

## УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ Г. ТАГАНРОГА

## ПРИКАЗ

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

№ \_\_\_\_

Об утверждении  
административного регламента  
предоставления муниципальной услуги  
«Оказание скорой, в том числе скорой  
специализированной, медицинской помощи»

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 20.06.2013 № 388н «Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной медицинской помощи», Положением «Об Управлении здравоохранения г. Таганрога», утвержденным Решением Городской Думы города Таганрога от 30.03.2011 № 285, приказываю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи» согласно приложению.

2. Признать утратившим силу подпункт 1.2. приказа Управления здравоохранения г. Таганрога от 07.09.2012 № 344 «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.

3.3. Обеспечить направление копии настоящего приказа в общий отдел Администрации города Таганрога и информации о его официальном опубликовании для представления в Правительство Ростовской области.

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. Главному врачу муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи» (Шатило К.А.) обеспечить размещение настоящего приказа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте учреждения.

6. Настоящий приказ вступает в силу с момента его официального опубликования.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник

Т.Н. Подлесная

Проект приказа вносит  
Заместитель начальника  
Управления здравоохранения г. Таганрога

А.Б. Дудник

СОГЛАСОВАНО

Главный врач  
МБУЗ «Городская больница  
скорой медицинской помощи»

К.А. Шатило

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги  
«Оказание скорой, в том числе скорой специализированной,  
медицинской помощи»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи» (далее – муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации города Таганрога при предоставлении муниципальной услуги. Целью оказания муниципальной услуги является оказание скорой медицинской помощи достаточного уровня качества в максимально короткие сроки, обеспечение качества и доступности скорой медицинской помощи в городе Таганроге.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется физическим лицам, являющимся гражданами Российской Федерации, лицами без гражданства, иностранными гражданами, если иное не установлено законом или правилами международного договора Российской Федерации при заболеваниях, несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи» (далее также – МБУЗ «ГБСМП», учреждение).

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы учреждения:

МБУЗ «ГБСМП» расположено по адресу: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Большой проспект, 16. Режим работы – круглосуточно.

Информацию о месте нахождения и графике работы МБУЗ «ГБСМП» 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 «ГБСМП» - 8/8634/ 640-416

1.3.3. Адреса официальных сайтов:

- Управление - [www.uztag.ru](http://www.uztag.ru);

- МБУЗ «ГБСМП» - gbsmp@pbox.ttn.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, МБУЗ «ГБСМП», в средствах массовой информации, на информационных стендах в зданиях Управления, МБУЗ «ГБСМП».

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: «Оказание скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи».

2.2. Наименование учреждений, непосредственно представляющих муниципальную услугу:

- муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница скорой медицинской помощи».

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:

Скорая, в том числе скорая специализированная, медицинская помощь оказывается на основе стандартов медицинской помощи.

2.3.1. Скорая, в том числе скорая специализированная, медицинская помощь оказывается в следующих формах:

а) экстренной – при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;

б) неотложной – при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента.

2.3.2. В случае поступления вызова скорой медицинской помощи в экстренной форме на вызов направляется ближайшая свободная общепрофильная выездная бригада скорой медицинской помощи или специализированная выездная бригада скорой медицинской помощи.

2.3.3. В случае поступления вызова скорой медицинской помощи в неотложной форме на вызов направляется ближайшая свободная общепрофильная выездная бригада скорой медицинской помощи при отсутствии вызовов скорой медицинской помощи в экстренной форме.

2.3.4. При оказании скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи в случае необходимости осуществляется медицинская эвакуация.

2.3.5. Скорая, в том числе скорая специализированная, медицинская помощь в стационарных условиях оказывается медицинскими работниками стационарного отделения скорой медицинской помощи.

2.3.6. При поступлении пациента в МБУЗ «ГБСМП» для оказания скорой медицинской помощи в стационарных условиях в МБУЗ «ГБСМП» осуществляется уточнение диагноза, диагностика, динамическое наблюдение и проведение лечебно-диагностических мероприятий.

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

2.4.1. Время оказания скорой медицинской помощи не предусмотрено и зависит от тяжести состояния больного, характера заболевания (тяжести травмы), количества больных (пострадавших) и других факторов.

2.4.2. Время транспортировки больного (пострадавшего) с места оказания скорой медицинской помощи в стационар учреждения для госпитализации нормативно не определено.

2.4.3. При необходимости получения справки об обращении заявитель лично или через своего законного представителя обращается в учреждение с письменным заявлением. Учреждение в течение 24 часов с момента обращения заявителя с письменным заявлением подготавливает и выдает справку об оказанной скорой медицинской помощи (лично заявителю (законному представителю) при повторной явке).

Срок давности получения справки - один год с момента оказания скорой медицинской помощи. По истечении срока давности выдается мотивированный отказ в предоставлении справки.

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

Конституция Российской Федерации;

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 27.07.2010 № 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 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](http://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 РФ от 26.03.1999 № 100 «О совершенствовании организации скорой медицинской помощи населению РФ» (Текст приказа опубликован в сборнике «Приказы: Минздрав России./Сборник. 1999 год - Часть I», М.: «Интерсэп», 2000 г.);

Приказ Министерства здравоохранения РФ от 20.06.2013 № 388н «Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи» (Текст приказа опубликован в "Российской газете" от 5 сентября 2013 г. N 197/1 (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. N 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 определенный 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;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления.

2.6.1. Рекомендуется 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.

Отсутствие указанных документов не является основанием для отказа в оказании скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи.

2.6.2. Для получения справки об обращении заявитель предоставляет:

заявление на имя руководителя учреждения, в соответствии с формой согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту;

документ, удостоверяющий личность, или иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность, и (или) документ, удостоверяющий права (полномочия) представителя заявителя, если с заявлением обращается представитель заявителя.

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

2.8. Оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги нет.

2.8.1. Основанием для отказа в выдаче справки об обращении является истечение периода один год с момента обращения.

2.9. Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

2.10. Очередь при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, при получении результата предоставления муниципальной услуги отсутствует.

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

муниципальная услуга может оказываться на дому у пациента, вне учреждения.

2.11.1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является информированное добровольное согласие пациента.

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 вызова и его передача выездной бригаде скорой медицинской помощи;

выезд и прибытие бригады скорой медицинской помощи к пациенту, установление необходимости медицинской эвакуации пациента;

медицинская эвакуация пациента;

рассмотрение заявления о выдаче справки об обращении пациента.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему регламенту.

Место расположения и территория обслуживания станции скорой медицинской помощи, отделения скорой медицинской помощи поликлиники (больницы, больницы скорой медицинской помощи) устанавливаются с учетом численности и плотности населения, особенностей застройки, состояния транспортных магистралей, интенсивности автотранспортного движения, протяженности населенного пункта, с учетом 20-минутной транспортной доступности.

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, 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. Прием вызова и его передача выездной бригаде скорой медицинской помощи.

3.3.1. Вызов скорой медицинской помощи осуществляется:  
по телефону путем набора номеров «03», «103», «112» и (или) 8/8634/642-650;

при непосредственном обращении в медицинскую организацию, оказывающую скорую медицинскую помощь.

3.3.2. В случае поступления вызова скорой медицинской помощи в экстренной форме на вызов направляется ближайшая свободная общепрофильная выездная бригада скорой медицинской помощи или специализированная выездная бригада скорой медицинской помощи.

3.3.3. Поводами для вызова скорой медицинской помощи в экстренной форме являются:

нарушения сознания, представляющие угрозу жизни;  
нарушения дыхания, представляющие угрозу жизни;  
нарушения системы кровообращения, представляющие угрозу жизни;  
психические расстройства, сопровождающиеся действиями пациента, представляющими непосредственную опасность для него или других лиц;  
внезапный болевой синдром, представляющий угрозу жизни;  
внезапные нарушения функции какого-либо органа или системы органов, представляющие угрозу жизни;

травмы любой этиологии, представляющие угрозу жизни;  
термические и химические ожоги, представляющие угрозу жизни; и)  
внезапные кровотечения, представляющие угрозу жизни;

роды, угроза прерывания беременности;  
дежурство при угрозе возникновения чрезвычайной ситуации, оказание скорой медицинской помощи и медицинская эвакуация при ликвидации медико-санитарных последствий чрезвычайной ситуации.

3.3.4. В случае поступления вызова скорой медицинской помощи в неотложной форме на вызов направляется ближайшая свободная общепрофильная выездная бригада скорой медицинской помощи при отсутствии вызовов скорой медицинской помощи в экстренной форме.

3.3.5. Поводами для вызова скорой медицинской помощи в неотложной форме являются:

внезапные острые заболевания (состояния) без явных признаков угрозы жизни, требующие срочного медицинского вмешательства;

внезапные обострения хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни, требующие срочного медицинского вмешательства;

констатация смерти (за исключением часов работы медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях).

3.3.6. Выездная бригада скорой медицинской помощи в оперативном отношении подчиняется старшему врачу (старшему фельдшеру) оперативного отдела учреждения, оказывающей скорую медицинскую помощь, старшему смены учреждения, оказывающей скорую медицинскую помощь, фельдшеру по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их выездным бригадам скорой медицинской помощи (медицинской

сестре по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их выездным бригадам скорой медицинской помощи).

3.3.7. Выездная бригада скорой медицинской помощи выполняет следующие функции:

осуществляет незамедлительный выезд на место вызова скорой медицинской помощи;

оказывает скорую медицинскую помощь на основе стандартов медицинской помощи, включая установление ведущего синдрома и предварительного диагноза заболевания (состояния), осуществление мероприятий, способствующих стабилизации или улучшению состояния пациента;

определяет медицинскую организацию для оказания пациенту медицинской помощи;

осуществляет медицинскую эвакуацию пациента при наличии медицинских показаний;

незамедлительно передает пациента и соответствующую медицинскую документацию врачу приемного отделения медицинской организации с отметкой в карте вызова скорой медицинской помощи времени и даты поступления, фамилии и подписи принявшего;

незамедлительно сообщает фельдшеру по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их бригадам скорой медицинской помощи (медицинской сестре по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их бригадам скорой медицинской помощи) об окончании выполнения вызова и его результате;

обеспечивает сортировку больных (пострадавших) и устанавливает последовательность оказания медицинской помощи при массовых заболеваниях, травмах или иных состояниях.

3.3.8. Выездная бригада скорой медицинской помощи вызывает специализированную выездную бригаду скорой медицинской помощи (при их наличии на территории обслуживания) в случаях, когда состояние пациента требует использования специальных методов и сложных медицинских технологий, выполняя на месте до её прибытия максимально возможный объем медицинской помощи собственными силами и средствами.

3.4. Медицинская эвакуация осуществляется выездными бригадами скорой медицинской помощи.

3.4.1. Медицинская эвакуация может осуществляться с места происшествия или места нахождения пациента (вне учреждения), а также из учреждения, в котором отсутствует возможность оказания необходимой медицинской помощи при угрожающих жизни состояниях, женщин в период беременности, родов, послеродовой период и новорожденных, лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций и стихийных бедствий (далее - медицинская организация, в которой отсутствует возможность оказания необходимой медицинской помощи).

3.4.2. Выбор учреждения для доставки пациента при осуществлении медицинской эвакуации производится исходя из тяжести состояния

пациента, минимальной транспортной доступности до места расположения медицинской организации и профиля учреждения, куда будет доставляться пациент.

3.4.3. Решение о необходимости медицинской эвакуации принимает:

с места происшествия или места нахождения пациента (вне учреждения) - медицинский работник выездной бригады скорой медицинской помощи, назначенный старшим указанной бригады;

из медицинской организации, в которой отсутствует возможность оказания необходимой медицинской помощи - руководитель (заместитель руководителя по лечебной работе) или дежурный врач (за исключением часов работы руководителя (заместителя руководителя по лечебной работе) медицинской организации, в которой отсутствует возможность оказания необходимой медицинской помощи, по представлению лечащего врача и заведующего отделением или ответственного медицинского работника смены (за исключением часов работы лечащего врача и заведующего отделением).

3.4.4. Подготовка пациента, находящегося на лечении в медицинской организации, в которой отсутствует возможность оказания необходимой медицинской помощи, к медицинской эвакуации проводится медицинскими работниками указанной медицинской организации и включает все необходимые мероприятия для обеспечения стабильного состояния пациента во время медицинской эвакуации в соответствии с профилем и тяжестью заболевания (состояния), предполагаемой длительности медицинской эвакуации.

Во время осуществления медицинской эвакуации медицинские работники выездной бригады скорой медицинской помощи осуществляют мониторинг состояния функций организма пациента и оказывают ему необходимую медицинскую помощь.

3.4.5. По завершении медицинской эвакуации медицинский работник выездной бригады скорой медицинской помощи, назначенный старшим указанной бригады, передает пациента и соответствующую медицинскую документацию врачу приемного отделения учреждения и информирует фельдшера по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их выездным бригадам скорой медицинской помощи или медицинскую сестру по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их выездным бригадам скорой медицинской помощи о завершении медицинской эвакуации пациента с указанием фамилии, имени и отчества врача приемного отделения медицинской организации.

3.4.6. Медицинская эвакуация при дорожно-транспортных происшествиях осуществляется в медицинские организации, оказывающие медицинскую помощь пострадавшим с сочетанными, множественными и изолированными травмами, сопровождающимися шоком.

3.5. При необходимости получения справки об обращении заявитель лично или через своего законного представителя обращается в учреждение с письменным заявлением. Учреждение в течение 24 часов с момента

обращения заявителя с письменным заявлением подготавливает и выдает справку об оказанной скорой медицинской помощи (лично заявителю (законному представителю) при повторной явке).

#### **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 подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в Администрацию города Таганрога. 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, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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 Администрация города Таганрога 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.

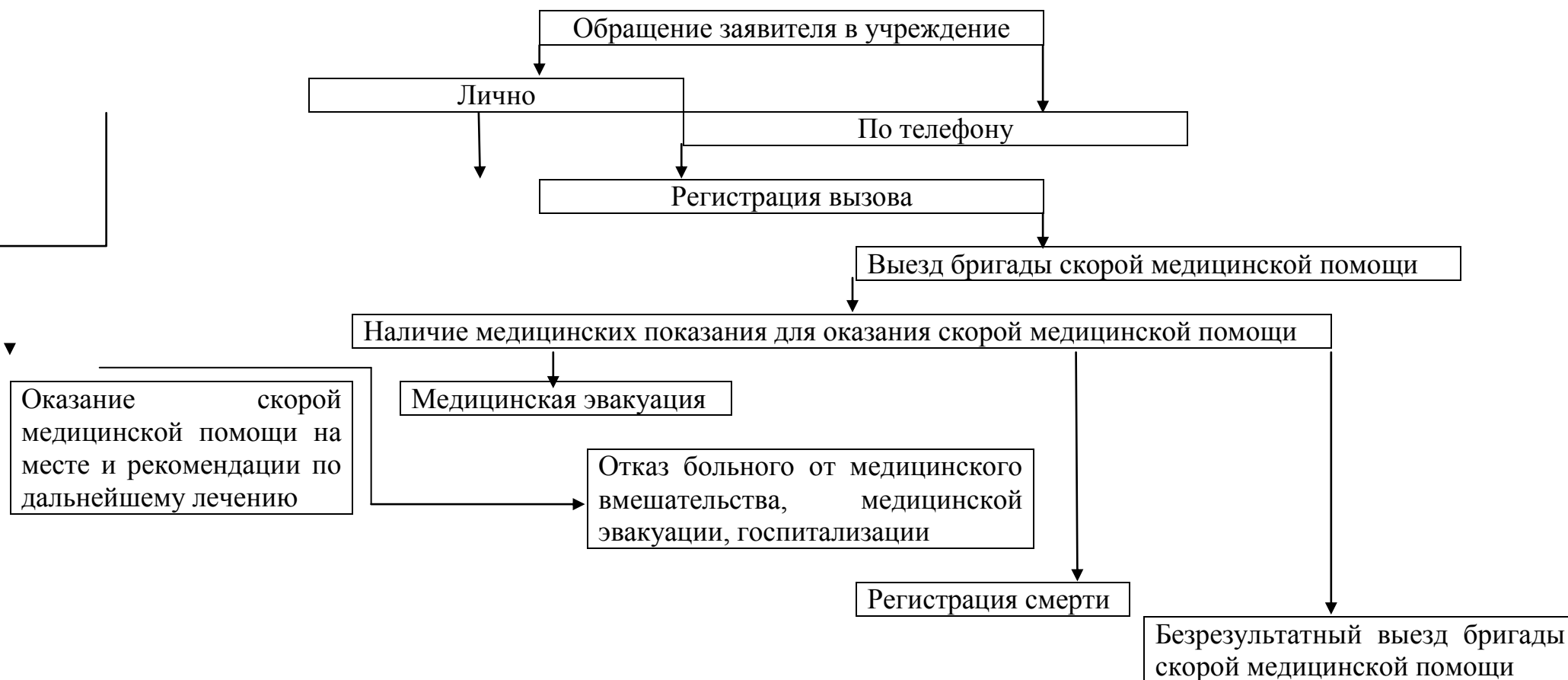
5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5 настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.





Приложение № 2  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Оказание скорой, в том числе скорой специализированной,  
медицинской помощи»

**Блок-схема  
предоставления муниципальной услуги  
«Оказание скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи»**



Приложение № 1  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Оказание скорой, в том числе скорой специализированной,  
медицинской помощи»

Главному врачу  
Муниципального бюджетного  
учреждения здравоохранения  
«Городская больница скорой  
медицинской помощи»

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)  
от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью)  
\_\_\_\_\_  
(адрес проживания/регистрации)  
\_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

\_\_\_\_\_  
(полное Ф.И.О. заявителя (лей))  
дата рождения \_\_\_\_\_ место рождения \_\_\_\_\_  
документ удостоверяющий личность: серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_ дата  
выдачи \_\_\_\_\_ кем выдан \_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_  
(полное Ф.И.О. представителя заявителя)  
действующего на основании \_\_\_\_\_ телефон (факс) заявителя \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(доверенности и др.)  
телефон представителя заявителя \_\_\_\_\_ адрес регистрации /  
местонахождения заявителя \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(место регистрации физического лица / местонахождение юридического лица)  
фактический адрес заявителя \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(адрес места жительства физического лица /  
местонахождение юридического лица)

Прошу выдать справку об оказанной скорой медицинской помощи  
гражданину \_\_\_\_\_, дата и время  
оказания скорой медицинской помощи \_\_\_\_\_, место оказания  
скорой медицинской помощи \_\_\_\_\_.

Заявитель: \_\_\_\_\_ (подпись)  
\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя /  
представителя заявителя)  
" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

