



АДМИНИСТРАЦИЯ ЦИМЛЯНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

07.10.2019

№ 797

г. Цимлянск

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

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Администрация Цимлянского района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Приём заявок (запись) на приём к врачу», согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации Цимлянского района от 12.02.2013 № 129 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

3. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации района по социальной сфере Кузину С.Н.

Исполняющий обязанности главы
Администрации Цимлянского района



Е.Н. Ночевкина

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – Административный регламент) определяет процедуру предоставления медицинской помощи населению Цимлянского района Ростовской области, сроки и последовательность действий (административных процедур).

1.2. Регламент разработан в целях:

- повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги оказываемой МБУЗ «ЦРБ» Цимлянского района (далее – МБУЗ «ЦРБ»);
- создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при оказании медицинской помощи населению;
- определения сроков и последовательности действий (процедур) при предоставлении услуги населению.

1.3. Предоставление муниципальной услуги населению осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 №1993-р;
- Федеральным законом от 31.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 07.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановлением Администрации Ростовской области от 23.05.2006 № 193 «Об организации взаимодействия участников обязательного медицинского страхования при исполнении областного законодательства о бюджете областного фонда обязательного медицинского страхования»;
- временным регламентом областных, муниципальных и иных организаций Ростовской области по улучшению качества оказания медицинской помощи в лечебно-профилактических учреждениях и защите прав застрахованных граждан.

1.4. В соответствии с настоящим Административным регламентом – предоставление медицинской помощи населению Цимлянского района оказывает:

Наименование учреждения	Адрес
Поликлиника	347320, Россия, Ростовская область, г. Цимлянск, ул. К.Маркса, д. 20

1.5. Конечным результатом оказания муниципальной услуги являются:

- повышение качества муниципальных услуг по оказанию медицинской помощи;
- повышение доступности и комфортности получения медицинской помощи;
- повышение удовлетворенности населения качеством оказания медицинской помощи.

1.6. Правом на получение муниципальной услуги обладают физические лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

2.1. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Цимлянского района посредством деятельности МБУЗ «ЦРБ».

2.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги предоставляется непосредственно на стендах и мониторах в лечебно-профилактических учреждениях, а также с использованием средств телефонной связи, в средствах массовой информации, изданиях информационных материалов (памяток, брошюр и т.д.), размещения информации на информационных стендах, на официальных сайтах Администрации Цимлянского района и МБУЗ «ЦРБ», в социальных сетях. Запись на приём к врачу может осуществляться по телефону кол-центра, через Интернет (портал Государственных услуг) без личной явки в регистратуру поликлиники или через инфоматы, установленные в холлах поликлиники и главного лечебного корпуса МБУЗ «ЦРБ».

2.3. Сведения о телефонах ответственных лиц МБУЗ «ЦРБ» указаны в приложении № 1 к настоящему регламенту.

2.4. Адрес официального сайта МБУЗ «ЦРБ» – <http://crbcimla.ru/>, электронной почты – e-mail: crb_cimla@mail.ru.

2.5. На информационных стендах и информационных, электронных табло в поликлинике МБУЗ «ЦРБ» в доступных для пациентов местах размещается следующая полезная информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальной услуги;

- заверенная копия текста настоящего Административного регламента с приложениями;

- информация о месторасположении поликлиники, графике (режиме) работы, номеров телефонов, по которым заявители могут получить разъяснения по порядку предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»;

- сведения о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц МБУЗ «ЦРБ», оказывающих муниципальную услугу.

2.6. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» сообщается при личном или письменном обращении получателей муниципальной услуги, включая обращение по электронной почте, по номерам телефонов для справок, в средствах массовой информации, на информационных стендах лечебно-профилактических учреждений и в раздаточных информационных материалах (памятках, брошюрах и т.п.).

2.7. Ответы на письменные запросы даются с учетом времени подготовки ответа заявителю, в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.8. Устные консультации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется по справочным телефонам, указанным в приложении №1 к настоящему Административному регламенту.

2.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники МБУЗ «ЦРБ» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа (учреждения), в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.10. График работы поликлиники МБУЗ «ЦРБ», оказывающей муниципальную услугу, определяется правилами внутреннего трудового распорядка учреждения.

2.11. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» предоставляется бесплатно.

2.12. У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения.

2.13. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов. Они должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками).

Количество мест ожидания определяется, исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в рекреации.

2.14. Кабинеты (окна) приёма граждан должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием: номера окна (кабинета); фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего исполнение муниципальной услуги; времени технического перерыва.

2.15. Время, необходимое для получения муниципальной услуги, зависит от цели обращения физического лица в поликлинику МБУЗ «ЦРБ». Время, необходимое на конкретные административные процедуры при предоставлении муниципальной услуги, указано в таблицах раздела «Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги» главы 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения» настоящего Административного регламента.

2.16. Условия, необходимые для получения муниципальной услуги, зависят от цели обращения физического лица в поликлинику МБУЗ «ЦРБ». Условия, необходимые для конкретных административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, указаны в таблицах раздела «Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги» главы 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения» настоящего Административного регламента.

2.17. Для получения муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» необходимы следующие документы:

- документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство о рождении для лиц моложе 14 лет);
- полис обязательного медицинского страхования.

2.18. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» гражданам может являться:

- отсутствие полиса обязательного медицинского страхования;
- отсутствие документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о рождении для лиц моложе 14 лет), в случае необходимости оказания плановой медицинской помощи в рамках территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

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

3.1. Оформление первичной документации при личном обращении в регистратуру
для получения муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»:

Юридические факты, являющиеся основанием для начала действия	Событие	Обращение больного (или его законного представителя) в регистратуру поликлиники МБУЗ «ЦРБ»
	Инициатор события	Больной (или его законный представитель)
Должностное лицо, ответственное за выполнение действия		Медицинский регистратор
Максимальный срок выполнения действия		15 минут (при наличии у больного всех необходимых правильно оформленных документов); 30 минут (при массовом обращении в поликлинику (в эпидемический период и др.)
Права и обязанности должностного лица	Права	Обратиться за помощью к старшему медицинскому регистратору (к лицу, ответственному за организацию работы регистратуры – заместителю главного врача по поликлиническим вопросам) в случае спорных вопросов или в конфликтной ситуации
	Обязанности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Идентификация личности пациента и его прав на получение медицинской помощи. 2. В максимально короткий срок заполнить установленные формы. 3. Определить очерёдность больных при оформлении первичной медицинской документации. 4. Предоставить необходимую больному (или его законному представителю) справочную информацию или указать место расположения соответствующего информационного стенда. 5. Записать на приём к врачу-специалисту (участковому терапевту,

		<p>педиатру, врачу общей практики и другим).</p> <p>6. Направить больного к старшему медицинскому регистратору (заместителю главного врача по поликлиническим вопросам) в случае спорных вопросов или конфликтной ситуации</p>
Перечень решений должностного лица		<ol style="list-style-type: none"> 1. Запись на приём к конкретному специалисту (в конкретный кабинет) с оформлением талона на приём к врачу. 2. Принятие решения о внеочередном оформлении первичной медицинской документации. 3. Оформление первичной медицинской документации и направление больного к конкретному специалисту (в конкретный кабинет). 4. Отказ в оформлении первичной медицинской документации и направление больного (или его законного представителя) к заместителю главного врача по поликлиническим вопросам
Критерии или процедуры выбора решений		<ol style="list-style-type: none"> 1. Запись на приём к конкретному участковому терапевту (педиатру, врачу общей практики) – в соответствии с утверждённым графиком работы участковых врачей на имеющееся на момент обращения свободное время, выделенное для первичного приёма; 2. Принятие решения о внеочередном оформлении первичной медицинской документации – если состояние больного требует внеочередного оказания медицинской помощи или при наличии регламентированной действующими нормативными документами права на внеочередное обслуживание; 3. Запись на приём к конкретному врачу-специалисту – в соответствии с утверждённым графиком работы врачей-специалистов на имеющееся на момент обращения свободное время, выделенное для первичного приёма, с учётом Рекомендаций по записи на приём к врачам-специалистам без первичного посещения участкового врача (приложение №2 «Рекомендации по записи на приём к врачам-специалистам без первичного посещения участкового врача»).

	4. Отказ в оформлении первичной медицинской документации для бесплатного (по полису медицинского страхования) планового медицинского обслуживания пациента в связи с несоответствием документов требованиям Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», а также на основании действующей Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Ростовской области с последующим предложением оказания медицинской помощи на платной основе
Порядок и формы контроля за совершением действий и принятием решений	Непосредственный контроль осуществляется руководителем подразделения (заместителем главного врача по поликлиническим вопросам)
Способ фиксации результата выполнения действия	1. Запись в талоне амбулаторного пациента; в случае отказа – запись о причинах отказа в регистрационном талоне (приложение № 4 «Форма регистрационного талона об отказе в оказании муниципальной услуги»). 2. Внесение данных больного в список на приём к врачу-специалисту
Результат действия	Оформление медицинской карты амбулаторного больного (ф. 025/у) (при первичном обращении в поликлинику МБУЗ «ЦРБ»), оформление талона амбулаторного пациента (ф. 025-12/у), оформление регистрационного талона об отказе в оказании муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»
Порядок передачи результата	1. Выдача на руки больному (или его законному представителю) талона на приём к врачу (приложение № 5 «Форма талона на приём»). 2. Передача курьером в кабинет врача (смотровой кабинет) медицинской карты амбулаторного больного и талона амбулаторного больного

3.2. Оформление первичной документации при обращении в регистратуру в телефонном режиме для получения муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»:

Юридические факты, являющиеся основанием для начала действия	Событие	Обращение больного (или его законного представителя) в регистратуру муниципальной поликлиники в телефонном режиме
	Инициатор события	Больной (или его законный представитель), медицинский работник
Должностное лицо, ответственное за выполнение действия		Медицинский регистратор
Максимальный срок выполнения действия		10 минут
Права и обязанности должностного лица	Права	Обратиться за помощью к старшему медицинскому регистратору (руководителю поликлинического подразделения – заместителю главного врача по поликлиническим вопросам) в случае спорных вопросов или в конфликтной ситуации
	Обязанности	<ol style="list-style-type: none"> 1. В максимально короткий срок заполнить установленные формы. 2. Предоставить необходимую больному справочную информацию. 3. Записать на приём к врачу-специалисту (участковому терапевту, педиатру, врачу общей практики и другим). 4. Зарегистрировать вызов на дом. 5. Информировать больного о необходимости подтверждения посещения врача в день планируемого посещения не менее чем за 2 часа до назначенного времени, и о необходимости обращения в регистратуру для оформления медицинской карты амбулаторного больного (ф. 025/у) при первичном обращении в поликлинику МБУЗ «ЦРБ». 6. Информировать больного о необходимости иметь при обращении в поликлинику МБУЗ «ЦРБ» удостоверение личности и действующий полис обязательного медицинского страхования. 7. Соединить больного со старшим медицинским регистратором

		(руководителем поликлинического подразделения–заместителем главного врача по поликлиническим вопросам) в случае спорных вопросов и конфликтной ситуации
Перечень решений должностного лица		<ol style="list-style-type: none"> 1. Запись на приём к конкретному специалисту (в конкретный кабинет) с оформлением талона амбулаторного пациента (ф. 025-12/у). 2. Оформление заявки на вызов на дом. 3. Отказ в оформлении первичной медицинской документации
Критерии или процедуры выбора решений		<ol style="list-style-type: none"> 1. Запись на приём к конкретному врачу-специалисту (участковому терапевту, педиатру, врачу общей практики и другим) – в соответствии с утверждённым графиком работы врачей на имеющееся на момент обращения свободное время, выделенное для первичного приёма; 2. Запись на приём к конкретному врачу-специалисту – в соответствии с утверждённым графиком работы врачей-специалистов на имеющееся на момент обращения свободное время, выделенное для первичного приёма. 3. Оформление заявки на вызов на дом – в соответствии с Рекомендациями по приёму заявок на вызов врача на дом (приложение № 6). 4. Отказ в оформлении первичной медицинской документации для бесплатного (по полису медицинского страхования) планового медицинского обслуживания пациента в связи с несоответствием документов требованиям Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», а также на основании действующей Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Ростовской области с последующим предложением оказания

	медицинской помощи на платной основе
Порядок и формы контроля за совершением действий и принятием решений	Непосредственный контроль руководителя поликлинического подразделения (заместитель главного врача по поликлиническим вопросам)
Способ фиксации результата выполнения действия	Запись в талоне амбулаторного пациента. В случае отказа – запись о причинах отказа в регистрационном талоне об отказе в оказании муниципальной услуги
Результат действия	1. Оформление талона амбулаторного пациента (ф. 025-12/у) или оформление регистрационного талона об отказе в оказании муниципальной услуги. 2. Внесение данных больного в список на приём к врачу поликлиники МБУЗ «ЦРБ»

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

4.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу», соблюдением последовательности действий осуществляется заместителем главы Администрации Цимлянского района по социальной сфере.

4.2. Ответственность за исполнение муниципальной функции «Прием заявок (запись) на прием к врачу» возлагается на главного врача МБУЗ «ЦРБ».

4.3. Должностные лица, участвующие в предоставлении данной муниципальной услуги, несут персональную ответственность за выполнение своих обязанностей и соблюдение сроков выполнения административных процедур, указанных в настоящем административном регламенте.

4.4. Персональная ответственность специалистов закреплена в их должностных инструкциях, составленных с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. В соответствии с главой 2.1 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и решений в ходе предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу», указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не

предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу», если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу «Прием заявок (запись) на прием к врачу», должностного лица органа, предоставляющего данную муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу», если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления данной муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Глава Администрации Цимлянского района, заместитель главы Администрации Цимлянского района по социальной сфере, главный врач МБУЗ «ЦРБ» организуют личный прием заявителей.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию Цимлянского района, МБУЗ «ЦРБ» или в многофункциональный центр. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу «Прием заявок (запись) на прием к врачу», рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего данную муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым

актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подаются руководителям этих организаций.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации Цимлянского района, официального сайта МБУЗ «ЦРБ» Цимлянского района, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме.

Жалоба может быть направлена по следующим адресам:

- письменно по адресу:

Администрация Цимлянского района – 347320, Россия, Ростовская область, г. Цимлянск, ул. Ленина, 24;

МБУЗ «ЦРБ» – 347320, Россия, Ростовская область, г. Цимлянск, ул. К.Маркса д.15;

- по электронной почте:

приёмная заместителя главы Администрации Цимлянского района по социальным вопросам –social.sf37@yandex.ru

приёмная главного врача МБУЗ «ЦРБ» Цимлянского района – crb_cimla@mail.ru;

- по факсу:

МБУЗ «ЦРБ» Цимлянского района – 8 (863-91)5-07-71;

- на личном приеме по предварительной записи по телефонам:

приёмная заместителя главы Администрации Цимлянского района по социальным вопросам – 8 (863-91) 5-09-44;

приёмная главного врача МБУЗ «ЦРБ» – 8 (863-91) 5-07-71.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций;

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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций;

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, 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;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9. Положения Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.10. Информация о месте, днях и часах приема заявителей должностными лицами Администрации Цимлянского района и МБУЗ «ЦРБ» размещается на официальных сайтах Администрации Цимлянского района и МБУЗ «ЦРБ», а также на информационных стендах в доступных для посетителей местах.

5.11. Обращение (жалоба) не рассматривается Администрацией Цимлянского района или МБУЗ «ЦРБ» по существу или ответ на нее не дается в случае, если:

- в обращении (жалобе) не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо реквизиты заявителя не поддаются прочтению;

- обращение (жалоба) не поддается прочтению, о чем Администрация Цимлянского района или МБУЗ «ЦРБ» сообщает заявителю;

- по существу обращения (жалобы) имеется вступивший в законную силу судебный акт, при этом Администрацией Цимлянского района или МБУЗ «ЦРБ» разъясняет порядок обжалования данного судебного акта;

- ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, при этом Администрация Цимлянского района или МБУЗ «ЦРБ» сообщает заявителю жалобы о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если в обращении (жалобе) заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Администрации Цимлянского района, заместитель главы Администрации Цимлянского района по социальной сфере, главный врач МБУЗ «ЦРБ» вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что ранее направляемые жалобы направлялись в Администрацию Цимлянского района или в МБУЗ «ЦРБ» уведомляет заявителя о принятом решении.

Если причины, по которым обращение (жалоба) не могла быть рассмотрена по существу, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу.

5.12. Заявитель вправе обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц Администрации Цимлянского района или МБУЗ «ЦРБ», принятые в ходе оказания муниципальной услуги, в судебном порядке.

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

Список справочных телефонов
поликлиники МБУЗ «ЦРБ»

№ кабинета	Наименование кабинета	Контактный номер телефона 8 (863-91)
б/н	Кол-центр МБУЗ «ЦРБ»	2-13-36
Кабинет № 5	Кабинет заместитель главного врача по поликлинической работе	2-24-06
Кабинет № 15	Регистратура	2-16-71, 5-09-47
б/н	Регистратура педиатрического отделения поликлиники	2-41-51

Приложение № 2
к административному
регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Прием заявок (запись) на
прием к врачу»

ТАЛОН НА ПРИЁМ У ВРАЧА
(форма)

Ф.И.О. пациента _____

Дата приёма у врача _____

Время приёма у врача _____

№ кабинета врача _____

Ф.И.О. врача _____

Для бесплатного (по полису медицинского страхования) приёма у врача при себе необходимо иметь: удостоверение личности (паспорт (лицам в возрасте старше 15 лет) или свидетельство о рождении (лицам в возрасте до 14 лет)), действующий полис медицинского страхования, страховое свидетельство государственного пенсионного страхования.

Другие рекомендации: _____

Приложение № 3
к административному
регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Прием заявок (запись) на
прием к врачу»

Рекомендации
по записи на приём к врачам-специалистам
без первичного посещения участкового врача

Включение больного в список приёма врача-специалиста медицинским регистратором осуществляется без первичного посещения участкового врача на свободное время в момент обращения, выделенное для первичного приёма врача-специалиста, в следующих случаях:

- наличие внесённых в медицинскую карту амбулаторного больного рекомендаций врача-специалиста о диспансерном посещении;
- наличие на руках у больного выписки из стационара с рекомендацией дальнейшего наблюдения у врача-специалиста;
- наличие на руках у больного заключения консультанта областного ЛПУ с рекомендацией дальнейшего наблюдения у врача-специалиста;
- обострение хронического заболевания повторно в текущем году, при условии, что данное заболевание ранее лечил врач-специалист.

Приложение № 4
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Прием заявок (запись) на
прием к врачу»

Регистрационный талон
отказа в предоставлении муниципальной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

1. Дата и время обращения.
2. ФИО, должность ответственного лица.
3. ФИО гражданина.
4. Адрес гражданина.
5. Суть обращения .
6. Основание для отказа.
7. Рекомендации.

Приложение № 5
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Прием заявок (запись) на
прием к врачу»

На основании областного стандарта (протокола) составления графика работы поликлиники МБУЗ «ЦРБ», её структурных подразделений и кабинетов

1. Общие положения

Ответственность за составление графика работы поликлиники МБУЗ «ЦРБ» возлагается на заместителя главного врача по поликлиническим вопросам, утверждается главным врачом МБУЗ «ЦРБ».

При составлении графика учитываются возможности поликлиники, численность обслуживаемого населения, социальная и возрастная структура населения, график работы общественного транспорта.

2. Рекомендации по времени работы

Работа поликлиники организована в одну смену с 6-ю рабочими днями в течение недели.

Регистратура начинает работу за 1 час до начала приёма врачей и не позже 7⁰⁰ часов.

3. Распределение времени приёма врача

Начальное время приёма врачей всех специальностей необходимо использовать для приёма больных с неотложными показаниями, для чего данное время не должно использоваться для записи плановых больных. В структуре времени приёма врачей помимо начального времени приёма необходимо предусматривать ещё до 3 промежутков времени для больных с неотложными показаниями, при этом число таких промежутков исчисляется из среднестатистического для поликлиники МБУЗ «ЦРБ» количества больных с неотложными показаниями для каждой врачебной специальности.

Исходя из данных статистического анализа соотношение числа первичных и повторных посещений врачей поликлиники МБУЗ «ЦРБ» составляет 1:1,1-1,3. Соответственно целесообразно на каждые 5 первичных посещений предусматривать 6 повторных посещений. Конкретное соотношение первичных и вторичных посещений необходимо корректировать исходя из статистического анализа посещений в данном ЛПУ.

Управляющий делами



А.В. Кулик