

УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ Г. ТАГАНРОГА

ПРИКАЗ

№ _____

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

В соответствии с Положением «Об Управлении здравоохранения г. Таганрога», утвержденным Решением Городской Думы города Таганрога от 30.03.2011 № 285, постановлением Администрации города Таганрога от 23.09.2011 № 3348, приказываю:

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

2. Признать утратившим силу подпункт 1.1. приказа Управления здравоохранения г. Таганрога от 17.02.2012 № 63 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг в сфере здравоохранения на территории муниципального образования «Город Таганрог».

3. Старшему инспектору Управления здравоохранения г. Таганрога (Шевченко С.С.):

3.1. Довести настоящий приказ до сведения заинтересованных лиц.

3.2. Обеспечить направление настоящего приказа в пресс – службу Администрации города Таганрога для его официального опубликования.

4. Ведущему инженеру централизованной бухгалтерии Управления здравоохранения г. Таганрога (Нечипуренко А.В.) обеспечить размещение настоящего приказа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Управления здравоохранения г. Таганрога.

5. Руководителям муниципальных учреждений здравоохранения: муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 1» (Пяцько И.Ф.), муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 2» (Иванов Ю.Б.), муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника № 1» (Штанько С.И.), муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника № 2» (Кириенко Н.Н.), муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 1» (Ефремова А.В.), муниципальное

бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 2» (Стайловская Т.В.), муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 3» (Виноградова И.В.), муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Консультативно-диагностический центр» (Кобзев Ю.В.), муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом» (Бесараб Т.В.) обеспечить размещение настоящего приказа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте учреждения, на информационных стендах учреждения.

6. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник

Т.Н. Подлесная

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

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) муниципальных бюджетных учреждений здравоохранения, оказывающих первичную медико – санитарную помощь при предоставлении муниципальной услуги. Целью оказания муниципальной услуги является формирование расписания приемов медицинских работников и его использование для записи на прием к врачу для оказания первичной медико – санитарной помощи в максимально короткие сроки, обеспечение качества и доступности первичной медико – санитарной помощи в городе Таганроге.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется (далее - заявитель):

- физическим лицам, являющимся гражданами Российской Федерации, постоянно или временно проживающим в Российской Федерации;
- лицам без гражданства (за исключением высококвалифицированных специалистов и членов их семей в соответствии с Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»), имеющие действующий полис обязательного медицинского страхования;
- иностранным гражданам.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется муниципальными бюджетными учреждениями здравоохранения, оказывающими первичную медико – санитарную помощь (далее - учреждение).

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы учреждений:

Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 1» (далее - МБУЗ «ГП № 1») расположено по адресу: 347940, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Пархоменко, 15 а. Режим работы – с 08.00 до 19.00.

Филиал № 1 МБУЗ «ГП № 1» расположен по адресу: 347900 Ростовская область, г. Таганрог, ул. Инструментальная, 15 а. Режим работы:

Понедельник – пятница с 08.00 до 19.00

Суббота с 08.00 до 15.00.

Филиал № 2 МБУЗ «ГП № 1» расположен по адресу: 347900 Ростовская область, г. Таганрог, ул. Чехова, 271. Режим работы:

Понедельник – пятница с 08.00 до 19.00

Суббота с 08.00 до 15.00.

Филиал № 3 МБУЗ «ГП № 1» расположен по адресу: 347900 Ростовская область, г. Таганрог, ул. Жуковского, 9. Режим работы:

Понедельник – пятница с 08.00 до 19.00

Суббота с 09.00 до 15.00.

Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 2» (далее - МБУЗ «ГП № 2») расположено по адресу: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Греческая, 104. Режим работы – с 08.00 до 19.00.

Филиал № 1 МБУЗ «ГП № 2» расположен по адресу: 347900 Ростовская область, г. Таганрог, ул. П. Тольятти, 14. Режим работы:

Понедельник – пятница с 08.00 до 19.00

Суббота с 08.00 до 15.00.

Филиал № 2 МБУЗ «ГП № 2» расположен по адресу: 347900 Ростовская область, г. Таганрог, ул. Л. Чайкиной, 39. Режим работы:

Понедельник – пятница с 08.00 до 19.00

Суббота с 08.00 до 15.00.

Филиал № 3 МБУЗ «ГП № 2» расположен по адресу: 347900 Ростовская область, г. Таганрог, ул. Ленина, 216. Режим работы:

Понедельник – пятница с 08.00 до 19.00

Суббота с 08.00 до 15.00.

Филиал № 4 МБУЗ «ГП № 2» расположен по адресу: 347900 Ростовская область, г. Таганрог, ул. Фрунз, 61. Режим работы:

Понедельник – пятница с 08.00 до 19.00

Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника № 1» (далее – МБУЗ «ДГП № 1») расположено по адресу: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Чучева, 26. Режим работы – с 07.00 до 20.00.

Педиатрическое отделение № 1 МБУЗ «ДГП № 1» расположено по адресу: 347900 Ростовская область, г. Таганрог, ул. Чучева, 26. Режим работы:

Понедельник – пятница с 07.00 до 20.00

Суббота с 08.00 до 12.00.

Педиатрическое отделение № 2 МБУЗ «ДГП № 1» расположено по адресу: 347900 Ростовская область, г. Таганрог, ул. Свободы, 42. Режим работы:

Понедельник – пятница с 07.00 до 20.00

Суббота с 08.00 до 12.00.

Педиатрическое отделение № 3 МБУЗ «ДГП № 1» расположено по адресу: 347900 Ростовская область, г. Таганрог, ул. Яблочкина, 8. Режим работы:

Понедельник – пятница с 07.00 до 20.00

Суббота с 08.00 до 12.00.

Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника № 2» (далее – МБУЗ «ДГП № 2») расположено по

адресу: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, пер. Каркасный, 2. Режим работы – с 07.30 до 20.00, суббота – с 08.00 до 14.00.

Педиатрическое отделение № 1 МБУЗ «ДГП № 2» расположено по адресу: 347900 Ростовская область, г. Таганрог, пер. Каркасный, 2. Режим работы:

Понедельник – пятница с 07.30 до 20.00

Суббота с 08.00 до 14.00.

Педиатрическое отделение № 2 МБУЗ «ДГП № 2» расположено по адресу: 347900 Ростовская область, г. Таганрог, ул. П. Тольятти, 18. Режим работы:

Понедельник – пятница с 07.30 до 20.00

Суббота с 08.00 до 14.00.

Педиатрическое отделение № 3 МБУЗ «ДГП № 2» расположено по адресу: 347900 Ростовская область, г. Таганрог, ул. Л. Чайкиной, 45. Режим работы:

Понедельник – пятница с 07.30 до 20.00

Суббота с 08.00 до 14.00.

Педиатрическое отделение № 4 МБУЗ «ДГП № 2» расположено по адресу: 347900 Ростовская область, г. Таганрог, пер. А. Глушко, 12. Режим работы:

Понедельник – пятница с 07.30 до 20.00

Суббота с 08.00 до 14.00.

Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Консультативно – диагностический центр» (далее – МБУЗ «КДЦ») расположено по адресу: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Держинского, 156. Режим работы – с 07.30 до 18.00, суббота – с 08.00 до 14.00.

Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 1» (далее – МБУЗ «СП № 1») расположено по адресу: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Держинского, 177. Режим работы: понедельник - четверг с 07.30 до 19.30, пятница – суббота с 07.30 до 16.30.

Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 2» (далее – МБУЗ «СП № 2») расположено по адресу: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Инструментальная, 19-2. Режим работы: понедельник - четверг с 07.30 до 19.30, пятница – суббота с 07.30 до 16.30.

Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 3» (далее – МБУЗ «СП № 3») расположено по адресу: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, пер. 1-й Крепостной, 34. Режим работы: понедельник - четверг с 07.30 до 19.36, пятница – суббота с 07.30 до 16.06; кабинет по оказанию круглосуточной стоматологической помощи: понедельник – суббота с 19.00 до 06.00, воскресенье с 09.00 до 06.00.

Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом» (далее – МБУЗ «РД») расположено по адресу: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Фрунзе, 146-а:

Женская консультация № 1 МБУЗ «РД» расположено по адресу: 347900 Ростовская область, г. Таганрог, ул. Р. Люксембург, 240/6. Режим работы:

Понедельник – пятница с 08.00 до 18.00

Суббота с 09.00 до 13.00.

Женская консультация № 3 МБУЗ «РД» расположено по адресу: 347900 Ростовская область, г. Таганрог, ул. П. Тольятти, 1. Режим работы:

Понедельник – пятница с 08.00 до 18.00

Суббота с 09.00 до 13.00.

Женская консультация № 4 МБУЗ «РД» расположено по адресу: 347900 Ростовская область, г. Таганрог, ул. Чучева, 30. Режим работы:

Понедельник – пятница с 08.00 до 18.00

Суббота с 09.00 до 13.00.

Информацию о месте нахождения и графике работы учреждений возможно получить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном портале Администрации города Таганрога: <http://tagancity.ru>, на официальном портале Управления здравоохранения г. Таганрога: <http://www.uztag.ru>, на официальных сайтах учреждений, а также путем личного обращения в Управление здравоохранения г. Таганрога (далее - Управление) и учреждения.

1.3.2. Справочные телефоны:

Управление – 8/8634/ 311-829, 312-834

МБУЗ «ГП № 1» - 8/8634/ 331-717

Филиал № 1 МБУЗ «ГП № 1» - 8/8634/ 648-812, 648-832

Филиал № 2 МИБУЗ «ГП № 1» - 8/8634/ 641-803

Филиал № 3 МБУЗ «ГП № 1» - 8/8634/ 331-541

МБУЗ «ГП № 2» - 8/8634/ 382-670

Филиал № 1 МБУЗ «ГП № 2» - 8/8634/ 624-431

Филиал № 2 МБУЗ «ГП № 2» - 8/8634/ 601-259

Филиал № 3 МБУЗ «ГП № 2» - 8/8634/ 623-715

Филиал № 4 МБУЗ «ГП № 2» - 8/8634/ 315-001

МБУЗ «ДГП № 1» - 8/8634/ 3372-419

Педиатрическое отделение № 1 МБУЗ «ДГП № 1» - 8/8634/ 339-455

Педиатрическое отделение № 2 МБУЗ «ДГП № 1» - 8/8634/ 648-822

Педиатрическое отделение № 3 МБУЗ «ДГП № 1» - 8/8634/ 331-550

МБУЗ «ДГП № 2» - 8/8634/ 623-794

Педиатрическое отделение № 1 МБУЗ «ДГП № 2» - 8/8634/ 623-620

Педиатрическое отделение № 2 МБУЗ «ДГП № 2» - 8/8634/ 630-231

Педиатрическое отделение № 3 МБУЗ «ДГП № 2» - 8/8634/ 604-540

Педиатрическое отделение № 4 МБУЗ «ДГП № 2» - 8/8634/ 610-558

МБУЗ «СП № 1» - 8/8634/ 679-554

МБУЗ «СП № 2» - 8/8634/ 648-326

МБУЗ «СП № 3» - 8/8634/ 360-782

МБУЗ «КДЦ» - 8/8634/ 603-333

МБУЗ «РД»:

Женская консультация № 1 МБУЗ «РД» - 8/8634/ 641-798

Женская консультация № 3 МБУЗ «РД» - 8/8634/ 625-334

Женская консультация № 4 МБУЗ «РД» - 8/8634/ 334-545

1.3.3. Адреса официальных сайтов:

- Управление - www.uztag.ru;
- МБУЗ «ГП № 1» - www.tgp1.ru
- МБУЗ «ГП № 2» - www.tgp2.ru
- МБУЗ «ДГП № 1» - <http://taganrogdgp1.ucoz.ru/>
- МБУЗ «ДГП № 2» - dgp2taganrog.ucoz.ru
- МБУЗ «КДЦ» - www.kdctag.ru
- МБУЗ «СП № 1» - <http://www.infotaganrog.ru/stomatologiya3/>
- МБУЗ «СП № 2» - <http://www.infotaganrog.ru/stomatologiya2/>
- МБУЗ «СП № 3» - <http://www.infotaganrog.ru/stomatologiya3/>
- МБУЗ «РД» - www.rdom-tag.ru

1.3.4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется в приемные часы:

- непосредственно при личном приеме граждан;
- с использованием средств телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- в письменной форме, в том числе с использованием средств электронной почты.

1.3.5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном портале Администрации города Таганрога, Управления, учреждений, в средствах массовой информации, на информационных стендах в зданиях Управления, учреждений.

На информационных стендах размещается следующая информация:

- выписка из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;
- выписки из текста настоящего административного регламента;
- блок – схема к административному регламенту и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

2.2. Наименование учреждений, непосредственно представляющих муниципальную услугу:

- муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 1»;
- муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 2»;
- муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника № 1»;
- муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника № 2»;
- муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 1»;
- муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 2»;
- муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 3»;
- муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Консультативно – диагностический центр»;
- муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом».

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», установлен запрет требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги:

Подача заявки (запись) на прием к врачу представляет собой процесс внесения реестровой записи, содержащей сведения о резервировании временного промежутка в расписании рабочего времени врача учреждения для посещения заявителем учреждения для получения первичной медико – санитарной помощи.

2.3.1. подача заявки (запись) на прием к врачу может быть выполнена одним из следующих способов:

- в электронном виде;
- с использованием телефонного обращения в регистратуру учреждения;
- личным обращением в регистратуру учреждения.

2.3.2. Заявитель, имеющий право внеочередного обслуживания в учреждении может воспользоваться правом подачи заявки на прием к врачу в соответствии с настоящим Административным регламентом, либо обратиться в регистратуру учреждения и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке во временные промежутки, выделенные в расписании врача для приема граждан в порядке очереди.

При оказании всех видов и форм медицинской помощи в рамках территориальной программы государственных гарантий вне очереди обслуживаются больные с признаками острых заболеваний, указывающими на необходимость безотлагательного медицинского вмешательства (экстренные и неотложные показания), беременные женщины, ветераны Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица.

2.3.3. При обращении заявителя, имеющего право внеочередного обслуживания в учреждении, в регистратуру учреждения медицинский работник, ответственный за ведение расписания приема врачей (далее - регистратор) обязан предложить данному заявителю воспользоваться правом подачи заявки на прием к врачу в удобное для него время из имеющегося в расписании врача.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Время ожидания в очереди для получения муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

2.4.2. Подача заявки (запись) на прием к врачу в электронном виде возможна к медицинскому работнику одного профиля не чаще 1 раза в день.

2.4.3. Гражданин, опоздавший на прием к врачу в назначенное время более чем на 15 минут, принимается в порядке очереди по факту обращения в учреждение.

2.4.4. Гражданин имеет право отказаться от поданной заявки (записи) на прием к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом регистратора учреждения не позднее, чем за 45 минут до назначенного времени приема.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации (Официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях «Российская газета», № 7, 21.01.2009, «Собрание законодательства Российской Федерации», 26.01.2009 № 4, «Парламентская газета» № 4, 23-29.01.2009);

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации органов местного самоуправления в Российской Федерации» (Текст Федерального закона опубликован в «Российской газете» от 8 октября 2003 г. № 202, в «Парламентской газете» от 8 октября 2003 г. № 186, в Собрании законодательства Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 40 ст. 3822);

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Текст Федерального закона опубликован в «Парламентской газете» от 11 мая 2006 г. № 70-71, в «Российской газете» от 5 мая 2006 г. № 95, в Собрании законодательства Российской Федерации от 8 мая 2006 г. № 19 ст. 2060);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Текст Федерального закона опубликован в «Российской газете» от 29 июля 2006 г. № 165, в «Парламентской газете» от 3 августа 2006 г. № 126-127, в Собрании законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 г. № 31 (часть I) ст. 3451);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Текст Федерального закона опубликован в «Российской газете» от 30 июля 2010 г. № 168, в Собрании законодательства Российской Федерации от 2 августа 2010 г. № 31 ст. 4179);

Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (Текст Федерального закона опубликован в «Российской газете» от 3 декабря 2010 г. № 274, в Собрании законодательства Российской Федерации от 6 декабря 2010 г. № 49 ст. 6422, в «Парламентской газете» от 10 декабря 2010 г. № 64);

Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Текст Федерального закона опубликован в «Российской газете» от 23 ноября 2011 г. № 263, на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) 22 ноября 2011 г., в «Парламентской газете» от 24 ноября 2011 г. № 50, в Собрании законодательства Российской Федерации от 28 ноября 2011 г. № 48 ст. 6724);

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 07.12.2011 № 1496н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи населению при стоматологических заболеваниях» (Текст приказа опубликован в «Российской газете» от 21 марта 2012 г. № 61);

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16.04.2012 № 366н «Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи» (Текст приказа опубликован в Бюллетене нормативных актов федеральных органов исполнительной власти от 22 октября 2012 г. № 43);

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико – санитарной помощи взрослому населению» (Текст приказа опубликован в Бюллетене нормативных актов федеральных органов исполнительной власти от 24 декабря 2012 г. № 52);

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 01.11.2012 № 572н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи по профилю «Акушерство и гинекология (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий)» (Текст приказа опубликован в «Российской газете» от 25 апреля 2013 г. № 90/1 (специальный выпуск);

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.11.2012 № 910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи

детям со стоматологическими заболеваниями» (Текст приказа опубликован в «Российской газете» от 11 апреля 2013 г. № 78/1 (специальный выпуск);

Областной закон Ростовской области от 29.02.2012 № 798-ЗС «Об охране здоровья жителей Ростовской области» (Текст Закона опубликован в газете «Наше время» от 6 марта 2012 г. № 100-102(20756-20758);

Постановление Правительства Ростовской области от 26.07.2012 № 691 «Об областной долгосрочной целевой программе «Развитие здравоохранения Ростовской области на 2015-2020 годы» (Текст постановления опубликован в газете «Наше время» от 9 августа 2012 г. № 449-455(21105-21111);

Решение Городской Думы города Таганрога от 03.06.2011 № 318 «О принятии Устава муниципального образования «Город Таганрог» (Текст решения опубликован в «Официальном вестнике Таганрога» от 25 июня 2011 г. № 16);

Решение Городской Думы города Таганрога от 30.03.2011 № 285 «Об утверждении Положения «Об Управлении здравоохранения г. Таганрога» (Текст решения опубликован в «Официальном вестнике Таганрога» от 11 апреля 2011 г. № 8);

Постановление Администрации г. Таганрога от 17.01.2013 № 109 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг, предоставляемых на территории города Таганрога» (Текст постановления опубликован в газете «Таганрогская правда» от 12 февраля 2013 г. № 27-29);

Постановление Администрации г. Таганрога от 23.04.2013 № 1280 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности здравоохранения в городе Таганроге» (Текст постановления опубликован в газете «Таганрогская правда» от 6 мая 2013 г. № 129-132);

Постановление Администрации г. Таганрога от 17.10.2013 № 3279 «Об утверждении муниципальной программы города Таганрога «Развитие здравоохранения» (Текст постановления опубликован в газете «Таганрогская правда» от 19.11.2013 № 384-387).

2.6. Пунктами 1 и 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» установлен запрет требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, иных органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальных услуг в соответствии с нормативными правовыми актами Российской

Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

2.6.1. В целях предоставления муниципальной услуги получателю муниципальной услуги при личном обращении в регистратуру учреждения необходимо представить:

- документ, удостоверяющий личность, или иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность;

- полис обязательного или добровольного медицинского страхования РФ (далее также – полис ОМС), страховой номер индивидуального лицевого счета гражданина в пенсионном фонде РФ (далее также - СНИЛС);

- при обращении в МБУЗ «КДЦ» - направление на консультацию или обследование.

2.7. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, нет.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги не имеется.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных Федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.9.1. Муниципальная услуга оказывается бесплатно при наличии полиса ОМС или временного свидетельства, подтверждающего оформление полиса ОМС.

2.9.2. При желании заявителя в оказании ему медицинских услуг на платной основе, оплата производится в соответствии с прейскурантом цен на платные медицинские услуги в кассу учреждения. Прейскурант цен на платные медицинские услуги утверждается локальным нормативным актом учреждения.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги при использовании телефонного обращения в регистратуру учреждения – 10 минут, при личном обращении в регистратуру учреждения не превышает 15 минут.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.11.1. Помещение учреждения оборудуется в соответствии с действующими санитарными - эпидемиологическими требованиями к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность.

2.11.2. Муниципальная услуга в электронном виде, с использованием телефонного обращения в регистратуру учреждения оказывается вне учреждения.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

минимальное количество взаимодействий заявителя с должностными лицами;

возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

предоставление муниципальной услуги в соответствии с требованиями Административного регламента;

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб.

2.12.1. Для ожидания приема заявителями, заполнения необходимых для получения справки об обращении, отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бланками документов.

2.12.2. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении учреждения.

2.12.3. Для обеспечения доступа маломобильных групп населения, здания учреждения, в которых оказывается муниципальная услуга, оборудуются согласно Свода правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры и их последовательность:

консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги;

прием заявки (запись) на прием к врачу, поданной одним из способов предусмотренных настоящим Административным регламентом;

проверка регистратором необходимых данных, документов - документа, удостоверяющего личность, действующего полиса обязательного (добровольного) медицинского страхования, или обработка и подтверждение (либо мотивированный отказ) заявки в электронном виде;

принятие оплаты за оказание платной медицинской услуги, выдача чека и договора, подтверждающего оказание платных медицинских услуг;

оформление амбулаторной карты, при первичном обращении в учреждение;

оформление талона амбулаторного пациента, выдача талона на руки заявителю.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему регламенту.

3.2. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги выполняется не более 30 минут.

3.2.1. Основанием для консультирования по вопросам предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя.

Работник, ответственный за консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги (регистратор), в доброжелательной, вежливой форме отвечает на вопросы заявителя, выдает необходимые информационные материалы (перечень документов, памятку и др.)

Контроль за консультированием по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется главным врачом учреждения.

3.3. Подача заявки (запись) на прием к врачу осуществляется в следующем порядке:

3.3.1. При подаче заявки (записи) на прием к врачу в электронном виде:

- заявителю необходимо зайти на официальный сайт учреждения в раздел «запись на прием»;

- выбрать необходимого специалиста и дату его приема;

- заполнить форму предложенного образца, где указываются данные о заявителе: фамилия, имя, отчество, серия и номер паспорта, номер и серия полиса, страховой номер индивидуального лицевого счёта гражданина в пенсионном фонде РФ (СНИЛС), адрес, номер телефона при наличии;

- подтвердить запись на прием к врачу.

В выбранный день заявителю необходимо прибыть в учреждение не менее чем за 30 минут до времени приема к врачу, предоставить оригиналы документов, удостоверяющего личность и полиса обязательного медицинского страхования с целью оформления талона амбулаторного пациента, необходимого для посещения врача.

3.3.3. При подаче заявки (записи) на прием к врачу с использованием телефонного обращения в регистратуру учреждения заявитель предоставляет следующую обязательную информацию о себе:

- фамилия, имя, отчество;

- номер и серия полиса, страховой номер индивидуального лицевого счёта гражданина в пенсионном фонде РФ (СНИЛС) или серия и номер паспорта;

- номер контактного телефона

Заявитель сообщает регистратору специализацию и ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, и желаемую дату и время приема.

На основании сведений, полученных от заявителя регистратор вносит реестровую запись.

Если заявитель не имеет сведений об обслуживаемом учреждении, после идентификации его личности, регистратор предлагает записать

заявителя в лист ожидания учреждения в соответствии с данными прикрепления полиса ОМС или предоставить контактные данные необходимого учреждения.

При отсутствии в расписании приема врача желаемого заявителем времени, заявителю необходимо выполнить действия, описанные в пункте 3.4.

3.3.4. При подаче заявки (записи) на прием к врачу при личном обращении в регистратуру учреждения заявителем предоставляются оригиналы, либо надлежащим способом заверенные копии следующих документов:

- документ, удостоверяющий личность, или иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность;

- полис ОМС или СНИЛС.

Заявитель получает муниципальную услугу в порядке очереди по факту обращения, согласно времени отведенному для приема в графике конкретного врача учреждения.

На основании сведений, полученных от заявителя, регистратор вносит реестровую запись.

Регистратор производит запись с учетом пожеланий заявителя в соответствии с расписанием приема врачами учреждения.

При отсутствии в расписании приема врача желаемого заявителем времени, заявителю необходимо выполнить действия, описанные в пункте 3.4.

3.4. Особенности внесения реестровой записи в случае несоответствия заявки на прием к врачу подаваемой заявителем и возможностей учреждения.

3.4.1. В случае если ближайшая доступная для подачи заявки дата приема врача не устраивает заявителя, вносится неподтвержденная реестровая запись с указанием желаемых параметров записи.

3.4.2. После обработки заявки, согласно указанным параметрам, регистратор подтверждает реестровую запись и оповещает заявителя об изменении статуса его заявки по указанному номеру телефона.

3.4.3. Заявитель имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин, уведомив об этом регистратора учреждения не позднее, чем за 45 минут до назначенного времени приема. На основании отказа заявителя, регистратор учреждения обязан в течение 10 минут удалить реестровую запись.

3.5. Проверка данных, предоставленных заявителем, поданных одним из способов, предусмотренных настоящим Административным регламентом осуществляется регистратором для идентификации заявителя и проверки сведений о прикреплении заявителя к учреждению при наличии полиса ОМС или временного свидетельства, подтверждающего оформление полиса ОМС.

3.5.1. После проведенной проверки регистратор осуществляет оформление талона амбулаторного пациента.

3.6. По желанию заявителя в оказании ему платных медицинских услуг с заявителем заключается договор об оказании платных медицинских услуг (далее - договор), в кассу учреждения заявитель вносит оплату за оказание платных медицинских услуг, заявителю выдается чек об оплате.

3.6.1. Регистратором вместе с документами, предусмотренными подпунктом 3.3.4. настоящего Административного регламента принимаются чек об оплате и договор.

3.6.2. При заключении договора заявителю предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - соответственно программа, территориальная программа).

Отказ заявителя от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому заявителю без взимания платы в рамках программы и территориальной программы.

3.7. Оформление талона амбулаторного пациента (далее - Талон) в учреждении осуществляется при каждом обращении заявителя, после чего выдается на руки заявителю.

3.7.1. Талон на заявителей, имеющих право на получение набора социальных услуг, маркируется литерой «Л».

3.7.2. Регистратором в Талоне регистрируются данные о пациенте при соответствующей организации работы учреждения, либо с помощью программного средства, либо путем обведения в кружок соответствующей позиции.

3.8. Оформление медицинской карты амбулаторного больного (далее - Карта) осуществляется на всех заявителей при первом обращении за медицинской помощью в данное учреждение.

3.8.1. На каждого больного в учреждении ведется одна медицинская Карта, независимо от того, лечится ли он у одного или нескольких врачей.

3.8.2. Карты ведутся во всех учреждениях, ведущих амбулаторный прием, карты находятся в регистратуре по участковому принципу. Карты граждан имеющих право на получение набора социальных услуг маркируются литерой «Л».

3.8.3. Титульный лист Карты заполняется в регистратуре учреждения при первом обращении пациента за медицинской помощью (консультацией):

- на титульном листе Карты проставляется полное наименование учреждения, в соответствии с документом регистрационного учета и код ОГРН;

- вносится номер Карты - индивидуальный номер учета Карт, установленный учреждением;

- в строке 1 «Страховая медицинская организация» указывается наименование страховой компании, выдавшей страховой медицинский полис ОМС;
- в строку 2 вписывается номер полиса ОМС в соответствии с бланком представленного полиса;
- в строке 3 проставляется код льготы;
- в строке 4 проставляется страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) гражданина в Пенсионном фонде Российской Федерации, который формируется в Федеральном регистре лиц, имеющих право на государственную социальную помощь в виде набора социальных услуг;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его пол, дата рождения, адрес постоянного места жительства в Российской Федерации заполняются в соответствии с документом, удостоверяющим личность;
- при отсутствии у заявителя постоянного места жительства в Российской Федерации указывается адрес регистрации по месту пребывания;
- номера телефонов, домашнего и рабочего записываются со слов заявителя;
- в строках 13 «Документ, удостоверяющий право на льготное обеспечение (наименование, номер, серия, дата, кем выдан)» и 13 «Группа инвалидности» проставляется запись по представленному документу;
- в строку 14 вписывается группа инвалидности, имеющаяся у пациента;
- в строке 15 производится отметка о месте работы, должности.

Далее Карта заполняется медицинским работником, осуществляющим наблюдения за больным.

3.8.4. Карта хранится в регистратуре: по участкам и в пределах участков по улицам, домам, квартирам.

3.9. Обо всех изменениях в реестровой записи заявитель должен быть обязательно и незамедлительно оповещен учреждением.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, по предоставлению муниципальной услуги осуществляется главным врачом учреждения (далее - руководитель).

4.2. Руководитель организует работу по оформлению и выдаче документов, определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения руководителем

проверок соблюдения сотрудниками положений административного регламента и нормативных правовых актов Российской Федерации, Ростовской области и органа местного самоуправления. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем, но не реже одного раза в год.

4.3. Плановый и внеплановый контроль.

4.3.1. Проверки могут быть плановыми, проводимыми на основании планов работы руководителем, либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления услуги.

4.3.2. Решение о проведении внеплановой проверки принимает Мэр города Таганрога, уполномоченное им должностное лицо или руководитель.

4.3.3. Для проведения плановых проверок предоставления услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Администрации города Таганрога, Управления здравоохранения г. Таганрога, специалисты учреждения.

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

4.3.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги, - комплексная проверка или отдельные аспекты - тематическая проверка.

4.3.6. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Акт подписывается всеми членами комиссии.

4.3.7. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления услуги в случае выявления нарушений виновные должностные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

4.3.8. Плановые проверки осуществляются на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы и отчетов о проделанной работе учреждения.

4.3.9. Заявители вправе направить письменное обращение в адрес руководителя с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, полноты и качества предоставления услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении услуги.

4.3.10. В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению. Информация подписывается руководителем или уполномоченным им должностным лицом.

4.4. Сотрудник, осуществляющий консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также прием документов, несет персональную ответственность за соблюдение порядка консультирования и приема документов в соответствии с подпунктом 3.2. административного регламента.

4.5. Сотрудник, уполномоченный на рассмотрение заявлений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка и срока рассмотрения документов, а также за соответствие результатов рассмотрения заявлений требованиям законодательства Российской Федерации.

4.6. Сотрудник, уполномоченный на оформление документов по муниципальной услуге, несет персональную ответственность за соблюдение порядка и срока оформления документов, а также за достоверность вносимых в эти документы сведений.

4.7. Сотрудник, осуществляющий выдачу готовых документов, несет персональную ответственность за соблюдение порядка и срока выдачи документов.

4.8. Обязанности сотрудников учреждения по соблюдению административного регламента закрепляются в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.9. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, в том числе осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения должностных лиц.

В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Проверка соответствия полноты и качества предоставления муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих

5.1. Заявитель имеет право обжаловать действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, муниципальных служащих, а также решения, принимаемые в процессе предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба на действия (бездействие), а также решения, принимаемые в процессе предоставления муниципальной услуги должностными лицами учреждения подается на имя главного врача учреждения, начальника Управления здравоохранения г. Таганрога.

Жалоба на действия (бездействие), а также решения, принимаемые должностными лицами Управления здравоохранения г. Таганрога подается на имя заместителя Главы Администрации города Таганрога по социальным вопросам.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального портала органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2. Жалоба должна содержать:

5.2.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

5.2.2. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю.

5.2.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего, органа предоставляющего муниципальную услугу.

5.2.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. Предметом досудебного обжалования могут являться действия (бездействие) должностного лица, а также принимаемые ими решения при предоставлении услуги.

5.4. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, орган, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5 настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

**Блок-схема
предоставления муниципальной услуги
«Прием заявки (запись) на прием к врачу»**



