

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.

№ 4513

г. Старый Оскол

Об утверждении административного
регламента предоставления
муниципальной услуги «Оказание
медицинской помощи»

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», 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 «Оказание скорой медицинской помощи» (прилагается).
2. Отменить постановление главы администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 30.05.2011 № 2269 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Оказание скорой медицинской помощи».
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 № 4513

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Оказание скорой медицинской помощи»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание скорой медицинской помощи» (далее - административный регламент), определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги, а также порядок взаимодействия с участниками муниципальной услуги в ходе ее исполнения.

Административный регламент разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги «Оказание скорой медицинской помощи» (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями (получателями) муниципальной услуги являются:

- физические лица: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории Старооскольского городского округа (далее - заявитель), при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства.

Заявитель вправе обратиться за получением муниципальной услуги лично либо через своего представителя.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о местонахождении и графике работы, справочных телефонах, адресе официального сайта, адресе электронной почты.

Местонахождение муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Станция скорой медицинской помощи»: 309514, Белгородская область, г. Старый Оскол, ул. Ленина, 88 (далее - Учреждение).

Адрес официального сайта муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Станция скорой медицинской помощи»: www.stoskolssmp.ru.

Адрес электронной почты муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Станция скорой медицинской помощи» st_ssmp@mail.ru.

График работы:

круглосуточно, без перерыва и выходных.

Справочный телефон: 03, (4725) 44-62-10 (старший врач смены).

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 о процедурах;
- 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 10 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.

Если специалист Учреждения, принявшей звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста Учреждения или же обратившемуся гражданину 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,

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:

- 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 Учреждения 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;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к ним;
- 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 должностных лиц 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.

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: «Оказание скорой медицинской помощи».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу предоставляет администрация Старооскольского

городского округа через муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Станция скорой медицинской помощи».

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, утвержденный решением Совета депутатов Старооскольского городского округа.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- круглосуточное оказание своевременной и качественной медицинской помощи в соответствии со стандартами медицинской помощи заболевшим и пострадавшим, находящимся вне лечебно-профилактических учреждений, в том числе при катастрофах и стихийных бедствиях;

- своевременная транспортировка (а также перевозка по заявке медицинских работников) больных, в том числе инфекционных, пострадавших и рожениц, нуждающихся в экстренной стационарной помощи;

- оказание медицинской помощи больным и пострадавшим, обратившимся за помощью непосредственно в Учреждение, в кабинете амбулаторного приема.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.

Скорая медицинская помощь оказывается гражданам в круглосуточном режиме и безотлагательно. При поступлении вызова в диспетчерскую службу станции в соответствии с нормативом (до 2 минут) осуществляется выезд бригады скорой медицинской помощи на вызов.

Время оказания скорой медицинской помощи больным (пострадавшим) составляет в среднем 30 минут и зависит от тяжести состояния больного (пострадавшего), тяжести заболевания или травмы, количества пострадавших и прочих факторов.

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 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, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

- 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» («Парламентская газета»,

№ 114-115, 23.06.2001, «Российская газета», № 118-119, 23.06.2001, «Собрание законодательства РФ», 25.06.2001, № 26, ст. 2581);

- приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 26.03.1999 № 100 «О совершенствовании организации скорой медицинской помощи населению Российской Федерации» («Здравоохранение», № 8, 1999);

- приказ Минздравсоцразвития РФ от 11.06.2010 № 445н «Об утверждении требований к комплектации лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения укладки выездной бригады скорой медицинской помощи» («Российская газета», № 165, 28.07.2010);

- приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.10.2002 № 313 «Об утверждении отраслевого стандарта «Салоны автомобилей скорой медицинской помощи и их оснащение. Общие технические требования» («Здравоохранение» № 1, 2003);

- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01.11.2004 № 179 «Об утверждении Порядка оказания скорой медицинской помощи» («Российская газета», № 263, 26.11.2004, «Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», № 48, 29.11.2004);

- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01.12.2005 № 752 «Об оснащении санитарного автотранспорта» («Экономика и жизнь», № 7, 2006);

- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 02.12.2009 № 942 «Об утверждении статистического инструментария станции (отделения), больницы скорой медицинской помощи»;

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

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

- устав муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Станция скорой медицинской помощи», утвержденный постановлением главы администрации Старооскольского городского округа от 16.01.2013 № 70.

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.

Для получения муниципальной услуги заявителю необходимо представить:

- документ, удостоверяющий личность, в том числе универсальную электронную карту в случаях, предусмотренных федеральными законами, 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 предоставление документов и информации, которые находятся 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 и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.10.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- ложный вызов;
- отказ больного или его законных представителей от оказания медицинской помощи;
- обращение больного с хроническими заболеваниями, не угрожающими жизни больного, в часы работы поликлиник;
- обращение с целью транспортировки заявителя из дома в поликлинику или стационар, а также из поликлиники или стационара домой, если во время транспортировки не требуется оказание экстренной медицинской помощи;
- вызов бригады скорой медицинской помощи для проведения медицинских консультаций, проведения лечебных процедур, которые назначены в порядке проведения систематического, планового лечения врачами поликлиник (выполнение перевязок, инъекций, диагностических исследований и т.д.);
- вызов бригады скорой медицинской помощи для установления алкогольного опьянения и производства нарколологических экспертиз;
- вызов бригады скорой медицинской помощи для производства судебно-медицинских экспертиз и освидетельствования (телесные повреждения);
- вызов бригады скорой медицинской помощи для констатации смерти хронических больных в часы работы поликлиник;
- вызов бригады скорой медицинской помощи для осмотра трупа и оформления справки о смерти.

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.

Срок ожидания скорой медицинской помощи составляет не более 15 минут.

Превышение нормативов допускается:

- в часы пиковой нагрузки при сложной оперативной обстановке, когда отсутствуют свободные бригады;
- в случае неблагоприятных погодных условий;
- при чрезвычайных ситуациях и происшествиях, на которых заняты выездные бригады скорой медицинской помощи.

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

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

2.14.2. Порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

В оперативном отделе (диспетчерской) формируется единая персонифицированная база данных пациентов, обратившихся за оказанием скорой медицинской помощи.

Фельдшер по приему и передаче вызовов оперативного отдела (далее - диспетчер) фиксирует в Журнале записи вызовов скорой медицинской помощи время поступления вызова и время передачи вызова выездной бригаде скорой медицинской помощи.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги, информационным стендам, специализированному автотранспорту, необходимому для предоставления муниципальной услуги.

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.

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).

Для удобства заявителей помещения для непосредственного взаимодействия специалистов и заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения).

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

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

Помещения Учреждения должны соответствовать 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 работников Учреждения.

Места ожидания 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 специалиста, ведущего прием документов.

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 и должности специалиста Учреждения, осуществляющего прием;
- времени перерыва на обед, технического перерыва.

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

Специалисты Учреждения, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

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

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

2.15.7. Визуальная текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде (устанавливается в удобном для граждан месте), а также на официальном портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области, на официальном сайте управления здравоохранения администрации Старооскольского городского округа и сайте Учреждения.

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

восприятию этой информации.

2.15.8. Выездные бригады скорой медицинской помощи должны быть укомплектованы лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения согласно составу медицинской укладки выездной бригады скорой медицинской помощи, утвержденному приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11.06.2010 № 445н «Об утверждении требований к комплектации лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения укладки выездной бригады скорой медицинской помощи».

Выездная бригада скорой медицинской помощи работает по графику. В свободное от вызовов время специалист выездной бригады должен находиться в помещении станции (подстанции) скорой медицинской помощи.

Салон автомобиля скорой медицинской помощи должен оснащаться встроенным оборудованием, приборами, аппаратами, укладками, средствами мониторинга, иммобилизации и перемещения больных (пострадавших) и прочим оборудованием в соответствии с требованиями отраслевого стандарта 91500.07.0001-2002, утвержденного приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.10.2002 № 313 «Об утверждении отраслевого стандарта «Салоны автомобилей скорой медицинской помощи и их оснащение. Общие технические требования».

Санитарный автотранспорт станции скорой медицинской помощи должен систематически подвергаться дезинфекционной обработке, а в случаях, когда транспортом станции скорой медицинской помощи перевезен инфекционный больной, автомашина подлежит обязательной дезинфекции в установленном порядке.

Эвакуация трупа гражданина Российской Федерации и иного лица, находящегося на ее территории, машиной скорой медицинской помощи не допускается.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с работниками при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), 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;
- своевременное полное информирование о муниципальной услуге и о ходе ее предоставления посредством различных форм информирования, предусмотренных настоящим административным регламентом;
- предоставление муниципальной услуги на безвозмездной основе;
- четкость, простота и ясность в изложении информации.

2.16.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- предоставление муниципальной услуги в установленные настоящим

административным 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) специалистов Учреждения, муниципальных служащих.

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

При предоставлении муниципальной услуги количество взаимодействий заявителей со специалистом Учреждения, ответственным за предоставление муниципальной услуги, не должно превышать одного раза (оказание медицинской помощи).

Продолжительность каждого взаимодействия зависит от тяжести состояния пациента (пострадавшего).

Возможность оказания муниципальной услуги заявителю, обратившемуся за помощью непосредственно в Учреждение, в кабинете амбулаторного приема.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ 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, требования к порядку их выполнения

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

- прием, регистрация заявки;
- направление специалистов выездной бригады скорой медицинской помощи на место вызова;
- оказание скорой медицинской помощи либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показана на блок-схемах (приложения № 1, 2, 3).

3.2. Прием и регистрация заявки.

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

3.2.2. Ответственным за выполнение административной процедуры является диспетчер.

3.2.3. Диспетчер выясняет следующую информацию:

- повод к вызову с уточнением состояния пациента (пострадавшего) с целью определения срочности вызова и профиля выездной бригады скорой медицинской помощи;

- по возможности, фамилию, имя, возраст пациента, включая наличие хронических заболеваний;

- адрес вызова (место происшествия), включая улицу, точный номер дома, номер квартиры или помещения, наличие кодовых и иных замков на внешних дверях, удобные пути подъезда;

- контактные данные обратившегося (фамилию, номер телефона для связи).

Затем фиксирует обращение в учетную форму № 109-У «Журнал записи вызовов скорой медицинской помощи» и оформляет Карту вызова.

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

3.2.4. Критерием принятия решения является поступление заявки в Учреждение.

3.2.5. Результатом выполнения административной процедуры является зарегистрированная заявка в Журнале записи вызовов скорой медицинской помощи и оформленная Карта вызова.

3.2.6. Способ фиксации – на бумажном носителе.

3.3. Направление специалистов выездной бригады скорой медицинской помощи.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является передача диспетчером специалистам выездной бригады скорой медицинской помощи информации о событии:

- устно, в случае нахождения бригады на станции;

- по радиостанции или сотовому телефону, в случае нахождения специалистов выездной бригады скорой медицинской помощи на выезде.

Срок передачи информации диспетчером о событии должен составлять не более двух минут.

3.3.2. Ответственные специалисты выездной бригады скорой медицинской помощи после получения от диспетчера информации о событии немедленно выезжают по адресу вызова, время прибытия по адресу вызова составляет 15 минут.

Превышение нормативов допускается:

- в часы пиковой нагрузки при сложной оперативной обстановке, когда отсутствуют свободные бригады;

- в случае неблагоприятных погодных условий;

- при чрезвычайных ситуациях и происшествиях, на которых заняты выездные бригады скорой медицинской помощи.

3.3.3. Критерием принятия решения является получение специалистами выездной бригады скорой медицинской информации от диспетчера о событии.

3.3.4. Результат выполнения административной процедуры – направление специалистов выездной бригады скорой медицинской помощи на место вызова.

3.3.5. Способ фиксации – на бумажном носителе.

3.4. Оказание скорой медицинской помощи.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является прибытие специалистов выездной бригады скорой медицинской помощи на место вызова.

3.4.2. Специалист выездной бригады скорой медицинской помощи производит осмотр пациента (пострадавшего), устанавливает диагноз, осуществляет безотлагательные мероприятия, способствующие стабилизации или

улучшению состояния пациента, обеспечивая в полном объеме противоэпидемические и карантинные мероприятия (при необходимости).

В случае наличия основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренного п. 2.10.2 административного регламента, специалист выездной бригады скорой медицинской помощи отказывает заявителю в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

После окончания вызова специалистом выездной бригады скорой медицинской помощи оформляется медицинская документация в соответствии с установленными требованиями.

При необходимости в целях преемственности оказания медицинской помощи, наблюдения за состоянием здоровья пациента (пострадавшего) заполняется Сигнальный лист, куда заносятся дата и время вызова специалистов выездной бригады скорой медицинской помощи, диагноз для последующей передачи его участковому врачу-терапевту.

Время оказания скорой медицинской помощи зависит от тяжести состояния пациента (пострадавшего) и составляет в среднем 30 минут.

При наличии медицинских показаний и (или) отсутствии эффекта от проводимых медицинских мероприятий специалисты выездной бригады скорой медицинской помощи осуществляют транспортировку пациента (пострадавшего) в лечебно-профилактическое учреждение. Для обеспечения госпитализации специалисты выездной бригады скорой медицинской помощи запрашивают у диспетчера сведения о дежурном профильном стационаре лечебно-профилактического учреждения и начинают транспортировку пациента (пострадавшего). Выбор стационара диспетчер осуществляет с учетом графика работы специализированных отделений стационаров. При этом, время транспортировки зависит от текущего местонахождения специалистов выездной бригады скорой медицинской помощи.

Пациенты (пострадавшие), доставленные специалистами выездной бригады скорой медицинской помощи в стационар, должны быть безотлагательно переданы дежурному персоналу приемного отделения лечебно-профилактического учреждения с отметкой в Карте вызова времени их поступления.

При обнаружении трупа умершего (погибшего) специалисты выездной бригады скорой медицинской помощи обязаны сообщить об этом в территориальный орган внутренних дел и зафиксировать в Карте вызова все необходимые сведения.

В случае смерти пациента (пострадавшего) в салоне санитарного автомобиля специалисты выездной бригады скорой медицинской помощи обязаны сообщить диспетчеру и получить согласие на доставку трупа умершего (погибшего) в учреждение судебно-медицинской экспертизы.

3.4.3. Критерием принятия решения является осмотр пациента (пострадавшего), установление диагноза.

3.4.4. Результатами выполнения административной процедуры являются:

- оказание скорой медицинской помощи пациентам на дому и пострадавшим на месте происшествия, восстановление жизненно важных функций организма пациента (пострадавшего) на догоспитальном этапе;

- своевременная транспортировка пациента (пострадавшего) для госпитализации в стационар с оказанием в пути следования скорой медицинской помощи и неотложных реабилитационных мероприятий (при необходимости) при

состояниях, угрожающих здоровью или жизни пациента (окружающих их лиц), вызванных внезапными заболеваниями, травмами и отравлениями, осложнениями беременности и при родах;

- отказ в оказании скорой медицинской помощи по основаниям, предусмотренным п. 2.10.2 настоящего административного регламента.

Способ фиксации - на бумажном носителе.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением 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 (осуществляются 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 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.

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 должностными лицами.

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;

б) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативно правовыми актами субъектов 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, через официальный сайт органов местного самоуправления Старооскольского городского округа, единый портал государственных и муниципальных услуг либо региональный портал государственных и муниципальных 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 или бездействия должностных лиц органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке.

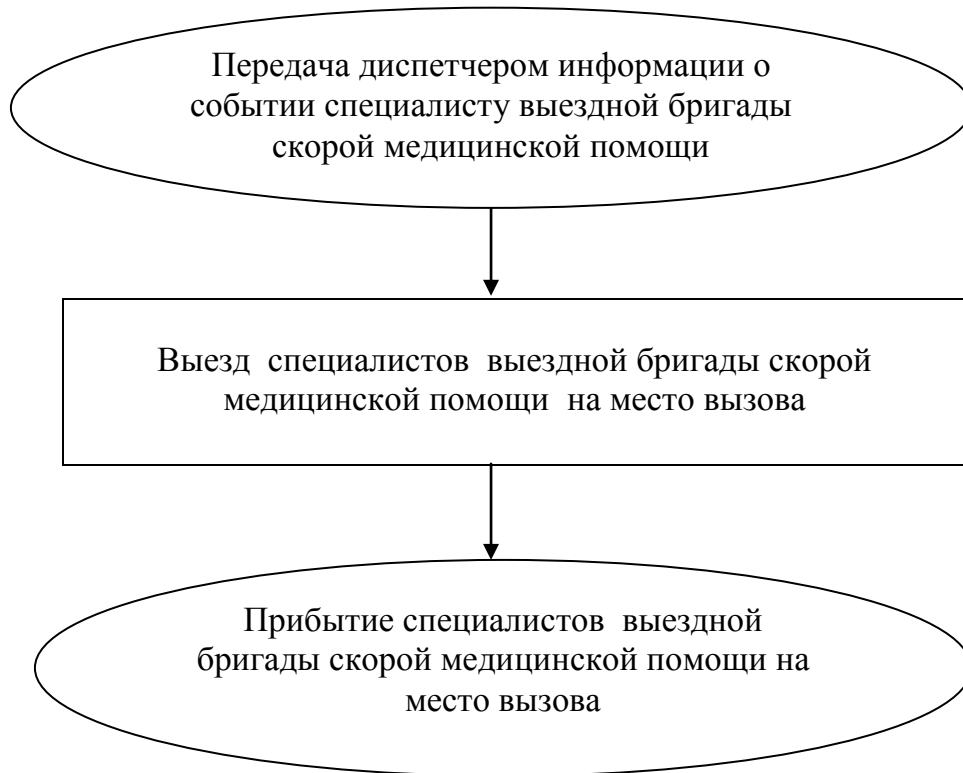
Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуг
«Оказание скорой медицинской помощи»

Блок-схема № 1 административной процедуры
«Прием, регистрация заявки»



Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуг
«Оказание скорой медицинской помощи»

Блок-схема № 2 административной процедуры
«Направление специалистов выездной бригады
скорой медицинской помощи на место вызова»



Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуг
«Оказание скорой медицинской помощи»

Блок-схема № 3 административной процедуры
«Оказание скорой медицинской помощи»

