РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Кемеровская область

Юргинский муниципальный район

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

администрации Юргинского муниципального района

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| от « | 29 | » | 07 | 20 | 16 | г. |  | № | 42-МНА |

**Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Юргинская центральная районная больница»**

В целях практической реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжения Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. № 1993-р (ред. от 28.12.2011) «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде» и оказания первоочередных муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления в электронном виде:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Юргинская центральная районная больница» согласно Приложению.

2. Постановление Администрации Юргинского муниципального района от 03.02.2011 № 10-МНА **«**Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в муниципальном учреждении здравоохранения «Юргинская центральная районная больница» считать утратившим силу.

3.  Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования в газете «Юргинские ведомости».

4.  Разместить настоящее постановление в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Юргинского муниципального района.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Юргинского муниципального района по социальным вопросам А.В. Козлову.

глава Юргинского

муниципального района А. В. Гордейчик

|  |  |
| --- | --- |
| Согласовано:начальник юридического отдела | Н. А. Байдракова |

Приложение

к постановлению администрации

Юргинского муниципального района

от 29.07.2016 № 42-МНА

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**исполнения муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения**

**«Юргинская центральная районная больница»**

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, эффективности деятельности муниципальных учреждений здравоохранения, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, и определяет сроки и последовательность действий работников учреждений здравоохранения.

1.2. Предоставление муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» осуществляется в МБУЗ «ЮЦРБ» в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральный закон от 24 ноябри 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации но вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

- Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ (в ред. от 02.06.2016) «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;

- Законом Кемеровской области от 17.02.2004 № 7-ОЗ «О здравоохранении»;

1.3. Наименование органов муниципальных учреждений здравоохранения, предоставляющих муниципальную услугу: - МУЗ «Юргинская Центральная Районная Больница».

В случае обращения заявителя - инвалида с заболеваниями опорно-двигательной системы и иными тяжелыми формами заболевания, неспособного к самостоятельному передвижению, предоставление муниципальной услуги осуществляется по месту жительства заявителя-инвалида.

1.4. Получателями услуги являются граждане Российской Федерации, прикрепленные территориально к данному лечебному учреждению, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации, обратившиеся в учреждения здравоохранения (далее - получатели услуги).

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Сведения о месте нахождения и графике работы.

2.1.1. МУЗ «Юргинская Центральная Районная Больница» - поликлиника (Пер. Шоссейный 8), телефон регистратуры 6-63-71, с 8-00 до 16-00 в рабочие дни. Субботу, воскресение - выходные дни.

2.1.2. Адреса электронной почты МУЗ «ЮЦРБ» - mbuz@yrgacrb.ru.

2.2. Информирование получателя услуги осуществляется посредством:

1) размещения административного регламента на официальном сайте МБУЗ «ЮЦРБ».

2) информационных стендов, размещаемых в учреждении здравоохранения;

3) общением лично или по телефону получателем услуги и должностными лицами, ответственными за предоставление услуги — медицинским регистраторам (далее-специалист).

2.2.1. Информация, размещаемая на информационных стендах и на официальном сайте МБУЗ «ЮЦРБ:

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

- блок-схемы и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимый для предоставления муниципальной услуги;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования к ним;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- данные о месте расположения, графике (режиме) работы, номерах телефонов, адресах электронной почты органов, в которых граждане могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

- схемы расположения специалистов и режим приема ими граждан;

- таблица сроков предоставления муниципальной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди ожидания, времени приема документов и т.д.;

- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

- порядок получения консультаций;

- порядок обжалования решения, действий или бездействия должностных лиц предоставляющих муниципальную услугу

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

2.3.1. В запросе о предоставлении муниципальной услуги заявитель указывает фамилию, имя, отчество, адрес места жительства, возраст, пол, номер страховок медицинского полиса обязательного медицинского страхования и номер страховой медицинской компании, выдавшей этот полис, дата и время наиболее подходящего времени прихода на прием к врачу, При подаче заявки представляется следующая необязательная информация о гражданине: номера контактных телефонов (мобильного и стационарного), адрес электронной почты, место работы, должность.

2.3.2. В случае отсутствия желаемых даты и времени приема у определенного врача или врача-специалиста, специалист согласовывает с заявителем возможные варианты получения муниципальной услуги.

2.3.3. В случае личного посещения, специалист просит заявителя предъявить документы, необходимые для получения муниципальной услуги, и определяет их соответствие необходимым требованиям.

2.3.4. При приеме запроса о получении муниципальной услуги по телефону, специалист предупреждает заявителя о необходимости, предоставить определенные документы для получения муниципальной услуги при личном посещении уполномоченной организации.

2.3.5. В случае личного посещения, при наличии желаемых даты и времени приема у определенного врача, специалист выдает заявителю талон на прием и передает индивидуальную карту амбулаторного больного (заявителя) участковой медицинской сестре (медицинской сестре врача-специалиста). При повторном обращении (в результате продления листа по нетрудоспособности) специалист регистратуры вносит запись на повторный прием» к врачу в соответствии с датой, указанной в листе по нетрудоспособности.

2.3.6. При первичном обращении и данную медицинскую организацию, специалист оформляет заявителю индивидуальную карту амбулаторного больного и передает медицинской сестре.

2.3.7. После заполнения специалистом «Талона амбулаторного пациента» производится печать «Талона амбулаторного пациента» по учетной форме № 025-12/у и выдача талона обратившемуся гражданину. В талоне на прием к врачу должны быть указаны дата, время и место приема, фамилия врача.

2.3.8. При приеме запроса о получении муниципальной услуги по телефону, при наличии желаемой даты и времени приема у определенного врача, специалист сообщает заявителю об исполнении запроса и приглашает на прием.

2.3.9. Если гражданин не имеет возможности прийти в установленное при предварительной записи время, он должен как можно раньше сообщить по справочному телефону регистратуры учреждения или через сайт по адресу в сети Интернет об отмене своей заявки на прием к врачу.

2.4. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан.

2.4.1. При поступлении запроса заявителя о получении муниципальной услуги, специалист подробно и в вежливой форме отвечает, на интересующие заявителя вопросы.

2.4.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве, занимаемой должности лица, принявшего телефонный звонок.

2.4 3. Во время разговора слова произносятся четко, не допускаются параллельные разговоры.

2.4.4. Время консультирования по телефону не должно превышать 10 минут.

2.4.5. При устном обращении заявителя, специалист грамотно, в пределах своей компетенции, дает устный ответ. Если специалист не может дать ответ самостоятельно, он направляет заявителя к своему непосредственному руководителю.

2.4.6. Одновременное консультирование на личном приеме и по телефону одним специалистом не допускается.

2.4 7. Специалист обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.5. Для получения муниципальной услуги заявителю необходимо предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;

- полис обязательного медицинского страхования;

2.6. Срок предоставления муниципальной услуги - немедленно при обращении в медицинскую организацию.

2.7. Перечень оснований для отказа в исполнении муниципальной функции, в том числе для отказа в приеме и рассмотрении документов:

2.7.1. Основанием для отказа в предоставлении услуги является не представление, или предоставление не в полном объеме документов, необходимых для принятия решения о предоставлении услуги.

2.7.2. Медицинская помощь по экстренным и неотложным показаниям может быть предоставлена без предъявления документов. Отсутствие у получателей услуги документов не может являться причиной отказа в экстренной и неотложной медицинской помощи.

2.8. Требования к размещению и оформлению помещений органов предоставления муниципальной услуги.

2.8.1. На открытой площадке, предназначенной для хранения автомототранспортных средств, которая находится в непосредственной близости к объекту предоставления муниципальных услуг, выделены и обозначены соответствующим знаком места для парковки автомобилей инвалидами;

2.8.2. Вход в здание МБУЗ «ЮЦРБ», оборудован пандусом, расширенными проходами, также предусмотрены пандусы на первом и втором этажах поликлиники, поручни на лестничных пролетах, что обеспечивает заявителю - инвалиду возможность самостоятельного передвижения по территории на которой предоставляются муниципальные услуги, в том числе с использованием кресла – коляски. Входы в здания амбулаторий в с. Проскоково, в п.ст. Арлюк, в д. Новороманово оборудованы пандусом (переносным пандусом);

2.8.3. В случае обращения заявителя - инвалида по зрению и/или с нарушениями опорно-двигательного аппарата осуществляется его сопровождение работниками поликлиники до специального места предоставления муниципальной услуги.

2.8.4. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, для свободного доступа заявителей в учреждение.

2.8.5. Центральный вход в здание учреждения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об учреждении, осуществляющем предоставление услуги;

- наименование;

- место нахождения;

- режим работы;

2.8.6. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами для возможности оформления документов.

2.8.7. Регистратура должна быть оборудована персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

2.8.8. Должностные лица имеют личные идентификационные карточки и (или) настольные таблички с указанием их фамилии, имени, отчества и должности.

 2.8.9. Здание учреждения оборудовано гардеробом, санузлами, в коридоре у кабинетов специалистов оборудованы места для удобства ожидания.

2.8.10. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагревания), а также противопожарной системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.9. Исполнение муниципальной услуги является бесплатным для заявителей.

З.АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление запроса заявителя в уполномоченную организацию.

3.2. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

3.2.1. Прием запроса о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2. Рассмотрение документов, предоставляемых для получения муниципальной услуги.

3.2.3. Исполнение запроса о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1. Специалист регистратуры, ответственный за регистрацию заявлений и принятых документов, песет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема заявлений и документов.

3.3.2. Прием заявки осуществляется специалистами регистратуры учреждения путем внесения данных в программный комплекс «Регистратура» или в Единый электронный журнал приема (записи) граждан к врачам.

3.4. Время ожидания в очереди для предоставления документов и получения консультации, не должно превышать 15 минут на одного гражданина.

3.5. Время приема необходимых документов для предоставления муниципальной услуги, оценки документов, их полноты, определения права на получение муниципальной услуги, не должно превышать 10 минут.

3.6. Результатом административного действия является получение статистического талона.

3.7. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является осуществление записи на прием к врачу с указанием точной даты и времени приема или отказ в предоставлении услуги.

4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административным Регламентом по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностным лицом учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, проверок соблюдения и исполнения специалистам и положений регламента. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

4.2. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании указаний руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Проверки могут быть плановыми (по итогам определенного периода времени) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с осуществлением муниципальной услуги или их отдельные виды. Проверка также может проводится по конкретному обращению заявителя.

4.3. По результатам проведения проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с нормами действующего законодательства. Специалист, ответственный за прием заявлений и документов, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема заявлений и документов. Специалист, ответственный за регистрацию заявлений и принятых документов от граждан, несет персональную ответственность за соблюдение порядка заполнения журнала, за правильность и достоверность записей. Специалист, ответственный за проверку поданных гражданами сведений, документов, несет персональную ответственность за достоверность установленных им сведений. Специалист, ответственный за оформление договоров, справок и др. документов, несет персональную ответственность за правильность их оформления по форме и содержанию. Специалист, ответственный за выдачу документов, справок несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка выдачи документов, информации. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМЫХ ИМИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования.

5.1.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалований действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

5.1.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- незаконные, необоснованные действия должностных лиц (истребование документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами, нарушение сроков рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги и т.п.);

- бездействие должностных лиц (оставление заявления о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения и т.п.);

- решения должностных лиц об отказе в приеме и рассмотрении документов, предоставлении муниципальной услуги.

5.1.3. Основанием для оставления обращения граждан без ответа является:

- отсутствие указания на фамилию гражданина, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ:

- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

- текст письменного обращения не подается прочтению;

- в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в одно и то же учреждение, или одному и тому же должностному лицу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- ответ по существу поставленного и обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную, охраняемую федеральным законом, тайну;

- в случае оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о причинах отказа в рассмотрении обращения либо о переадресации обращения;

- в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь отправить обращение в учреждение, соответствующему должностному лицу.

5.1.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются обращения заявителей в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, в письменной форме.

5.1.5. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. При этом документы, ранее поданные заявителями в МБУЗ «ЮЦРБ», выдаются по их просьбе в виде выписок или копий.

5.1.6. Обращение может быть адресовано заявителем:

- главе Юргинского муниципального района;

- руководителю МБУЗ ЮЦРБ» (главному врачу);

5.1.7. Срок рассмотрения обращения, поступившего в установленном порядке, не должен превышать тридцати дней со дня регистрации обращения. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней, при этом необходимо уведомить о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, его направившего.

5.1.8. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- признание жалобы обоснованной (направление в муниципальное учреждение здравоохранения требования об устранении выявленных нарушений и о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действие (бездействие);

- признание жалобы необоснованной (направление заявителю письменного мотивированного отказа в удовлетворении жалобы).

5.2. Порядок судебного обжалования.

5.2.1. Действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в порядке искового производства.

5.2.2. Исковое заявление подается в городской суд в сроки, установленные гражданско-процессуальным законодательством Российской Федерации.