

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
СТАРООСКОЛЬСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ



ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ СТАРООСКОЛЬСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

«09» декабря 2013 г.

№ 4512

г. Старый Оскол

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

Руководствуясь Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с постановлением главы администрации Старооскольского городского округа от 26.10.2011 № 4640 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов», на основании Устава Старооскольского городского округа Белгородской области

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (прилагается).
2. Отменить постановление главы администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 05.12.2011 № 5256 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации городского округа по социальному развитию Ю.И. Ромашина.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава администрации
Старооскольского городского округа

А.В. Гнедых

Утвержден
постановлением главы администрации
Старооскольского городского округа
от «09» декабря 2013 года № 4512

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее - административный регламент) определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги, а также порядок взаимодействия с участниками реализации муниципальной услуги в ходе ее исполнения.

Административный регламент разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями, в отношении которых, представляется муниципальная услуга, являются физические лица, граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее - заявитель).

От имени заявителя могут выступать лица, уполномоченные ими на основании доверенностей, оформленных в порядке, установленном ст. 185 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее - представитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о местонахождении и графике работы, справочных телефонах, адреса официальных сайтов, адрес электронной почты муниципальных лечебно-профилактических учреждений Старооскольского городского округа (далее – Учреждение) указана в приложении №1 к настоящему административному регламенту.

Местонахождение управления здравоохранения администрации Старооскольского городского округа (далее – Управление): 309514, Белгородская область, г. Старый Оскол, ул. Пролетарская, 23 а.

Адрес электронной почты управления здравоохранения администрации Старооскольского городского округа: stgorzdrav@mail.ru.

График работы:

понедельник: с 09-00 до 18-00, перерыв: с 13-00 до 13-45;

вторник: с 09-00 до 18-00, перерыв: с 13-00 до 13-45;

среда: с 09-00 до 18-00, перерыв: с 13-00 до 13-45;

четверг: с 09-00 до 18-00, перерыв: с 13-00 до 13-45;

пятница: с 09-00 до 16-45, перерыв: с 13-00 до 13-45;

выходные дни: суббота, воскресенье.

Справочный телефон: (4725) 22-18-91, 22-19-81, 22-04-17, 44-58-96.

1.3.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе сведений о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется специалистами Учреждения.

Основными требованиями к информированию являются:

- актуальность;
- компетентность;
- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота консультирования;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации о процедурах.

Консультирование заявителя организуется путем:

- индивидуального консультирования;
- публичного консультирования.

Консультирование производится в устной и письменной форме.

Индивидуальное устное консультирование осуществляется специалистами Учреждения при обращении заявителя за консультацией лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 5 минут.

Индивидуальное письменное консультирование осуществляется при обращении заявителя в Учреждение путем:

- личного вручения;
- направления почтой, в том числе электронной;
- направления по факсу.

Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в СМИ, на официальном сайте органов местного самоуправления Старооскольского городского округа, на сайте Учреждения, в Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru и (или) на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области.

1.3.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время для консультации по телефону – в пределах 10 минут.

Если специалист Учреждения, Управления, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста Учреждения, Управления или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Во время разговора слова должны произноситься четко, не допускаются параллельные разговоры с окружающими людьми.

Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

Одновременное консультирование по телефону и на личном приеме не допускается.

1.3.4. Письменные разъяснения осуществляются при наличии письменного обращения заявителя.

Письменный ответ подписывается руководителем Учреждения, Управления, предоставляющего муниципальную услугу, или лицом, его замещающим, а также содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом либо через Интернет-сайт в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заявителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.5. Заявители информируются специалистами Учреждения, Управления:

- об основаниях для предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для прекращения, приостановления предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.6. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема документов для предоставления муниципальной услуги, размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги;
- текст административного регламента (стандарта муниципальной услуги) с приложениями;
- блок-схемы, являющиеся приложениями к административным регламентам, краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;
- схема размещения специалистов Учреждения и режим приема ими заявителей;
- основания для прекращения, приостановления предоставления муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу;
- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать подпись руководителя Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, или лица, его замещающего, дату размещения.

Стенды (вывески), содержащие информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение Учреждения.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Старооскольского городского округа через муниципальные лечебно-профилактические учреждения Старооскольского городского округа.

2.3. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной 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 муниципальных услуг, утвержденных решением Совета депутатов Старооскольского городского округа.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись заявителя на прием к врачу;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Прием заявителей осуществляется в часы работы Учреждения.

2.5.2. При личном обращении заявителя в Учреждение предоставление муниципальной услуги осуществляется в день обращения.

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

- оформление медицинской карты амбулаторного больного при первичном обращении в Учреждение - не более 5 минут;
- поиск медицинской карты амбулаторного больного при повторном обращении в Учреждение - не более 5 минут;
- получение талона на прием не более 5 минут.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования:

- Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993 («Российская газета», № 7, 21.01.2009, «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445, «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009);

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» («Российская газета», № 263, 23.11.2011, «Парламентская газета», № 50, 24.11-01.12.2011, «Собрание законодательства РФ», 28.11.2011, № 48, ст. 6724);

- Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» («Российская газета», № 97, 06.05.2011, «Собрание законодательства РФ», 09.05.2011, № 19, ст. 2716, «Парламентская газета», № 23, 13-19.05.2011);

- Федеральный закон от 12.04.2010 № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств» («Российская газета», № 78, 14.04.2010, «Парламентская газета», № 19-20, 16-22.04.2010, «Собрание законодательства РФ», 19.04.2010, № 16, ст. 1815);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» («Российская газета», № 64-65, 06.04.1999, «Собрание законодательства РФ», 05.04.1999, № 14, ст. 1650);

- Федеральный закон от 18.06.2001 № 77-ФЗ «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации» («Российская газета», № 118-119, 23.06.2001, «Парламентская газета», № 114-115, 23.06.2001, «Собрание законодательства РФ», 25.06.2001, № 26, ст. 2581);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822);

- Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» («Российская газета», № 274, 03.12.2010, «Российская газета», № 275, 06.12.2010 (уточнение), «Парламентская газета», № 64, 10-16.12.2010, «Собрание законодательства РФ», 06.12.2010, № 49, ст. 6422);

- приказ Минздрава России от 20.12.2012 № 1175н «Об утверждении порядка назначения и выписывания лекарственных препаратов, а также форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения» («Российская газета», № 142, 03.07.2013);

- приказ Минздрава России от 11.03.2013 № 121н «Об утверждении Требований к организации и выполнению работ (услуг) при оказании первичной медико-санитарной, специализированной (в том числе высокотехнологичной), скорой (в том числе скорой специализированной), паллиативной медицинской помощи, оказании медицинской помощи при санаторно-курортном лечении, при проведении медицинских экспертиз, медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий в рамках оказания медицинской помощи, при трансплантации (пересадке) органов и (или) тканей, обращении донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях» («Российская газета», № 101, 15.05.2013);

- приказ Минздравсоцразвития Российской Федерации от 22.11.2004 № 256 «О Порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение» («Российская газета», № 283, 22.12.2004, «Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», № 51, 20.12.2004);

- приказ Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению» («Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», № 52, 24.12.2012);

- приказ Минздрава России от 20.12.2012 № 1177н «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства» («Российская газета», № 145, 05.07.2013);

- приказ Минздравсоцразвития Российской Федерации от 22.11.2004 № 255 «О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг» («Российская газета», № 282, 21.12.2004, «Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной

власти», № 51, 20.12.2004);

- приказ Минздравсоцразвития Российской Федерации от 07.12.2005 № 765 «Об организации деятельности врача-терапевта участкового» («Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», № 5, 30.01.2006);

- территориальная программа государственных гарантий оказания жителям Белгородской области бесплатной медицинской помощи;

- решение Совета депутатов Старооскольского городского округа Белгородской области от 21.02.2008 № 24 «Об Уставе Старооскольского городского округа Белгородской области» («Оскольский край», № 28, 06.03.2008, «Оскольский край», № 39, 03.04.2008);

- уставы муниципальных учреждений здравоохранения.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения, в том числе в электронной форме, порядок их представления:

- документ, удостоверяющий личность, в том числе универсальную электронную карту в случаях, предусмотренных постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

- страховой полис системы обязательного медицинского страхования и (или) страховой полис системы добровольного медицинского страхования.

При экстренном обращении наличие указанных выше документов не обязательно.

2.8. Запрещается требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, а также предоставления документов и информации, которая находится в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативно-правовыми актами Российской Федерации, нормативно-правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

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

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

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

2.10.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Отсутствие необходимого врача специалиста.

При отсутствии в Учреждении необходимого специалиста узкого профиля, медицинским регистратором Учреждения производится запись заявителя на прием к врачу-терапевту участковому. Врач-терапевт участковый проводит осмотр заявителя и производит запись заявителя в другое Учреждение на прием к нужному

специалисту узкого профиля для получения муниципальной услуги. Запись заявителя осуществляет врач-терапевт участковый через официальный сайт «Электронная регистратура»: www.2dr.ru в сети Интернет.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга заявителям предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - в течение 5 минут.

Порядок регистрации заявителя, запись на прием к врачу.

При первичном обращении заявителя в Учреждение запись осуществляется через регистратуру. При обращении пациента в регистратуру лично, запись осуществляет медицинский регистратор на рабочем месте посредством программного комплекса «ТМ:МИС».

Медицинский регистратор создает электронную карту пациента путем внесения в программный комплекс реквизитов документа, удостоверяющего личность и полиса обязательного медицинского страхования заявителя, заводит медицинскую карту амбулаторного больного и передает соответствующему врачу специалисту.

При повторном обращении заявителя в Учреждение медицинский регистратор осуществляет поиск медицинской карты амбулаторного больного в картотеке и передает соответствующему врачу специалисту.

Медицинский регистратор производит запись с учетом пожеланий заявителя, в соответствии с расписанием приема врачами специалистами Учреждения.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявлений, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг.

2.15.1. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга.

Здание Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, находится в пешеходной и автотранспортной доступности от остановок общественного транспорта.

Здание в котором расположено Учреждение, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещения.

Центральный вход в здание Учреждений оборудован вывеской, содержащей

информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы Учреждения.

2.15.2. Требования к парковочным местам.

На территории, прилегающей к Учреждению, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

Доступ автотранспорта заявителей к парковочным местам и стоянка являются бесплатными.

2.15.3. Требования к присутственным местам.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

Присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения (приема/выдачи документов и т.д.).

Помещения Учреждения должны соответствовать государственным санитарно-эпидемиологическим нормативам.

В месте предоставления муниципальной услуги должен быть туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.15.4. Требования к местам для информирования.

Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Информационные стенды размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов-колясочников.

2.15.5. Требования к местам для ожидания.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы врача-специалиста.

Места ожидания в очереди должны быть оборудованы сидячими местами для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 4 мест на каждого врача-специалиста, ведущего прием заявителей.

Для создания комфортных условий ожидания на специальных столах могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.15.6. Требования к местам приема заявителей.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества врача-специалиста, осуществляющего прием;
- графика приема врачами специалистами с указанием времени перерыва на обед, технического перерыва.

Рабочее место врача-специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

Врач-специалист, осуществляющий прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

Место для приема заявителей должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и размещения документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним врачом-специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более заявителей не допускается.

Продолжительность приема заявителя врачом-специалистом, при подаче и рассмотрении документов, не должна превышать 15 минут.

2.15.7. Визуальная, текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде (устанавливается в удобном для граждан месте), а также на портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте органов местного самоуправления Старооскольского городского округа.

Оформление визуальной, текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации.

2.16. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.16.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- время ожидания при предоставлении муниципальной услуги;
- возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб в процессе предоставления муниципальной услуги;
- удовлетворенность получателей доступностью и качеством муниципальной услуги;
- предоставление муниципальной услуги на безвозмездной основе для получателей;
- четкость, простота и ясность в изложении информации;
- своевременное полное информирование о муниципальной услуге и о ходе ее предоставления посредством различных форм информирования, предусмотренных настоящим административным регламентом;
- возможность самостоятельной записи через официальный сайт «Электронная регистратура»: www.2dr.ru в сети Интернет,
- возможность самостоятельной записи через электронный терминал «Инфомат».

2.16.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- предоставление муниципальной услуги в установленные настоящим административными регламентом сроки;
- соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;
- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;
- наличие полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие жалоб на действия (бездействие) медицинских регистраторов, врачей, муниципальных служащих.

2.16.3. Количество взаимодействий заявителя с медицинским регистратором при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность.

При личном обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги количество взаимодействий с медицинским регистратором, ответственным за предоставление муниципальной услуги, не должно превышать одного раза (запись на прием).

Продолжительность взаимодействия не должна превышать 10 минут.

При обращении в Учреждение заявитель дает добровольное согласие на обработку персональных данных.

Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

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

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

- прием заявки (запись) на прием к врачу при личном обращении заявителя в Учреждение;
- прием заявки (запись) на прием к врачу при обращении заявителя по многоканальному телефону регистратуры Учреждения;
- запись на прием к врачу в электронном виде.

Блок-схема административных процедур предоставления муниципальной услуги приводится в приложениях № 2, 3, 4, 5, 6 к настоящему административному регламенту.

3.2. Прием заявки (запись) на прием к врачу при личном обращении заявителя в Учреждение.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в Учреждение за предоставлением муниципальной услуги.

3.2.2. Ответственным за выполнение административной процедуры является медицинский регистратор.

При первичном обращении заявителя в Учреждение запись осуществляется через регистратуру. При обращении заявителя в регистратуру Учреждения, запись осуществляет медицинский регистратор на рабочем месте посредством программного комплекса «ТМ:МИС».

Медицинский регистратор создает электронную медицинскую карту заявителя путем внесения в программный комплекс реквизитов документа, удостоверяющего личность и полиса обязательного медицинского страхования,

заводит медицинскую карту амбулаторного больного и передает соответствующему врачу специалисту.

Для ускорения идентификации заявителя с полисами старого образца в регистратуре медицинской организации оформляется штрих-кодированная карта.

Медицинский регистратор производит запись с учетом пожеланий пациента, в соответствии с расписанием приема врачами специалистами Учреждения, руководствуясь следующими правилами:

- запись осуществляется в день обращения, на следующий день или на любой другой день по желанию заявителя;

- заявители, состоящие на диспансерном учете у профильного специалиста и внесенные в регистр диспансерных больных, могут быть записаны без предварительного посещения участкового врача;

- если заявитель не состоит на диспансерном учете у профильного специалиста, запись осуществляется к участковому врачу для решения вопроса о необходимости консультации узкого специалиста и ее организации в возможно короткие сроки.

В детских поликлиниках в расписании работы участковых врачей предусматриваются временные «окна» для записи и направления детей первого года на врачебные осмотры по программе «Родовой сертификат».

Предоставление в амбулаторно-поликлинических учреждениях заявителям первичной медико-санитарной помощи по экстренным показаниям осуществляется без предварительной записи и без очереди независимо от прикрепления к медицинской организации.

Отсутствие документов, предусмотренных п. 2.7. административного регламента, не является причиной отказа в экстренной медицинской помощи.

При экстренном характере обращения заявителя в поликлинику медицинский регистратор направляет заявителя в доврачебный кабинет, с последующим направлением (при необходимости) к врачу согласно расписанию приема врачей или по «вверному» графику к дежурному врачу.

Срок выполнения административной процедуры - 5 минут.

3.2.3. Критерием принятия решения является поступление заявки в Учреждение.

3.2.4. Результат выполнения административной процедуры - запись на прием к врачу.

3.2.5. Способ фиксации - на бумажном и электронном носителях.

3.3. Прием заявки (запись) на прием к врачу при обращении заявителя по многоканальному телефону регистратуры Учреждения.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя по телефону регистратуры Учреждения за предоставлением муниципальной услуги.

3.3.2. Ответственным за выполнение муниципальной услуги является медицинский регистратор.

При обращении заявителя по телефону регистратуры Учреждения для предварительной записи, медицинский регистратор подробно информирует заявителя о наличии записи на прием к специалистам, о его точной дате и времени, осуществляет запись на прием путем внесения необходимых данных о заявителе в программный комплекс «ТМ:МИС».

Медицинский регистратор осуществляет поиск медицинской карты амбулаторного больного и передает соответствующему врачу специалисту.

Срок выполнения административной процедуры - 5 минут.

3.3.3. Критерием принятия решения является поступление заявки в регистратуру Учреждения по средствам телефонной связи.

3.3.4. Результат выполнения административной процедуры - запись на прием к врачу.

3.3.5. Способ фиксации - на бумажном и электронном носителях.

3.4. Запись на приём к врачу в электронном виде.

3.4.1. Запись на прием к врачу через официальный сайт «Электронная регистратура» в сети Интернет.

3.4.2. Заявителю, электронная карта которого введена в медицинскую информационную систему, обеспечивается возможность записи на прием к врачу специалисту через официальный сайт «Электронная регистратура»: www.2dr.ru в сети Интернет.

Запись на прием к врачу осуществляется в автоматическом режиме без участия медицинского регистратора.

Предоставление медицинской карты амбулаторного больного врачу специалисту осуществляет медицинская сестра соответствующего специалиста в день приема заявителя.

При использовании сети Интернет заявителю, с использованием страхового полиса обязательного медицинского страхования либо добровольного медицинского страхования, предоставляется возможность:

- самостоятельно записаться на приём к необходимому врачу в удобное время;

- оформить в личном кабинете сайта лист самозаписи лист ожидания и получить уведомление о появившейся возможности записаться на приём к врачу одним из трёх возможных способов: через личный кабинет, через SMS-сообщение на свой мобильный телефон, через сообщение на личный электронный почтовый ящик в сети Интернет;

- отменить свою запись на приём к врачу в личном кабинете заявителя на сайте самозаписи;

- получать SMS-уведомления об изменениях режима работы Учреждения, об изменениях в расписании работы врачей, к которым записался заявитель, другие уведомления;

- получать уведомления на личный электронный почтовый ящик в сети Интернет об изменениях режима работы Учреждения, об изменениях в расписании работы врачей, к которым записался заявитель, другие уведомления.

3.4.3. Результат выполнения административной процедуры - запись на прием к врачу.

3.4.4. Способ фиксации – на бумажном и электронном носителях.

3.4.5. Запись на прием к врачу с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг (далее - ЕПГУ).

Заявка на прием к врачу поступает через единый портал государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru.

Запись на прием к врачу осуществляется в автоматическом режиме без участия медицинского регистратора.

Запись осуществляется следующими способами:

- через личный кабинет заявителя на ЕПГУ;
- через электронную форму для заявителя, не имеющего личного кабинета на ЕПГУ.

Порядок записи через портал регламентируется документом «Руководство для записи гражданина через ЕПГУ», опубликованным на портале www.egisz.rosminzdrav.ru.

Предоставление медицинской карты амбулаторного больного врачу специалисту осуществляет медицинская сестра соответствующего специалиста в день приема заявителя.

3.4.4. Результат выполнения административной процедуры - запись на прием к врачу.

3.4.5. Способ фиксации – на бумажном и электронном носителях.

3.4.6. Запись на приём к врачу через электронный терминал «Инфомат».

3.4.7. Заявителю, электронная карта которого введена в медицинскую информационную систему, обеспечивается запись на прием через электронный терминал «Инфомат», установленный в фойе Учреждения.

Для записи через электронный терминал «Инфомат» заявитель пользуется штрих-кодом полиса обязательного медицинского страхования единого (нового) образца или штрих-кодированной карточкой, оформленной в регистратуре Учреждения, имеющему полис обязательного медицинского страхования старого образца.

При использовании электронного терминала «Инфомат» заявителю предоставляется возможность:

- просмотреть расписание врачей;
- записаться на приём к врачу в удобное время;
- получить талон на приём к врачу, если запись осуществлялась через сеть Интернет или по телефону.

3.4.8. Результат выполнения административной процедуры - запись на прием к врачу.

3.4.9. Способ фиксации - на бумажном и электронном носителях.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными специалистами Учреждения положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляет руководитель Учреждения.

4.1.2. В ходе текущего контроля руководителем Учреждения проверяется:

- соблюдение сроков выполнения административных процедур;
- последовательность, полнота, результативность действий в рамках осуществления административных процедур;
- правильность принятых решений при предоставлении муниципальной

услуги.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок соблюдения и выполнения специалистами Учреждения настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.1.4. По результатам текущего контроля, в случае выявления нарушений, руководитель Учреждения дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.

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

4.2.1. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.2. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.

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

4.2.4. Акт подписывается председателем комиссии Учреждения и утверждается руководителем Учреждения.

4.2.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) ответственных специалистов Учреждения.

4.2.6. По результатам проведенных проверок комиссии, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность специалистов Учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Специалисты Учреждения несут персональную ответственность за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги.

4.3.2. Персональная ответственность специалистов Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны: руководителя Учреждения - должен быть постоянным, всесторонним и объективным;

граждан, их объединений и организаций - осуществляется путем запроса

информации о ходе предоставления муниципальной услуги в установленном административным регламентом порядке.

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

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые специалистами Учреждения.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

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

7) 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 нарушения установленного срока таких исправлений.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме руководителю Учреждения, управление здравоохранения администрации Старооскольского городского округа, администрацию Старооскольского городского округа.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, через официальный сайт органов местного самоуправления Старооскольского городского округа, единый портал государственных и муниципальных услуг либо региональный портал услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

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.

5.7. Жалоба, поступившая в Учреждение, управление здравоохранения администрации Старооскольского городского округа, администрацию Старооскольского городского округа, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

5.8. Основания для приостановления рассмотрения жалобы – отсутствуют.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение, управление здравоохранения администрации Старооскольского городского округа принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.10. 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.

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

5.12. Заинтересованные лица вправе получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы в соответствии с действующим законодательством.

5.13. Заявитель (получатель муниципальной услуги) вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия и бездействия должностных лиц органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке.

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

Список
муниципальных учреждений здравоохранения
Старооскольского городского округа

Лечебно-профилактическое учреждение, адрес, электронная почта	Телефон приемной главного врача (4725)	Телефон приемного отделения (регистратуры) (4725)	Режим работы администрации ЛПУ
Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 1», 309504, Белгородская область, г. Старый Оскол, пр-кт Комсомольский, д. 81, st_gb1.ru	24-11-08	24-26-63	Ежедневно с 08-00 до 17-00, выходной: суббота, воскресенье
Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 1» (поликлиника), 309504, Белгородская область, г. Старый Оскол, пр-кт Комсомольский, д. 81, st_gb1.ru		44-14-28	Ежедневно с 08-00 до 17-00, выходной: суббота, воскресенье
Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 1» (детская поликлиника), 309504, Белгородская область, г. Старый Оскол, м-н Интернациональный, 24, st_gb1.ru		44-25-06	Ежедневно с 08-00 до 17-00, выходной: суббота, воскресенье
Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 1» (поликлиника восстановительного лечения), 309530, Белгородская обл., г. Старый Оскол, юго-западный промрайон, площадка Машиностроительная, 12, 24, st_gb1.ru		47-94-75	Ежедневно с 08-00 до 17-00, выходной: суббота, воскресенье

<p>Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2», 309500, Белгородская область, г. Старый Оскол, ул. Ублинские горы, 1а, gb2-stoskol.bcpi.ru, gb2-stoskol.belzdrav.ru</p> <p>Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2» (поликлиника), 309511, Белгородская область, г. Старый Оскол, м-н Олимпийский, д. 2, gb2-stoskol.bcpi.ru, gb2-stoskol.belzdrav.ru</p>	41-48-48	41-49-10 41-49-11	<p>Ежедневно с 08-00 до 17-00, выходной: суббота, воскресенье</p> <p>Ежедневно с 08-00 до 17-00, выходной: суббота, воскресенье</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Старооскольская центральная районная больница», 309514, Белгородская область, г. Старый Оскол, ул. Пролетарская, д. 21, stcrb@mail.ru</p> <p>Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Старооскольская центральная районная больница» (поликлиника), 309514 Белгородская область, г. Старый Оскол, ул. Пролетарская, д. 23/52, stcrb@mail.ru</p> <p>Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Старооскольская центральная районная больница» (детская поликлиника), 309514, Белгородская область, г. Старый Оскол, ул. Володарского, д. 19а, stcrb@mail.ru</p> <p>Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Старооскольская центральная районная больница» (психиатрический диспансер), 309514, Белгородская область, г. Старый Оскол, ул. Титова, д. 25, stcrb@mail.ru</p>	22-43-29	22-43-83	<p>Ежедневно с 08-00 до 17-00, выходной: суббота, воскресенье</p> <p>Ежедневно с 08-00 до 17-00, выходной: суббота, воскресенье</p> <p>Ежедневно с 08-00 до 17-00, выходной: суббота, воскресенье</p> <p>Ежедневно с 08-00 до 17-00, выходной: суббота, воскресенье</p>

Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника № 3», 309511, Белгородская область, г. Старый Оскол, м-н Олимпийский, д. 13а, gdp3.ru	32-20-83	42-00-03 42-48-81 42-81-44	Ежедневно с 08-00 до 17-00, выходной: суббота, воскресенье
Муниципальное автономное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника», 309530, Белгородская область, г. Старый Оскол, м-н Ольминского, д. 6а, st_stomat@mail.ru	32-18-56	32-94-88	Ежедневно с 08-00 до 17-00, выходной: суббота, воскресенье
Муниципальное автономное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника» (стоматологическое отделение № 2), 309504, Белгородская область, г. Старый Оскол, пр-кт Комсомольский, 81, st_stomat@mail.ru		24-13-84	Ежедневно с 08-00 до 17-00, выходной: суббота, воскресенье
Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская стоматологическая поликлиника», 309504, Белгородская область, г. Старый Оскол, м-н Горняк, д. 22, std-stompol@yandex.ru	24-53-30	24-43-54	Ежедневно с 08-00 до 17-00, выходной: суббота, воскресенье
Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр медицинской профилактики», 309530, Белгородская область, г. Старый Оскол, юго-западный промрайон, площадка Машиностроительная, 12, stcmp@mail.ru	47-10-55	47-10-52	Ежедневно с 08-00 до 17-00, выходной: суббота, воскресенье

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

Блок-схема № 1 административной процедуры
«Прием заявки (запись) на прием к врачу при личном обращении заявителя в
Учреждение»



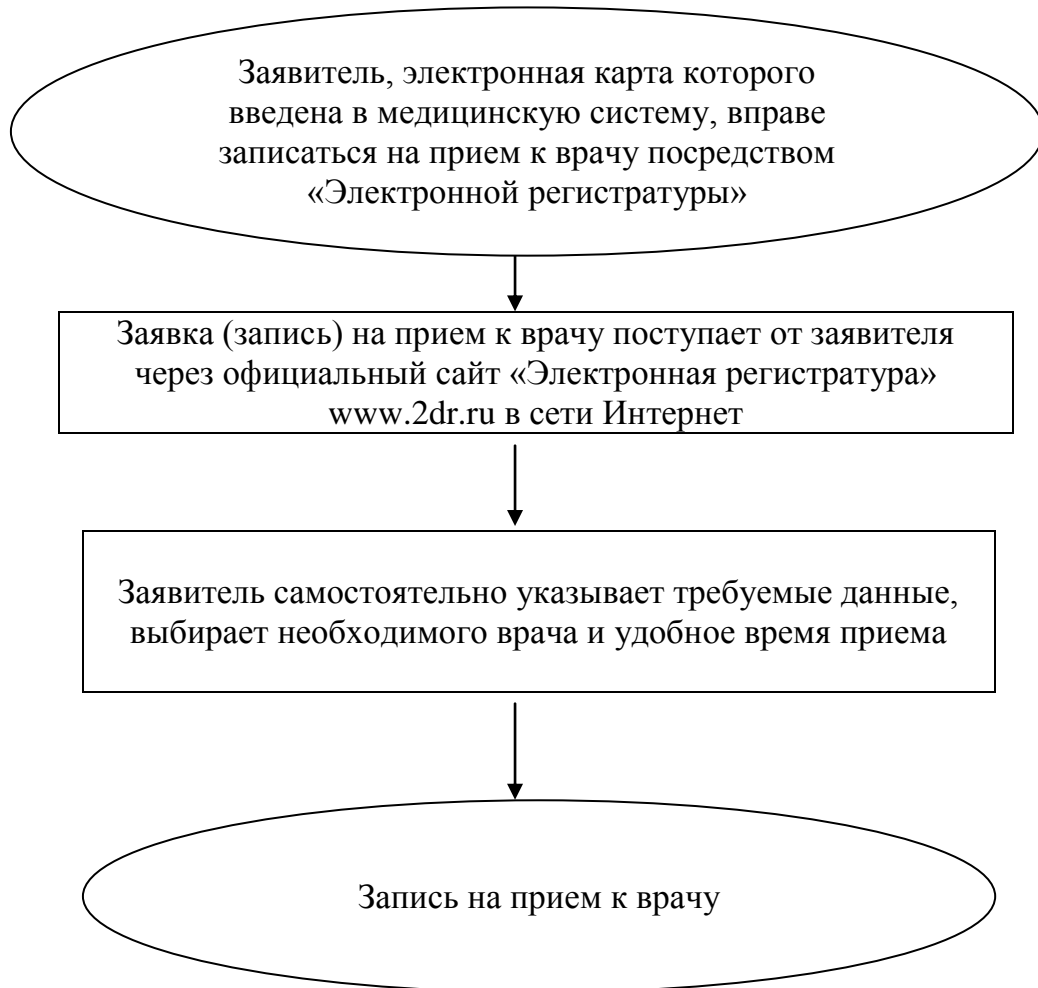
Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

Блок-схема № 2 административной процедуры
«Прием заявки (запись) на прием к врачу при обращении заявителя по
многоканальному телефону регистратуры Учреждения»



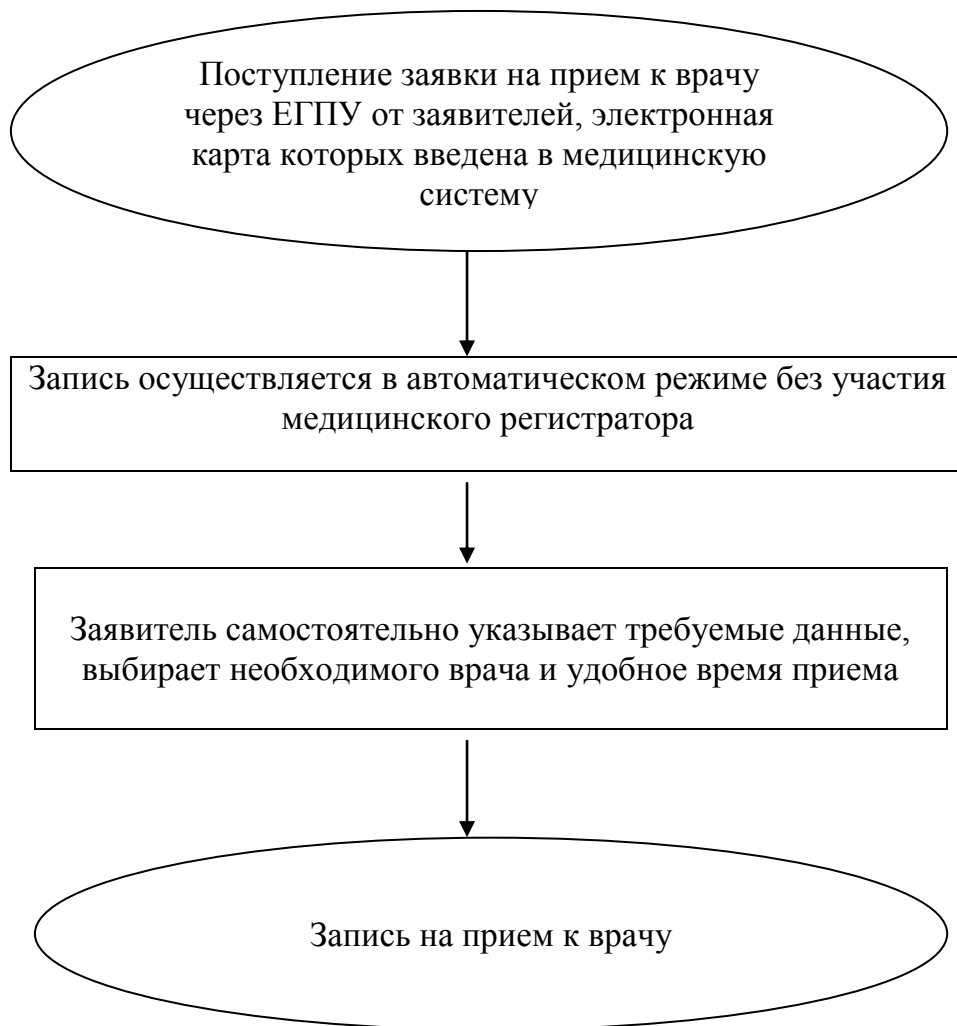
Приложение № 4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

Блок-схема № 3 административной процедуры
«Запись заявителя на прием к врачу через официальный сайт «Электронная
регистратура» в сети Интернет»



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

Блок-схема № 4 административной процедуры
«Запись заявителя на прием к врачу с использованием единого портала
государственных и муниципальных услуг»



Приложение № 6
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

Блок-схема № 5 административной процедуры
«Запись заявителя на прием к врачу через электронный терминал «Инфомат»

