителю (пациенту) времени, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому заявителю (пациенту) или проводит осмотр тяжёлого больного, а так же обслуживание в порядке очереди.

3.6. Первичная медико-санитарная амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя:

3.6.1. оказание первой (доврачебной, врачебной) медицинской помощи больным при острых заболеваниях и обострениях хронических заболеваний;

3.6.2. проведение профилактических мероприятий по предупреждению и снижению заболеваемости, выявление ранних и скрытых форм заболеваний, социально значимых болезней и факторов риска;

3.6.3. диагностику и лечение различных заболеваний и состояний;

3.6.4. восстановительное лечение;

3.6.5. клиничко-экспертную деятельность по оценке качества и эффективности лечебных и диагностических мероприятий, включая экспертизу временной нетрудоспособности;

3.6.6. диспансерное наблюдение больных, в том числе отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг;

3.6.7. организацию дополнительной бесплатной медицинской помощи отдельным категориям граждан, в том числе обеспечение необходимыми лекарственными средствами;

3.6.8. установление медицинских показаний и направление в другие учреждения государственной системы здравоохранения для получения специализированных видов медицинской помощи;

3.6.9. установление медицинских показаний для санаторно-курортного лечения, в том числе отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг;

3.6.10. санитарно-просветительскую работу, в том числе по вопросам формирования здорового образа жизни.

Амбулаторно-поликлиническая помощь оказывается заявителям, не нуждающимся в обследовании и лечении под круглосуточным наблюдением медицинского персонала, а также заявителям, нуждающимся по своему состоянию в лечении или обследовании в стационаре дневного пребывания. Порядок направления и госпитализации в стационар дневного пребывания, условия выписки или перевода в другое учреждение здравоохранения утверждаются руководителем учреждения здравоохранения в соответствии с приказом Минздрава России от 9.12.1999 № 438 «Об организации деятельности дневных стационаров в лечебно-профилактических учреждениях».

Оказание первичной медико-санитарной амбулаторной помощи осуществляется участковым врачом, врачом общей практики или специалистом в соответствии с профилем заболевания, особенностями течения заболевания и стандартами медицинской помощи. При этом используются возможности лечебно-диагностической базы муниципального учреждения здравоохранения и обеспечивается преемственность в оказании медицинской помощи между стационарным и амбулаторно-поликлиническим этапами.

Организация учёта заявителей должна обеспечивать чёткое ведение и обязательное хранение в регистратуре медицинской карты амбулаторного больного. Осмотр, диагностические

исследования, лечение заявителя, а также ведение записи в медицинской карте амбулаторного больного должны осуществляться своевременно и регулярно.

3.7. Первичная медико-санитарная стационарная помощь заключается в госпитализации заявителя в стационар по направлению:

3.7.1. врача амбулаторно-поликлинического учреждения;

3.7.2. службы скорой медицинской помощи, а также в случае самостоятельного обращения заявителя при состояниях, угрожающих жизни;

3.7.3. в случае выявления у заявителя особо опасной инфекции (или подозрения на неё).

Заявителю в день обращения сообщаются номер записи на госпитализацию, срок ожидания и дата предполагаемой госпитализации. Возможно наличие очерёдности на плановую госпитализацию. Для таких случаев в муниципальном учреждении здравоохранения ведётся журнал регистрации пациентов на плановую госпитализацию. Срок ожидания на плановую госпитализацию для оказания первичной медико-санитарной помощи не должен превышать 30 дней со дня получения направления на госпитализацию.

Заявители, находящиеся на стационарном лечении, обязаны соблюдать правила внутреннего распорядка медицинского учреждения и рекомендации лечащего врача.

При лечении в стационаре заявитель бесплатно обеспечивается лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения согласно назначениям лечащего врача в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи, утверждёнными в установленном порядке, и Перечнем жизненно необходимых и важнейших лекарственных средств и изделий медицинского назначения, необходимых для оказания скорой, неотложной и стационарной медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи.

Размещение заявителей в палатах осуществляется в соответствии с санитарными правилами и нормами. Дети в возрасте до трёх лет, нуждающиеся в стационарном лечении, госпитализируются незамедлительно. Вместе с ребёнком госпитализируется бесплатно один из родителей (опекун) либо иной член семьи, фактически осуществляющий уход за ребёнком. При госпитализации детей от семи лет и старше по тяжести состояния при условии, что ребёнок нуждается в дополнительном уходе, один из родителей (опекун) либо иной член семьи может бесплатно находиться с больным ребёнком. Решение о наличии показаний к предоставлению такой возможности принимается лечащим врачом совместно с заведующим отделением, о чём делается соответствующая запись в медицинской карте стационарного больного.

Выписка из стационара, а также перевод в другие отделения санкционируются заведующим отделением, а в случае его отсутствия и при наличии экстренных показаний – дежурным врачом. Переводы в другие стационары санкционируются главным врачом (заместителем главного врача) либо лицом, замещающим главного врача на период его отсутствия, в том числе дежурным врачом.

3.8. Первичная медико-санитарная помощь женщинам в период беременности, во время и после родов.

3.8.1. Первичная медико-санитарная помощь женщинам в период беременности, во время и после родов оказывается:

3.8.1.1. беременным женщинам, нуждающимся в получении медицинской помощи (включая экстренную), при заболеваниях, во время и связанных с беременностью;

3.8.1.2. роженицам при получении медицинской помощи, связанной с родовспоможением;

3.8.1.3. родильницам и новорожденным детям при необходимости получения медицинской помощи (включая экстренную) при произошедших во время родов травмах и иных случаях, требующих интенсивной терапии.

3.8.2. Порядок предоставления амбулаторно-поликлинической помощи беременным.

3.8.2.1. Врач-акушер-гинеколог при постановке на учёт заполняет «Индивидуальную карту беременной и роженицы», а также обменную карту (документ беременной женщины, который необходимо всегда иметь при себе), которая выдаётся беременной на руки с первого визита. Врач должен ответить на все вопросы беременной, назначить обследование и время следующего

визита.

3.8.2.2. При постановке на учёт беременная должна собственноручно заполнить «Анкету беременной» для того, чтобы дать подробную информацию для врача о возможных рисках для беременности. В случае, если беременная утаивает какое-то заболевание, которое может повлиять на плод, врач не несёт за это ответственности.

3.8.2.3. Врач акушер-гинеколог определяет перечень обследования беременной.

3.8.3. Порядок госпитализации беременных женщин.

3.8.3.1. В родильное отделение подлежат госпитализации беременные при наличии медицинских показаний, роженицы, родильницы в раннем послеродовом периоде (в течение 6 часов после родов) в случае родов вне лечебно-профилактического учреждения.

3.8.3.2. Госпитализация женщин в родильное отделение, отделение гинекологии для оказания экстренной медицинской помощи осуществляется по направлению медицинских работников скорой медицинской помощи, врачей-акушеров-гинекологов женских консультаций, других медицинских работников. По экстренным медицинским показаниям женщина в период беременности, во время и после родов имеет право обратиться в родильное отделение самостоятельно, без направления.

3.8.3.3. На плановую госпитализацию беременных в родильное отделение, отделение гинекологии направляет врач-акушер-гинеколог женской консультации. Беременные, страдающие соматическими заболеваниями и нуждающиеся в обследовании и лечении в условиях стационара, могут быть направлены медицинскими работниками женской консультации на госпитализацию в областные лечебно-профилактические учреждения здравоохранения по профилю патологии.

3.8.3.4. При отказе от госпитализации беременной разъясняются возможные последствия, что документально оформляется в журнале отказов от госпитализации и подписывается беременной или её законным представителем.

3.8.4. Очередность предоставления муниципальной услуги.

3.8.4.1. При одновременном поступлении в родильное отделение нескольких беременных в первую очередь принимаются беременные, требующие срочного медицинского вмешательства, при состояниях, угрожающих жизни беременной и ребёнка.

3.8.4.2. Беременные, поступающие в родильное отделение, отделение гинекологии на плановую госпитализацию, оформляются в порядке очереди.

3.8.5. При оказании стационарной помощи женщинам в период беременности, во время и после родов беременная предъявляет следующие документы:

3.8.5.1. направление женской консультации (или других учреждений здравоохранения);

3.8.5.2. выписку из индивидуальной карты беременной (форма №111/У);

3.8.5.3. обменную карту (форма №113/У) после 28 недель беременности;

3.8.5.4. общегражданский паспорт (если женщина не имеет при себе паспорта, то в медицинской документации отмечается, что сведения записаны со слов женщины. Пациентке или родственникам рекомендуется доставить общегражданский паспорт в родильное отделение в ближайшее время до окончания периода госпитализации);

3.8.5.5. полис обязательного медицинского страхования;

3.8.5.6. страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (СНИЛС);

3.8.5.7. родовой сертификат (при наличии) при поступлении роженицы в родильное отделение.

3.8.6. Медицинская помощь по экстренным показаниям в период беременности и родов женщинам может быть оказана без предъявления ими документов, отсутствие у женщин документов не может являться причиной отказа в экстренной медицинской помощи.

3.8.7. Порядок оказания муниципальной услуги в родильном отделении.

3.8.7.1. Приём беременных на госпитализацию в родильное отделение проводится в приёмном отделении. На каждую беременную, поступившую в отделение, оформляется медицинская документация, история родов, производится соответствующая запись в журнале учёта приёма беременных, рожениц и родильниц и в алфавитной книге. Акушеркой родильного

отделения, в устном или письменном виде, беременные информируются о режиме пребывания в стационаре. Врач-акушер-гинеколог знакомит беременных с предстоящими методами оказания медицинской помощи, даёт разъяснения по возникшим вопросам. После получения информации о состоянии здоровья пациентка в письменном виде подтверждает свое согласие (отказ) на оказание медицинской помощи.

3.8.7.2. В родовой палате роженица осматривается врачом акушером-гинекологом, при необходимости – врачом анестезиологом-реаниматологом. Проводится необходимое обследование, ведётся динамическое наблюдение за развитием родовой деятельности, состоянием плода, состоянием роженицы. Проводятся необходимые диагностические и лечебные мероприятия. Роды ведутся совместно врачом акушером-гинекологом, врачом-неонатологом, при необходимости – при участии врача анестезиолога-реаниматолога.

3.8.7.3. В раннем послеродовом периоде наблюдение за состоянием женщины осуществляет врач-акушер-гинеколог. При удовлетворительном состоянии через 2 часа после родов женщина переводится в послеродовую палату, где осуществляются дальнейшее наблюдение и уход, необходимые лечебно-диагностические мероприятия. В послеродовой палате осмотр врачом-акушером-гинекологом проводится ежедневно, в случае патологических родов или патологического состояния родильницы – чаще.

3.8.7.4. За новорожденными осуществляется круглосуточное медицинское наблюдение. При отсутствии медицинских противопоказаний детям проводится вакцинация против туберкулёза и вирусного гепатита. В случае необходимости лечащим врачом назначается лечение, об этом он извещает мать ребёнка.

3.8.7.5. При наличии показаний беременные, родильницы, новорожденные направляются в государственные учреждения здравоохранения для оказания им специализированной и высокотехнологичной медицинской помощи.

3.8.7.6. При отказе женщины от предложенного ей или ребёнку лечения, обследования, иммунизации, ей или её законному представителю разъясняются возможные последствия, что документально оформляется в медицинской документации и подписывается женщиной либо её законным представителем.

3.8.7.7. Помещение, где оказывается помощь, должно соответствовать требованиям санитарных норм и правил, правилам противопожарной безопасности.

3.8.7.8. В родильном отделении должны быть созданы необходимые социально-бытовые условия для пребывания женщин и детей, проведения им лечебно-диагностического процесса, в т.ч. в палатах новорожденных должны быть созданы специальные условия для ухода за недоношенными детьми.

3.8.7.9. Питание для женщин в стационаре должно быть полноценным. Блюда должны быть приготовлены из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности по калорийности, соответствовать установленным нормам питания и санитарно-гигиеническим требованиям.

3.8.7.10. Длительность нахождения женщин и детей в родильных домах обусловлена медицинскими показаниями.

3.8.8. Основанием для отказа госпитализации в отделение гинекологии может быть:

3.8.8.1. отсутствие свободных мест в отделении, в связи с чем курс лечения беременной проводится в амбулаторных условиях;

3.8.8.2. в случае нарушения женщиной правил нахождения в стационаре, приводящих к ущемлению прав других пациенток, она может быть выписана досрочно, если по медицинским показаниям возможно завершить курс лечения в амбулаторных условиях.

3.8.9. По окончании лечения женщине предоставляется выписка из истории болезни, родильнице – заполненная обменная карта, справка о рождении ребенка.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

4.2. Текущий контроль за полнотой, качеством, соблюдением последовательности

действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также должностными лицами учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному заявителю:

4.2.1. заместителем руководителя муниципального учреждения здравоохранения – в отношении специалиста;

4.2.2. руководителем муниципального учреждения здравоохранения – в отношении заместителя руководителя муниципального учреждения здравоохранения, руководителя соответствующего структурного подразделения муниципального учреждения здравоохранения, специалистов, действующих по его поручению.

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

4.3.1. выявление и устранение нарушений прав заявителя;

4.3.2. рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) работников.

В случае выявления нарушений прав заявителя виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.4. Контроль соблюдения положений настоящего административного регламента путём проведения плановых проверок осуществляет руководитель учреждения 1 раз в полгода в соответствии с планом работы муниципального учреждения здравоохранения. Для проведения плановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги может формироваться комиссия, в состав которой включаются работники муниципального учреждения здравоохранения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, должностные лица Управления здравоохранения г. Таганрога.

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.

4.5. Внеплановые проверки соблюдения положений настоящего административного регламента проводятся руководителем учреждения при поступлении конкретной информации о несоблюдении работниками муниципального учреждения здравоохранения требований настоящего регламента либо по требованию органов муниципальной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями, или суда.

4.6. 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).

4.7. Специалист несёт персональную ответственность за:

4.7.1. соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приёма и регистрации заявки и документов от заявителя, внесения записей в электронные базы данных учреждения;

4.7.2. соответствие принятых документов требованиям пункта 2.1.5. настоящего регламента;

4.7.3. соблюдение сроков, порядка и форм при осуществлении действий, указанных в пункте 3 настоящего регламента;

4.7.4. своевременное представление документов на подпись руководителю муниципального учреждения здравоохранения;

4.7.5. соблюдение порядка и сроков получения направления, извещения о постановке в «лист ожидания» на получение направления, либо извещение об отказе в выдаче направления.

4.8. Руководитель муниципального учреждения здравоохранения несёт персональную ответственность за:

4.8.1. соблюдение сроков подписания документов, представленных специалистом;

4.8.2. принятое решение о выдаче направления, либо о постановке заявителя «в лист ожидания» на приём к врачу.

4.9. Ответственность за выполнение муниципальной услуги закрепляется функциональной обязанностью.

5. Досудебный (внесудебный) и судебный порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностного лица при предоставлении муниципальной услуги.

5.1. Заявители услуги имеют право самостоятельно, либо через законного представителя, на досудебное обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия работников муниципального учреждения здравоохранения, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является письменное обращение (жалоба) заявителя, поданное в интересах заявителя.

Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц (далее – жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме. Требования к жалобе, поданной по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к жалобе, поданной в письменной форме.

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

5.2. Предметом обжалования может быть:

5.2.1. нарушение сроков предоставления муниципальной услуги;

5.2.2. нарушение требований по предоставлению документов, не предусмотренных законодательством;

5.2.3. некорректное поведение должностных лиц по отношению к заявителю;

5.2.4. некомпетентная консультация, данная работником муниципального учреждения здравоохранения заявителю муниципальной услуги.

5.3. Заявитель или иное заинтересованное лицо могут направить обращение в письменной форме или в форме электронного сообщения по адресам (электронной почтой), указанным в пункте 2.11 настоящего административного регламента. Обращение должно содержать следующую информацию в обязательном порядке:

5.3.1. наименование муниципального учреждения здравоохранения, в которое направляет письменную жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

5.3.2. свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и место жительства или пребывания;

5.3.3. почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы;

5.3.4. изложение сути жалобы, существа нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия), с личной подписью и датой.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель имеет право представить документы и материалы либо их копии.

5.4. Заявитель может письменно обжаловать действия (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги:

5.4.1. руководителю муниципального учреждения здравоохранения, предоставляющего муниципальную услугу, или заместителям руководителя по лечебной работе, амбулаторно-поликлинической помощи населению, клинико-экспертной работе (далее – руководители);

5.4.2. начальнику Управления здравоохранения г. Таганрога;

5.4.3. в судебном порядке.

Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приёме заявителей. Приём заявителей осуществляют руководители муниципальных учреждений здравоохранения без предварительной записи, в соответствии с графиком работы муниципального учреждения

здравоохранения. При личном приёме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приёма 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма заявителя. В остальных случаях даётся письменный ответ в срок, не превышающий 30 дней.

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

В случае, если в устном обращении заинтересованного лица содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию муниципального учреждения здравоохранения, координирующего деятельность структурного подразделения муниципального учреждения здравоохранения, исполняющего муниципальную услугу, заявителю даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Жалоба заявителя (или его законного представителя) рассматривается в сроки и в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Жалоба считается разрешённой, 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.

Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые в ходе исполнения муниципальной услуги лицами, ответственными за исполнение муниципальной услуги, в судебном порядке. Порядок рассмотрения и разрешения заявлений, направляемых в суды, определяется гражданским процессуальным законодательством.

5.5. Заявителю может быть отказано в рассмотрении обращения в случае, если:

5.5.1. в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

5.5.2. обращение, в котором обжалуется судебное решение. Такое обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

5.5.3. в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Руководитель, координирующий деятельность структурного подразделения муниципального учреждения здравоохранения, исполняющего муниципальную услугу, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

5.5.4. текст письменного обращения не поддается прочтению. В течение семи дней со дня регистрации такого обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5.5.5. в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Руководитель, координирующий деятельность структурного подразделения муниципального учреждения здравоохранения, исполняющего муниципальную услугу, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись по тому же адресу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

5.5.6. ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Заместитель Главы Администрации-
управляющий делами

А.В.Наврат

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Оказание первичной медико-санитарной помощи
в амбулаторно-поликлинических, стационарно-поликлинических
и больничных учреждениях, медицинской помощи женщинам в период
беременности во время и после родов»

Юридические и фактические адреса, справочные номера телефонов,
адреса электронной почты, адреса официальных сайтов в сети Интернет
Управления здравоохранения г. Таганрога и подведомственных муниципальных
учреждений здравоохранения, участвующих в исполнении муниципальной услуги

Наименование структурных подразделений	Фактический адрес в городе Таганроге	Номера телефонов	Режим работы (для руководителей – часы приёма по личным вопросам)
1	2	3	4
Управление здравоохранения г. Таганрога			
Адрес почтовый: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Петровская, 74/ пер. Лермонтовский, 5.. Адрес электронной почты: uz-taganrog@yandex.ru , http://www.uztag.ru/ Номера телефонов: Приемная начальника Управления здравоохранения г. Таганрога: 312-833, факс 312-834; заместитель начальника Управления здравоохранения г. Таганрога : 612-555; заместитель начальника Управления здравоохранения г. Таганрога: 311-829; сектор организационно-методической работы Управления здравоохранения г. Таганрога: 383-227			
1. Учреждения больничной и скорой медицинской помощи			
1.1. Муниципальное учреждение здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи» (МУЗ ГБСМП) Адреса: юридический – 347930, г. Таганрог, Большой Проспект, 16; электронной почты: gbsmp@pbox.ttn.ru web-сайта: http://tgbsmp.narod.ru Номера: факсимильной связи – 640-447; телефона секретаря главного врача – 640-416 (понедельник-пятница: 08.00-16.30 часов)			
Главный врач, административный корпус,	Большой проспект, 16	640-416	Четверг с 13.00-17.00
Заместитель главного врача по медицинской части административный корпус,	Большой проспект, 16	640-405	Понедельник-пятница: 14.00-16.00 часов

1	2	3	4
Заместитель главного врача по КЭР, административный корпус,	Большой проспект, 16	640-463	Понедельник-пятница: 14.00-16.00 часов
Заместитель главного врача по ОМР, административный корпус,	Большой проспект, 16	640-461	Понедельник-пятница: 14.00-16.00 часов
Заместитель главного врача по скорой помощи корпус скорой помощи,	Большой проспект, 16	642-570	Понедельник-пятница: 14.00-16.00 часов
Заведующий травматологическим пунктом, 1-й этаж, травмпункт	Большой проспект, 16	642-622	Понедельник-пятница: 14.00-16.00 часов
Травмпункт дежурный кабинет	Большой проспект, 16	642-652	круглосуточно
Приёмное отделение	Большой проспект, 16	640-431	круглосуточно
Приёмное отделение травматология	Большой проспект, 16	640-460	круглосуточно
1.2. Муниципальное учреждение здравоохранения «Детская городская больница (МУЗ ДГБ) Адреса: юридический – 347923, г. Таганрог, ул. Ломакина, 57; электронной почты: dgb@pochta.ru web-сайта: www.dgb.org.ru Номера: факсимильной связи – 399-506; телефона секретаря главного врача – 399-506 (понедельник-пятница: 08.00-16.30 часов)			
Главный врач, административный корпус,	ул. Ломакина, 57;	399-506	Среда, пятница с 09.00-11.00
Заместитель главного врача по медицинской части административный корпус,	ул. Ломакина, 57;	399-905	Понедельник-пятница: 09.00-16.00 часов
Заместитель главного врача по КЭР, административный корпус,	ул. Ломакина, 57;	399-515	Понедельник-пятница: 09.00-16.00 часов
Приёмное отделение	ул. Ломакина, 57;	399-907	круглосуточно
Травмпункт дежурный кабинет	ул. Ломакина, 57;	399-655	круглосуточно
2. Учреждения медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов			
2.1. Муниципальное учреждение здравоохранения «Родильный дом» (МУЗ «Родильный дом») Адреса: юридический – 347904, г. Таганрог, ул. Фрунзе, 146 «а»; электронной почты: roddom@pbox.infotecstt.ru web-сайта – Номера: факсимильной связи –613-850 ; телефона секретаря главного врача – 613-850 (понедельник-пятница: 08.00-17.00 часов)			
Главный врач, акушерский корпус	ул. Фрунзе, 146 «а»;	613-850	Понедельник, четверг: 15.00-17.00 часов
Заместитель главного врача по медицинской части, акушерский корпус	ул. Фрунзе, 146 «а»;	321-045	Понедельник-пятница: 09.00-16.00 часов
Приемное отделение	ул. Фрунзе, 146 «а»;	612-930	круглосуточно
Женская консультация №1	ул. Р.Люксембург, 240/6		Понедельник-пятница с08.00-19.00 Суббота дежурный врач с 09.00-13.00

1	2	3	4
Заведующий женской консультацией №1	ул. Р.Люксембург, 240/6	641-800	Понедельник-пятница: 09.00-16.00 часов
Регистратура	ул. Р.Люксембург, 240/6	641-798	Понедельник-пятница: 08.00-19.00 часов Суббота с 09.00-13.00
Женская консультация №2	пер. Итальянский,37		Понедельник-пятница с 08.00-19.00 Суббота дежурный врач с 09.00-13.00
Заведующий женской консультацией №1	пер. Итальянский, 37	613-518	Понедельник-пятница: 09.00-16.00 часов
Регистратура	пер. Итальянский, 37	383-670	Понедельник-пятница: 08.00-19.00 часов Суббота с 09.00-13.00
Женская консультация №3	ул. П.Тольятти ,1		Понедельник-пятница с08.00-19.00 Суббота дежурный врач с 09.00-13.00
Заведующий женской консультацией №3	ул. П.Тольятти ,1	625-263	Понедельник-пятница: 09.00-16.00 часов
Регистратура	ул. П.Тольятти ,1	625-334	Понедельник-пятница: 08.00-19.00 часов
Женская консультация №4	ул. Чучева, 30		Понедельник-пятница с08.00-19.00 Суббота дежурный врач с 09.00-13.00
Заведующий женской консультацией №4	ул. Чучева ,30	333-398	Понедельник-пятница: 09.00-16.00 часов
Регистратура	ул. Чучева ,30	334-545	Понедельник-пятница: 08.00-19.00 часов Суббота с 09.00-13.00
3. Больничные учреждения			
3.1. Муниципальное учреждение здравоохранения «Первая городская больница» (МУЗ «Первая городская больница») Адреса: юридический – 347923, г. Таганрог, ул. Инструментальная, 13; электронной почты: gorbolnica1@yandex.ru; web-сайта: www.tagmed1.ru . Номера: факсимильной связи – 648-912; телефона секретаря главного врача – 648-912 (понедельник-пятница, 08.00-17.00 часов)			
Главный врач, административный корпус	ул.Инструментальная,13	648-612	Вторник, четверг с13.00-17.00
Заместитель главного врача по КЭР, административный корпус,	ул.Инструментальная,13	648-860	Понедельник-пятница: 09.00-16.00 часов
Приемное отделение	ул.Инструментальная,13	648-218	Понедельник-пятница с 08.00-16.00
3.2. Муниципальное учреждение здравоохранения «Городская больница №3» (МУЗ «Городская больница № 3») Адреса: юридический – 347900, г. Таганрог, пер. Красный, 14; электронной почты: tgb3@pbox.ttn.ru; web-сайта: http://www.infotaganrog.ru/bolnica3 Номера: факсимильной связи – 610-509; телефона секретаря главного врача – 610-509 (понедельник-пятница, 08.00-17.00 часов)			
Главный врач, административный корпус	пер. Красный, 14;	610-509	
Заместитель главного врача по медицинской части,	пер. Красный, 14;	612-560	Понедельник-пятница: 09.00-16.00 часов
Приемное отделение	пер. Красный, 14;	612-979	Понедельник-пятница с 08.00-12.00
3.3. Муниципальное учреждение здравоохранения «Городская больница №7» (МУЗ «Городская больница № 7»)			

1	2	3	4
<p>Адреса: юридический – 347910, г. Таганрог, ул. Ленина, 216; электронной почты: gorbol@bk.ru; web-сайта:htt://taghospital7.ru Номера: факсимильной связи – 654-700; телефона секретаря главного врача –316-942 (понедельник-пятница, 08.00-16.00 часов)</p>			
Главный врач, административный корпус	ул. Ленина, 216	316-942	Понедельник с 13.00-17.00, пятница с 09.00-13.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	ул. Ленина, 216	316-763	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Приемное отделение	ул. Ленина, 216	316-706	Понедельник-пятница с 08.00-12.00
4. Амбулаторно-поликлинические учреждения			
4.1. Муниципальное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №1» (МУЗ «Городская поликлиника №1»)			
<p>Адреса: юридический – 347940, г. Таганрог, ул. Пархоменко, 15 «а»; электронной почты: gorpoll@pbox.ttn.ru web-сайта: tgpl.ru Номера: факсимильной связи – 331-717; телефона секретаря главного врача – 331-717 (понедельник-пятница, 08.00-17.00 часов)</p>			
Главный врач,	ул. Пархоменко, 15 «а»;	331-717	Вторник с 09.00-11.00, четверг с 14.00-16.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	ул. Пархоменко, 15 «а»;	372-004	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Заместитель главного врача по КЭР,	ул. Пархоменко, 15 «а»;	389-084	В филиалах по графику
Регистратура	ул. Пархоменко, 15 «а»;	337-318	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 1	ул. Инструментальная, 15		Понедельник-пятница с 07.30-19.00 Суббота с 08.00-15.00, Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Заведующий филиалом	ул.Инструментальная,15	648-864	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул.Инструментальная,15	648-812 648-832	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 2	ул. Чехова, 271		Понедельник-пятница с 07.30-19.00 Суббота с 08.00-15.00, Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Заведующий филиалом	ул. Чехова, 271	641-913	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Чехова, 271	641-803	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 3	ул. Жуковского, 9		Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов

1	2	3	4
			Суббота с 09.00-15.00, Воскресенье дежурный врач с 09.00-12.00
Заведующий филиалом	ул. Жуковского, 9	382-025	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Жуковского, 9	331-541	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 09.00-15.00, Воскресенье дежурный врач с 09.00-12.00
Центр здоровья	ул. Жуковского, 9	389-778	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
4.2. Муниципальное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №2» (МУЗ «Городская поликлиника № 2»)			
Адреса: юридический – 347900, г. Таганрог, ул. Греческая, 104; электронной почты: tagmuzgp2@yandex.ru; web-сайта: www.tgp2.ru Номера: факсимильной связи – 383-958; телефона секретаря главного врача – 383-958 (понедельник-пятница, 08.00-15.00 часов)			
Главный врач,	ул. Фрунзе, 61	383-958	Пятница с 14.00-16.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	ул. Фрунзе, 61	362-596	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Заместитель главного врача по КЭР,	Ул. Фрунзе, 61	611-671	В филиалах по графику
Заведующий поликлиникой	Ул. Греческая, 104	362-784	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	Ул. Греческая, 104	383-359	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 1	ул. П. Тольятти, 14		Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Заведующий филиалом	ул. П. Тольятти, 14	624-888	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. П. Тольятти, 14	624-431	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 2	ул. Л. Чайкиной, 39		Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Заведующий филиалом	ул. Л. Чайкиной, 39	601-527	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Л. Чайкиной, 39	601-259	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Филиал № 3	ул. Ленина, 216		Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00

1	2	3	4
			Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Заведующий филиалом	ул. Ленина, 216	62-3-354	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Ленина, 216	623-715	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Центр здоровья	Ул.Ленина, 216	658-829	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Филиал № 4	ул. Фрунзе, 61		Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов Суббота с 08.00-15.00 Воскресенье дежурный врач с 08.00-12.00
Заведующий филиалом	Ул. Фрунзе, 61	362-597	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	Ул. Фрунзе, 61	315-001	Понедельник-пятница: 07.30-19.00 часов
4.3. Муниципальное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника № 1» (МУЗ «Детская городская поликлиника № 1») Адреса: юридический – 347939, г. Таганрог, ул. Чучева, 26; электронной почты: tagmuzdgp1@yandex.ru ; web-сайта: www.taganrogdgp1.ucoz.ru Номера: факсимильной связи – 372-419; телефона секретаря главного врача – 372-419 (понедельник-пятница, 08.00-17.00 часов)			
Главный врач	ул. Чучева, 26;	372-419	Понедельник с 10-12, среда с 14.00-16.00, Пятница с 10.-12.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	ул. Чучева, 26;	372-419	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Заместитель главного врача по КЭР,	ул. Чучева, 26;	372-313	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Педиатрическое отделение № 1	ул. Чучева, 26;		Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с 08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 1	ул. Чучева, 26;	339-534	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Заведующий консультативно-диагностическим отделением	ул. Чучева, 26;	339-444	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Чучева, 26;	339-455	
Педиатрическое отделение № 2	Ул. Свободы, 42		Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с 08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 2	Ул. Свободы, 42	648-761	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Заведующий отделением восстановительного лечения	Ул. Свободы, 42	648-770	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	Ул. Свободы, 42	648-950	Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с 08.00-14.00
Педиатрическое отделение № 3	ул. Яблочкина, 8		Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с 08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 3	Ул. Яблочкина, 8	333-332	Понедельник-пятница с 08.00-15.00

1	2	3	4
Регистратура	Ул. Яблочкина, 8	331-550	Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с08.00-14.00
Центр здоровья для детей	Ул. Яблочкина, 8	649-305	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
4.4. Муниципальное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника №2» (МУЗ «Детская городская поликлиника № 2») Адреса: юридический – 347910, г. Таганрог, пер. Каркасный, 2; электронной почты: dgp2taganrog@mail.ru web-сайта: http://dgp2taganrog.ucoz.ru/ Номера: факсимильной связи – 623-794; телефона секретаря главного врача – 623-794 (понедельник-пятница, 08.00-17.00 часов)			
Главный врач,	пер. Каркасный, 2	623-794	Пятница с08.00-11.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	пер. Каркасный, 2	328-741	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Заместитель главного врача по КЭР,	пер. Каркасный, 2	620-757	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Педиатрическое отделение № 1 пер. Каркасный, 2			Понедельник с 07.30-19.00 Суббота с 08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 1	пер. Каркасный, 2	620-757	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	пер. Каркасный, 5	623-620	Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с08.00-14.00
Педиатрическое отделение № 2			Понедельник с 07.30-19.00 Суббота с 08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 2	Ул.П. Тольятти, 18	603-970	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	Ул. П Тольятти, 18	603-222 603-231	Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с08.00-14.00
Педиатрическое отделение № 3			понедельник с07.30-19.00 Суббота с08.00-14.00
Заведующий педиатрическим отделением № 3	Ул. Л. Чайкиной, 45	602-450	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	Ул. Л. Чайкиной, 45	604-540	Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с08.00-14.00
Педиатрическое отделение № 4			Понедельник-пятница с 07.30-19.00 суббота с 08.00-14.00
Заведующий филиалом	Пер.А. Глушко, 12	611-549	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	Пер. А. Глушко, 12	610-558	Понедельник-пятница с 07-30-19.00 Суббота с08.00-14.00
4.5. Муниципальное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №1» (МУЗ «Стоматологическая поликлиника №1») Адреса: юридический – 347924, г. Таганрог, ул. Дзержинского, 177; электронной почты: stomat73@maiel.ru ; web-сайта: http://www.infotaganrog.ru/stomatologiya1			

1	2	3	4
Номера: факсимильной связи – 674-581 телефона секретаря главного врача – 674-581 (понедельник-пятница: 08.00-16.00 часов)			
Главный врач,	Ул. Дзержинского, 177	674-581	Среда с 11.00-13.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	Ул. Дзержинского, 177	670-182	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	Ул. Дзержинского, 177	679-554	Понедельник-четверг с 07.00-19.00 Пятница-суббота с 07.00-16.00
4.6. Муниципальное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №2» (МУЗ «Стоматологическая поликлиника №2») Адреса: юридический – 347923, г. Таганрог, ул. Инструментальная, 19/2; электронной почты: stomat2buh@mail.ru; web-сайта: Номера: факсимильной связи – 648-660; телефона секретаря главного врача – 648-660 (понедельник-пятница: 08.00-16.00 часов)			
Главный врач,	ул.Инструментальная,19/2	648-660	Понедельник, четверг с 14.00-16.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	ул.Инструментальная,19/2	648-660	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул.Инструментальная,19/2	648-326	Понедельник-четверг с 07.00-19.00 Пятница суббота с 07.00-16.00
4.7. Муниципальное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №3» (МУЗ «Стоматологическая поликлиника №3») Адреса:юридический – 347922, г. Таганрог, пер. 1-ый Крепостной,34, электронной почты: stomat_3@mail.ru; web-сайта: http://www.infotaganrog.ru/stomatologiya3/ Номера: факсимильной связи – 360-731; телефона секретаря главного врача – 360-731 (понедельник-пятница: 08.00-16.00 часов)			
Главный врач,	Пер. 1-ый Крепостной, 34	360-731	Понедельник с 10.00-12.00
Заместитель главного врача по медицинской части,	Пер. 1-ый Крепостной, 34	360-782	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	Пер. 1-ый Крепостной, 34	360-782	Понедельник-четверг с 07.00-19.00 Пятница с 07.00-16.00
Кабинет оказания экстренной стоматологической помощи	Пер. 1-ый Крепостной, 34	360-782	Ежедневно с 19.00-08.00
4.8. Муниципальное учреждение здравоохранения «Консультативно-диагностический центр» (МУЗ «Консультативно-диагностический центр») Адреса: юридический – 347924, г. Таганрог, ул. Дзержинского, 156; электронной почты: tmdc@pbox.ttn.ru; web-сайта: http://www.kdctag.ru/ Номера: факсимильной связи – 224023; телефона секретаря главного врача – 223 223 (понедельник-пятница, 08.00-17.00 часов)			
Главный врач,	ул. Дзержинского, 156	604-343	
Заместитель главного врача по медицинской части,	ул. Дзержинского, 156	603-883	Понедельник-пятница с 08.00-15.00
Регистратура	ул. Дзержинского, 156	603-333	Понедельник-пятница с 08.00-15.00

Заместитель Главы Администрации-
управляющий делами

А.В.Наврат

Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Оказание неотложной и скорой медицинской помощи»

I. Общие положения

1. «Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Оказание скорой медицинской помощи» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги «Оказание скорой медицинской помощи» (далее - муниципальной услуги), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при организации предоставления муниципальной услуги. Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги, а также устанавливает единые требования к порядку ее предоставления.

2. Наименование муниципальной услуги – «Оказание скорой медицинской помощи» на территории г Таганрога.

3. Разработчиком Административного регламента, а также уполномоченным органом за осуществление контроля по предоставлению муниципальной услуги «Оказание скорой медицинской помощи» является Управление здравоохранения г. Таганрога.

4. Муниципальная услуга по оказанию скорой медицинской помощи населению г. Таганрога непосредственно осуществляется муниципальным учреждением здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи» г. Таганрога его структурным подразделением отделением скорой медицинской помощи:

- Центральная подстанция Большой Проспект, 16 тел. 642-650
- Подстанция № 1 ,ул. Л.Чайкиной, 64/1 тел. 601-413.
- Подстанция № 2 ул. Р. Люксембург, 88 тел. 612-698.

Главный врач учреждения: Дерябкин Андрей Анатольевич, тел. 640-416, часы личного приема: еженедельно по четвергам с 13.00-17.00.

5. Термины и определения: термины и определения, используемые в настоящем Административном регламенте, закреплены отраслевым стандартом ОСТ 91500.01.0005 2001 «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении», утвержденным приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 22.01.2001 № 12.

- медицинская деятельность – деятельность, направленная на оказание медицинских услуг;

- безопасность – отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения ущерба;

- требование – положение нормативного документа, содержащее критерии, которые должны быть соблюдены;

- эффективность медицинской помощи – объем медицинской помощи, при которой соответствующий тип медицинского обслуживания и помощи достигает своей цели - улучшения состояния пациента;

- медицинские работники – сотрудники медицинского учреждения, имеющие непосредственное отношение к оказанию медицинских услуг;

- пациент – получатель медицинской услуги, обращающийся в медицинское учреждение или к медицинскому работнику за медицинской помощью;

6. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение муниципальной услуги:

Настоящий Административный регламент разработан и действует на основании следующих нормативных правовых актов:

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993 г.);

- «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 12.04.2010 № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств»;
- Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 16.07.1999 № 165-ФЗ «Об основах обязательного социального страхования»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007 № 30 «Об утверждении положения о лицензировании медицинской деятельности»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007 № 32 «Об утверждении положения о лицензировании технического обслуживания медицинской техники»;
- Приказ министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.10.2002 № 313 «Об утверждении отраслевого стандарта «Салоны автомобилей скорой медицинской помощи и их оснащение. Общие технические требования»;
- Приказ министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01.12.2005 № 752 «Об оснащении санитарного автотранспорта»;
- Приказ министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01.11.2004 № 179 «Об утверждении Порядка оказания скорой медицинской помощи»;
- Приказ министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.07.2005. № 487 «Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи»;
- Приказ министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 10.05.2007 № 323 «Об утверждении Порядка организации работ (услуг), выполняемых при осуществлении доврачебной, амбулаторно-поликлинической (в том числе первичной медико-санитарной помощи, медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов, специализированной медицинской помощи), стационарной (в том числе первичной медико-санитарной помощи, медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов, специализированной медицинской помощи), скорой и скорой специализированной (санитарно-авиационной), высокотехнологичной, санаторно-курортной медицинской помощи»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача от 18.05.2010 г. N 58 «Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 Российской Федерации «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»;
- Территориальная программа государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи в Ростовской области;
- Постановление Мэра города Таганрога от 1 марта 2007 г. № 591 «О порядке предоставления медицинских услуг на платной основе»
- Устав лечебного учреждения;
- Правила внутреннего трудового распорядка лечебного учреждения;

7. **Получателями муниципальной услуги** являются граждане, проживающие либо временно пребывающие на территории г. Таганрога.

Гарантированный объем, и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются гражданам в соответствии с Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

8. Содержание услуги.

8.1. Организация, в отношении которой применяется данный регламент – муниципальное учреждение здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи».

8.2. Услуга включает в себя:

- круглосуточное оказание своевременной и качественной медицинской помощи, в соответствии со стандартами медицинской помощи, заболевшим и пострадавшим, находящимся вне лечебно-профилактических учреждений, при катастрофах и стихийных бедствиях (в том числе бесплатной лекарственной помощи);
- осуществление своевременной транспортировки (а также перевозки по заявке медицинских работников и по направлению других лечебно-профилактических учреждений) больных, в том числе инфекционных, пострадавших и рожениц, нуждающихся в экстренной стационарной помощи;
- оказание медицинской помощи больным и пострадавшим, обратившимся за помощью непосредственно на отделение скорой медицинской помощи;
- извещение Управления здравоохранения г. Таганрога обо всех чрезвычайных ситуациях и несчастных случаях в зоне обслуживания отделения скорой медицинской помощи.

9. Порядок информирования о муниципальной услуге:

9.1. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

- в Управлении здравоохранения г. Таганрога, ул. Петровская, 74/ пер. Лермонтовский, 5, телефон 312-833, 312-834);
- непосредственно в муниципальном учреждении здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи» г. Таганрога телефон 640-416;
- на официальном сайте муниципального учреждения здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи»: <http://tgbsmp.narod.ru/>.

9.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации на информационных стендах муниципального учреждения здравоохранения, в сети Интернет, с использованием средств телефонной связи или иным способом, позволяющим осуществлять информирование.

9.3. Информация, предоставляемая гражданам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

9.4. Если информация, полученная в муниципальном учреждении здравоохранения, не удовлетворяет гражданина, то гражданин вправе в письменном виде или устно обратиться:

- в Управлении здравоохранения г. Таганрога, ул. Петровская, 74/ пер. Лермонтовский, 5, телефон 312-833, 312-834);

9.5. Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

9.6. Информирование граждан организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование;
- публичное информирование.

9.7. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

9.8. Индивидуальное устное информирование граждан осуществляется сотрудниками Управления здравоохранения г. Таганрога, а также муниципального учреждения здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи» при обращении граждан за информацией:

- при личном обращении;
- по телефону.

Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы Управления здравоохранения г. Таганрога или муниципального учреждения здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи» .

9.9. Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан в Управление здравоохранения г. Таганрога, а также муниципальное учреждение здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи» осуществляется путем почтовых отправлений.

Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией).

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.10. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации, радио, телевидения (далее СМИ).

9.11. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на официальном сайте Управления здравоохранения г. Таганрога, путем использования информационных стендов, размещающихся в муниципальном учреждении здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи».

На информационных стендах размещается следующая информация:

- лицензия на осуществление медицинской деятельности с приложением(ями);
- юридический адрес муниципального учреждения здравоохранения;
- часы работы муниципального учреждения здравоохранения, его служб и специалистов;
- перечень оказываемых бесплатно видов медицинской помощи;
- перечень платных медицинских услуг, их стоимость и порядок оказания;
- правила пребывания пациента в муниципальном учреждении здравоохранения;
- сведения о льготах для отдельных категорий граждан;
- информация о правах пациентов на бесплатную медицинскую помощь (выписки из законодательных и иных нормативных правовых актов);
- перечень учреждений и организаций, в которые пациент может обратиться в случае возникновения конфликтных ситуаций с указанием фамилии, имени, отчества руководителей, адресов и контактных телефонов.

Кроме того, в доступном для посетителей месте должны быть расположены почтовый ящик «Для писем руководителю».

9.12. Обязанности должностных лиц Управления здравоохранения г. Таганрога или муниципального учреждения здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи» при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций:

- специалист, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства;

- при ответах при личном обращении, а также на телефонные звонки, специалисты, осуществляющие индивидуальное устное информирование, подробно и вежливо в корректной форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. При этом специалист должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленный вопрос, а в случае необходимости привлечь других специалистов;

- ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о названии Управления здравоохранения г. Таганрога или наименовании муниципального учреждения здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи», фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;

- при невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- в конце информирования специалист, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать.

10. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным учреждением здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи» непосредственно при обращении. Услуга оказывается непрерывно, 24 часа в сутки.

11. Единица измерения муниципальной услуги:

Количество вызовов в год;

12. Порядок получения доступа к услуге

12.1. Муниципальная услуга должна быть оказана любому физическому лицу при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (при несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях и заболеваниях, а так же родовспоможении), независимо от пола, расы, национальности, языка, гражданства, места жительства, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям), состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости и иных обстоятельств.

12.2. Предоставление муниципальной услуги является бесплатным (кроме случаев оказания медицинских услуг на платной основе, указанных в п.14 административного регламента).

12.3. Для вызова бригады скорой медицинской помощи необходимо обратиться лично или по телефону. Обращение также может быть осуществлено по телефону 03 или единому телефону службы спасения.

В своем обращении необходимо указать следующую информацию:

- ФИО больного (пострадавшего), при наличии такой информации;
- состояние больного (пострадавшего);
- контактный телефон;
- место нахождения (адрес) больного (пострадавшего). Все данные заносятся в карту вызова.

12.4. Организация, оказывающая услугу, не вправе отказать обратившимся в приеме вызовов.

12.5. Предоставление услуги осуществляется на месте, указанном при вызове бригады скорой медицинской помощи и в пути следования в лечебно-профилактическое учреждение при госпитализации больного (пострадавшего).

12.6. Узнать о местоположении госпитализированного больного (пострадавшего) могут только лица, указанные больным (пострадавшим) при его госпитализации, при личном обращении в организацию, оказывающую услугу, осуществившую госпитализацию. При обращении необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность, и сообщить фамилию больного (пострадавшего), дату (время) его госпитализации.

12.7. Режим работы – круглосуточно, без выходных дней.

13. Результатом оказания услуги может быть:

- оказание скорой медицинской помощи больным на дому, на месте вызова, на станции скорой медицинской помощи и пострадавшим на месте происшествия;
- оказание скорой медицинской помощи при транспортировке больных (пострадавших) для госпитализации в стационар.

14. Оказание платных медицинских услуг. Учреждение так же вправе оказывать платные медицинские услуги на основании Постановления Мэра города Таганрога от 1 марта 2007 г. № 591 «О порядке предоставления медицинских услуг на платной основе и Устава муниципального учреждения здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи».

14.1. Платные медицинские услуги являются альтернативным способом оказания медицинской помощи населению г. Таганрога и оказываются дополнительно к гарантированному объему бесплатной медицинской помощи за счет средств хозяйствующих субъектов независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности, а также за счет личных средств граждан.

14.2. К платным медицинским услугам относятся:

- Дежурства бригад скорой медицинской помощи во время проведения коммерческих соревнований и культурно-массовых мероприятий в городе;
- Транспортировка пациентов из лечебно-профилактических учреждений домой, транспортировка больных на обследование и другие виды транспортировки, не входящей в объем бесплатно предоставляемой медицинской помощи;

- Обслуживание бригадой скорой помощи похоронной процессии.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения.

15.1 Немедленный выезд и прибытие к пациенту (на место происшествия) в пределах норматива времени.

15.2. Установление диагноза, осуществление мероприятий, способствующих стабилизации или улучшению состояния пациента и, при наличии медицинских показаний, транспортировка его в лечебно-профилактическое учреждение;

15.3. Передачу пациента и соответствующей медицинской документации дежурному врачу стационара лечебно-профилактического учреждения;

15.4. Обеспечение сортировки больных (пострадавших) и установление последовательности оказания медицинской помощи при массовых заболеваниях, отравлениях, травмах и других чрезвычайных ситуациях;

15.5. Обеспечение и проведение необходимых санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий в установленном порядке.

15.6. Пострадавшие (больные), доставленные выездными бригадами отделения скорой медицинской помощи, должны быть безотлагательно переданы дежурному персоналу приемного отделения, лечебно-профилактического учреждения с отметкой в «Карте вызова» времени их поступления.

15.7. При обнаружении трупа умершего (погибшего) выездная бригада отделения скорой медицинской помощи обязана сообщить об этом в территориальный орган внутренних дел и зафиксировать в "Карте вызова" все необходимые сведения. Эвакуация трупа гражданина Российской Федерации и иного лица, находящегося на ее территории, машиной скорой медицинской помощи не допускается.

15.8. В случае смерти в салоне санитарного автомобиля выездная бригада скорой медицинской помощи обязана сообщить фельдшеру по приему и передаче вызовов оперативного отдела (диспетчерской) и получить согласие на доставку трупа в учреждение судебно-медицинской экспертизы.

15.9. При оказании платной медицинской услуги:

- компетентными лицами учреждения осуществляется составление расчета суммы договора в форме приложения к договору;

- медицинскими бригадами, участвующими в оказании платных медицинских услуг, осуществляется непосредственное оказания муниципальной услуги;

16. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги может быть принято в случаях:

- отсутствие у муниципального учреждения здравоохранения лицензии на соответствующий вид деятельности;

- отсутствие у муниципального учреждения здравоохранения, полученного в установленном порядке, разрешения на оказание платных медицинских услуг на соответствующий вид муниципальной услуги;

17. Основание для приостановления исполнения муниципальной услуги по оказанию скорой медицинской помощи: отказ больного или его законных представителей, ложный вызов. Служба скорой медицинской помощи не в праве по своему усмотрению отказаться от исполнения муниципальной услуги.

18. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

18.1. Учреждение должно быть оснащено медицинским, технологическим и прочим оборудованием, отвечающим требованиям стандартов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг.

18.2. Оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

18.3. Укомплектованность медицинского учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый медицинский работник должен иметь соответствующее образование, сертификат, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию медицинских работников следует поддерживать на высоком уровне постоянной (не реже 1 раза в 5 лет) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации, проведением конференций, семинаров, разборов сложных случаев и выявленной дефектуры.

У каждого медицинского работника должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

19. Качество предоставления муниципальной услуги:

19.1. Требования к режиму работы отделения скорой медицинской помощи;

- отделение скорой медицинской помощи должно обеспечить ежедневный круглосуточный прием обращений (вызовов) населения и направление на эти вызовы выездных бригад скорой медицинской помощи, оперативное управление и контроль за их работой, организацию скорой медицинской помощи в зависимости от сложившейся оперативной ситуации;

- организация, оказывающая услугу, должна организовать прием вызовов посредством многоканальной телефонной линии ;

- все рабочие места в оперативном отделе (диспетчерской) должны быть оснащены средствами для записи разговоров.

- подстанции скорой медицинской помощи организуются с расчетом 20-минутной транспортной доступности. Зоны обслуживания подстанций устанавливаются с учетом численности, плотности, особенностей застройки, насыщенности района промышленными предприятиями, состояния транспортных магистралей, интенсивности движения. Границы зоны обслуживания являются условными, так как выездные бригады подстанции могут быть направлены при необходимости в зоны деятельности других подстанций.

19.2. Требования к транспортным средствам, используемым для перевозки больных (пострадавших):

Техническое оснащение, габаритные размеры и санитарное состояние транспортных средств скорой медицинской помощи должны соответствовать установленным отраслевым стандартам. Транспортное средство скорой помощи должно быть оснащено всем необходимым для оказания медицинской помощи исправным медицинским оборудованием.

19.3. Требования к организации оказания скорой медицинской помощи

- санитарная одежда (медицинский халат, костюм) медицинского персонала должна быть чистой;

- при проведении медицинских процедур используемые инструменты и материалы должны быть стерильными. Используемые медицинские перчатки, шприцы, иглы, бинты и иные средства одноразового использования должны быть извлечены из защитной упаковки непосредственно перед их применением;

- при использовании лекарственных препаратов медицинский работник должен узнать у больного (пациента) и (или) членов его семьи о наличии противопоказаний и возможности их использования;

- при отказе от осуществления отдельных действий и процедур медицинский работник должен предупредить больного (пациента) и (или) членов его семьи о возможных последствиях и рисках, связанных с таким решением, и сделать соответствующую запись в медицинских документах

- по окончании медицинских процедур медицинский работник должен сообщить о необходимости госпитализации (при наличии такой необходимости) и указать предполагаемое лечебное учреждение (его местонахождение приемного отделения);

- в случае отказа больного (пациента) от госпитализации медицинский работник должен предупредить больного (пациента) и (или) членов его семьи о возможных последствиях и рисках, связанных с таким решением;

- в случае отказа больного (пациента) от госпитализации или отсутствии ее необходимости медицинский работник должен предоставить ему на подпись документ об отказе от госпитализации;

- при госпитализации медицинский сотрудник должен узнать у больного (пациента) о лицах, кому может быть предоставлена информация о факте и месте его госпитализации.

19.4. Требования к транспортировке больного (пациента) в лечебное учреждение:

- бригада скорой медицинской помощи при транспортировке больного в лечебное учреждение должна обеспечить проведение комплекса мероприятий по восстановлению и (или) поддержанию жизненно-важных функций организма;
- в течение всего времени транспортировки в салоне машины скорой помощи с больным (пациентом) должен находиться медицинский работник;
- при транспортировке больных (пациентов) детей организация, оказывающая услугу, должна предоставить отдельное место для сопровождения его родителем (членом семьи, законным представителем);
- в случае вынужденной остановки (при поломке машины скорой помощи, дорожно-транспортном происшествии) бригадой скорой медицинской помощи должна быть вызвана другая машина скорой помощи для продолжения транспортировки больного (пациента) в лечебное учреждение.

19.5. Требования к передаче больного (пострадавшего) в лечебное учреждение:

- больной (пациент), доставленный бригадой скорой медицинской помощи в лечебное учреждение, должен быть передан дежурному персоналу приемного отделения лечебного учреждения;
- при невозможности оказания помощи больному (пациенту) в лечебном учреждении, он должен быть доставлен в лечебное учреждение, где ему может быть предоставлена такая помощь.

19.6. Общие требования к взаимодействию с больными (пострадавшими) и лицами, представляющими их интересы:

- организация, оказывающая услугу, должна обеспечить сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении обратившегося за медицинской помощью (кроме установленных законом случаев);
- организация, оказывающая услугу, должна использовать только разрешенные к применению лекарственные средства;
- персонал отделения скорой медицинской помощи ни при каких обстоятельствах не должен оскорблять больного (пациента), членов его семьи, в том числе на почве расовой и национальной неприязни, а также вне зависимости от нахождения больного в состоянии опьянения.

19.7. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги «Оказание скорой медицинской помощи»:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует муниципальное учреждение здравоохранения;
- условия размещения муниципального учреждения здравоохранения;
- организационно-технические условия и материально-техническое оснащение муниципального учреждения здравоохранения (медицинское, технологическое и прочее оборудование);
- укомплектованность муниципального учреждения здравоохранения специалистами и их квалификация;
- особенности информационного сопровождения деятельности муниципального учреждения здравоохранения, предоставляющего услугу;
- наличие ведомственной и вневедомственной систем контроля качества оказания муниципальной услуги;
- соответствие клиничко-экономическим стандартам оказания медицинской помощи.

19.8. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение, оказывающее данные услуги:

- Устав учреждения - является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения, должен включать в себя следующие сведения:
 - Лицензия на осуществление медицинской деятельности с приложениями;
 - Лицензия на фармацевтическую деятельность, деятельность, связанную с оборотом наркотических средств и психотропных веществ с приложениями, а также другие лицензии, необходимые для деятельности учреждения в соответствии с действующим законодательством;
 - приказы, решения, правила, инструкции, методики, положения, определяющие способы предоставления услуг и контроля их качества, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения;

- Положения - о системе ведомственного контроля качества, о врачебной комиссии, утверждаемое приказом руководителя учреждения, о порядке предоставления платных услуг, утверждаемое приказом руководителя учреждения;

- эксплуатационные документы на медицинское оборудование, приборы и аппаратуру;
- государственные, региональные и муниципальные стандарты в области здравоохранения.

19.9. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента.

20. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги:

20.1. Общий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется Управление здравоохранения г. Таганрога.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенций решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) и решения должностных лиц и специалистов муниципального учреждения здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи».

Непосредственный контроль соблюдения специалистами муниципального учреждения здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи» последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами соответствующего муниципального учреждения здравоохранения, а также страховыми медицинскими организациями, областным Территориальным фондом ОМС, территориальными органами социального страхования РФ.

20.2. При оценке качества предоставления муниципальной услуги используются следующие критерии:

- своевременность предоставления;
- соответствие клинико-экономическим стандартам;
- объем оказания;
- отсутствие обоснованных жалоб со стороны пациентов.

По результатам оценки качества предоставления муниципальной услуги применяются:

- стимулирующие меры административного и финансового характера в отношении руководителя муниципального учреждения здравоохранения, предоставляющей муниципальные услуги;
- дисциплинарные меры в отношении руководителей организации, предоставляющей муниципальные услуги

V. Порядок обжалования нарушений требований Административного регламента

21. В случае, если лицо, являющееся получателем муниципальной услуги (его законный представитель), не согласны с результатом оказания муниципальной услуги, они вправе обжаловать решения и действия (бездействия) муниципальных учреждений здравоохранения, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц, а также нарушения исполнения настоящего Регламента в судебном порядке.

21.1. В досудебном порядке лицо, являющееся получателем муниципальной услуги (его законный представитель), вправе обратиться с жалобой (обращением) на решение или действие (бездействие), осуществляемое (принятое) в ходе предоставления муниципальной услуги:

- непосредственно в муниципальное учреждение здравоохранения, оказывающего муниципальную услугу «Городская больница скорой медицинской помощи» ;
- в Управление здравоохранения г. Таганрога ул. Петровская, 74/ пер. Лермонтовский, 5;
- к Заместителю Главы Администрации г. Таганрога по социальным вопросам ул. Петровская, 73, телефон 312-812).

21.2. Жалоба (обращение) должны содержать следующую информацию:

- а) Фамилия Имя Отчество гражданина, место жительства или пребывания;
- б) наименование учреждения чье действие (бездействие) обжалуется (при наличии сведений также Фамилия Имя О специалиста или должностного лица, чьи действия

(бездействия) нарушают права и законные интересы);

в) существо нарушенных прав, законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

г) контактный телефон, адрес, подпись, дата.

22. Рассмотрение жалоб (обращений) лиц, являющихся получателями муниципальной услуги (их законных представителей), осуществляются в соответствии с действующим законодательством.

VI. Ответственность за нарушение требований Административного регламента качества оказания муниципальной услуги

23. Ответственность специалистов муниципального учреждения здравоохранения, предоставляющего муниципальную услугу:

Меры ответственности за нарушение требований Регламента к специалистам муниципального учреждения здравоохранения, предоставляющего муниципальную услугу, устанавливаются руководителями данных учреждений в соответствии с внутренними документами учреждения и требованиями настоящего Регламента.

Кроме того, специалисты учреждений несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

24. Ответственность за нарушение требований Регламента должностными лицами муниципального учреждения здравоохранения, предоставляющего муниципальную услугу:

За решения и действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, должностные лица муниципального учреждения здравоохранения несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Заместитель Главы Администрации-
управляющий делами

А.В.Наврат