

УТВЕРЖДЕН:

приказом главного врача БУЗ МО Динской район
«Центральная районная больница»
от 21 июля 2016 г. № 612

Административный регламент предоставления государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу (далее - государственная услуга) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги, а также порядок взаимодействия с заявителями.

1.2. Круг заявителей

При предоставлении государственной услуги заявителями являются физические лица и их законные представители.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

Местом предоставления государственной услуги БУЗ МО Динской район «Центральная районная больница» являются здания: районной поликлиники, по адресу ст-ца Динская, ул. Кирпичная, 73а.

1.4. График работы: с 7 – 00 до 19 – 00.

1.5. Справочные телефоны: (86162) 6-13-42, 5-84-62

Ответственный за прием - регистратор Петрова Оксана Владимировна.

1.6. Адрес электронной почты: gajrol@mail.ru

1.7. Сайт БУЗ МО Динской район «Центральная районная больница»: dinrcrb.ru

1.8. Адрес региональной государственной информационной системы «Портал записи на прием к врачу», на котором расположена информация по вопросу предоставления государственной услуги:

kuban-online.ru

1.9. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещена на информационных стендах в зданиях учреждения, на официальном сайте

учреждения, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг (функций) Краснодарского края».

1.10. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги, заявитель может получить по справочным телефонам и электронной почте.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Государственная услуга по приему заявок (записи) на прием к врачу.

2.2. Наименование организации, предоставляющей государственную услугу

Государственная услуга предоставляется: Бюджетным учреждением здравоохранения муниципального образования Динской район «Центральная районная больница».

Сотрудники БУЗ МО Динской район «Центральная районная больница» не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Краснодарского края.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

Результатами исполнения государственной услуги являются:

- запись на прием к врачу;
- отказ в записи на прием к врачу.

2.4. Срок предоставления государственной услуги, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

Время предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

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

Государственная услуга осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» («Российская газета», 2011, 23 ноября, № 263);
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2011, 15 июля, № 153);
- постановлением Правительства РФ от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» («Российская газета», 2012, 22 августа, № 192);
- приказом Министерства здравоохранения СССР от 4 октября 1980 года № 1030 «Об утверждении форм первичной медицинской документации учреждений здравоохранения»;
- Законом Краснодарского края от 30 июня 1997 года № 90-КЗ «Об охране здоровья населения Краснодарского края».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

Для приема заявки (записи) на прием к врачу заявителем представляются следующие документы:

- паспорт и полис обязательного либо добровольного медицинского страхования (для лиц, достигших 14 лет);
- свидетельство о рождении и полис обязательного либо добровольного медицинского страхования (для лиц, не достигших 14 лет).

2.7. Заявка на прием к врачу учреждения может быть подана:

- лично, путем обращения непосредственно в регистратуру учреждения;
- по телефону;
- в электронной форме - путем размещения заявки в региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг (функций) Краснодарского края» (далее - Портал).

В рамках предоставления государственной услуги в электронной форме средства электронной подписи не применяются.

2.8. Сотрудники учреждения не вправе 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 государственной услуги;

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

2.11. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.12. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- отсутствие у заявителя документов, предусмотренных пунктом 6.1. настоящего Административного регламента;

- представленные документы недействительны либо неправильно оформлены.

2.13. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

Предоставление государственной услуги является бесплатным.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов для предоставления государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявки на прием к врачу составляет 15 минут.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в здании учреждения.

Возле здания учреждения имеется возможность парковки автомобиля. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Допуск в здание учреждения является свободным. Здание учреждения оборудовано удобной лестницей с поручнями, расширенными проходами, а также пандусом, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Центральный вход в здание учреждения оформлен вывесками с его полным наименованием.

В холле здания размещен информационный стенд, содержащий сведения:

- о полном наименовании учреждения;
- о месте нахождения и юридическом адресе;
- о режиме работы;
- о телефонных номерах сотрудников учреждения;
- о порядке предоставления государственной услуги;
- об адресе официального интернет-сайта.

Места ожидания и приема заявителей в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования соответствуют требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

В местах ожидания и приема установлены стулья, банкетки для заявителей.

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителей с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность

Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

- Здания БУЗ МО Динской район «Центральная районная больница» находятся в зоне доступности к основным транспортным магистралям, имеют хорошие подъездные дороги;
- Имеют полную и понятную информацию о местах, порядке и сроках предоставления государственной услуги в общедоступных местах в зданиях всех подразделений БУЗ МО Динской район «Центральная районная больница», в информационно - телекоммуникационных сетях общего

пользования (в том числе в сети Интернет), средствах массовой информации, информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);

- Наличие необходимого и достаточного количества сотрудников, а также помещений, в которых осуществляются прием заявителей, в целях соблюдения установленных Административным регламентом сроков предоставления государственной услуги.

Качество предоставления государственной услуги характеризуется отсутствием:

- очередей при приеме заявителей;
- жалоб на действия (бездействие) сотрудников учреждения;
- жалоб на некорректное, невнимательное отношение сотрудников учреждения.

Взаимодействие с сотрудниками учреждения осуществляется:

- при личной подаче заявки (записи) на прием к врачу;
- при выдаче талона.

В каждом случае продолжительность взаимодействия заявителя с сотрудниками регистратуры БУЗ МО Динской район «Центральная районная больница» не должна превышать 15 минут.

13. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

13.1. Состав и последовательность административных процедур

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявки на прием к врачу;
- оформление и выдача талона.

13.2. Прием и регистрация заявки на прием к врачу

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в регистратуру учреждения, либо поступление в учреждение заявки на прием к врачу от специалиста ЛПУ Краснодарского края через Портал.

13.2. При обращении заявителя непосредственно в регистратуру учреждения сотрудник регистратуры проверяет наличие, достоверность и правильность оформления документов, указанных в пункте 6.1. настоящего регламента.

13.3. После проверки специалист регистратуры заносит информацию о приеме в единый электронный журнал приема врачей учреждения по форме:

ФИО	Дата рождения	Д/адрес, тел.	№ страхового полиса	Тип направления	Специальность врача

При обращении заявителя непосредственно в регистратуру учреждения, талон на прием к врачу выдается в момент обращения.

13.4. В случае выявления обстоятельств, указанных в пункте 8.2. настоящего регламента, представленные документы возвращаются заявителю с указанием причин отказа.

13.5. При обращении заявителя по телефону сотрудник регистратуры уточняет у заявителя необходимые сведения и заносит информацию о приеме в единый электронный журнал приема врачей учреждения.

13.6. При подаче заявки на прием к врачу через Портал заявителю необходимо: выбрать и забронировать дату и время приема из числа свободных в расписании дат. Расписание формируется один раз в месяц после 20 числа.

Информация о дате и времени автоматически заносится в единый электронный журнал приема врачей учреждения.

13.7. Оформление и выдача талона

Основанием для начала административной процедуры является внесение заявки на прием к врачу в единый электронный журнал приема врачей учреждения.

Для оформления и получения талона Заявитель, направивший заявку на прием к врачу через Портал либо по телефону, должен в день приема обратиться в регистратуру, не позднее, чем за 15 минут до начала приема, предъявив полис обязательного либо добровольного медицинского страхования и документ, удостоверяющий личность.

В противном случае право на прием к врачу может быть передано другому пациенту.

13.8. После проверки представленных документов сотрудник регистратуры выдает заявителю талон на прием к врачу.

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в приложении к типовой форме административного регламента.

14. Формы контроля за исполнением Административного регламента

14.1. Порядок осуществления текущего контроля за предоставлением государственной услуги

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий в рамках предоставления государственной услуги и принятием решений осуществляется заместителем главного врача БУЗ МО Динской район «Центральная районная больница» по поликлиническому разделу работы.

14.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на принятые решения, действия (бездействие) сотрудников БУЗ МО Динской район «Центральная районная больница», участвующих в предоставлении государственной услуги.

Периодичность осуществления проверок устанавливается главным врачом БУЗ МО Динской район «Центральная районная больница».

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании локальных актов БУЗ МО Динской район «Центральная районная больница».

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются: заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы; заведующий клинико-экспертным отделом; заведующий поликлиникой.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта (справки), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт (справка) подписывается членами и председателем комиссии, а также сотрудником учреждения, в отношении которого проводилась проверка.

14.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

Сотрудники учреждения за действия (бездействие) и решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Сотрудники регистратур, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и качество предоставления государственной услуги.

Персональная ответственность за предоставление государственной услуги закрепляется в должностных обязанностях сотрудников БУЗ МО Динской район «Центральная районная больница», участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

14. 4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте и через порталы государственных и муниципальных услуг.

Основные положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением настоящего Административного регламента, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, устанавливаются и определяются в соответствии с федеральными законами, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности.

14.5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) сотрудников учреждения в досудебном (внесудебном) порядке, том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края для предоставления государственной услуги;
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края;
- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края;
- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес

(адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется в подразделениях БУЗ МО Динской район «Центральная районная больница», фиксируется в журнале «Жалоб и предложений». Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта учреждения, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в настоящем регламенте, могут быть представлены в форме электронных документов.

Жалоба, поступившая в учреждение, регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в учреждении.

Жалобы на решения, принятые главным врачом БУЗ МО Динской район «Центральная районная больница», направляются в Министерство здравоохранения Краснодарского края на имя Министра здравоохранения Краснодарского края.

В случае, если жалоба содержит вопросы, не отнесенные к компетенции учреждения, жалоба в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации направляется в учреждение либо орган, уполномоченный на ее рассмотрение, о чем заявитель письменно информируется.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение тридцати календарных дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа 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.

Приостановление срока рассмотрения жалобы не допускается.

Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края;

- отказ в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта.

При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом учреждения, предоставляющего государственные услуги.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

**Блок-схема предоставления государственной услуги по приему заявок
(записи) на прием к врачу**

