



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ТИХОРЕЦКИЙ РАЙОН

от 18.10.2011г.

№ 1884

г.Тихорецк

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (с изменениями от 20 апреля 2012 года № 688, от 29 декабря 2014 года № 2243)

В целях утверждения административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу», на основании постановления главы муниципального образования Тихорецкий район от 29 июля 2008 года № 1102 «О проведении административной реформы в муниципальном образовании Тихорецкий район», 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. Отделу по взаимодействию с поселениями и организационной работе администрации муниципального образования Тихорецкий район (Проценко) обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Тихорецкие вести» и его размещение на официальном сайте администрации муниципального образования Тихорецкий район».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы муниципального образования Тихорецкий район С.В.Яровую.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования
Тихорецкий район

С.П.Сергеев

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования
Тихорецкий район
от 18 октября 2011 года № 1884
(в редакции постановлений
администрации муниципального
образования Тихорецкий район
от 20 апреля 2012 года № 688,
от 29 декабря 2014 года № 2243)

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

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявок на прием к врачу» (далее – Регламент, муниципальная услуга) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения «Тихорецкая центральная районная больница» муниципального образования Тихорецкий район и его территориально обособленными структурными подразделениями (далее – МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ»), указанными в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

1.2. Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги, являются граждане Российской Федерации, а также лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации (далее – Заявители).

1.3. Местонахождение МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ»: Краснодарский край, Тихорецкий район, город Тихорецк, улица Московская, 170.

Информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги гражданин может получить в МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ» по адресу: город Тихорецк, улица Московская, 170:

у заместителя главного врача по поликлиническому разделу работы по телефону 8 (86196) 75072;

у заведующего центральной районной поликлиникой по телефону 8(86196)73690.

с использованием электронной почты - crbtih@miackuban.ru;

на официальном сайте администрации муниципального образования Тихорецкий район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - admin-tih.ru;

с использованием Портала государственных и муниципальных услуг.

1.4. Организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, отсутствуют.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Подразделы стандарта предоставления муниципальной услуги	Содержание подразделов стандарта предоставления муниципальной услуги
2.1. Наименование муниципальной услуги	Прием заявок (запись) на прием к врачу
2.2. Наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу	МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ»
2.3. Результат предоставления муниципальной услуги	<p>При личном обращении либо через представителя подтверждением предоставления услуги является выданный талон на прием к врачу.</p> <p>В талоне указываются: фамилия, имя и отчество врача, номер кабинета, в котором проводится прием, время и дата приема.</p> <p>При обращении по телефону подтверждением предоставления услуги являются записанные в Журнале дата и время приема, ФИО пациента, год рождения, домашний адрес и контактный телефон.</p> <p>Информация, зафиксированная в Журнале предварительной записи на прием к врачу (далее – Журнал) по форме согласно приложению № 2 к настоящему Регламенту.</p> <p>При обращении в электронном виде на единый портал записи на прием к врачу министерства здравоохранения Краснодарского края (kuban-online.ru) (далее – Портал) либо через инфомат подтверждением предоставления услуги является информация, зафиксированная в электронном журнале записи на прием: фамилия, имя и отчество получателя услуги, дата записи на прием к врачу, дата и время приема врача, фамилия имя отчество врача и должность, подтвержденная исполнителем услуги</p>
2.4. Срок предоставления муниципальной услуги	15 минут
2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги (указывается перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги)	<p>Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;</p> <p>Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;</p> <p>Территориальная программа государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Краснодарском крае на соответствующий финансовый год, утверждаемая Законом</p>

	Краснодарского края
2.6.Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые Заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия	<p>1.Документы и информация, которые Заявитель должен предоставить самостоятельно: для детей до 14 лет: действующий страховой медицинский полис; свидетельство о рождении или универсальная электронная карта (далее – УЭК); для детей старше 14 лет и взрослых: действующий страховой медицинский полис; паспорт или УЭК. При наличии экстренных показаний для оказания медицинской помощи документы для предоставления муниципальной услуги не требуются</p> <p>2.Документов и информации, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе, не требуется</p>
2.7.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги	нет
2.8.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги	Отсутствие документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента; предоставление документов с истекшим сроком действия
2.9.Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способ ее взимания	Муниципальная услуга предоставляется бесплатно
2.10.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги	15 минут
2.11.Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги	15 минут

<p>2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги</p>	<p>Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются информационными стендами, вывесками, указателями. Сотрудники МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ», предоставляющие муниципальную услугу, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности. Рабочие места оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме предоставлять справочную информацию Заявителю. Места ожидания в очереди на консультацию или получение результатов муниципальной услуги оборудуются стульями или скамьями (банкетками). Помещения оборудуются столами, стульями, бумагой, канцелярскими принадлежностями. В помещениях предусматривается наличие средств пожаротушения и доступных мест общего пользования (туалетов)</p>
<p>2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг</p>	<p>Показатели качества и доступности муниципальной услуги: открытость и общедоступность; своевременность предоставления; соответствие требованиям Регламента; соблюдение сроков предоставления услуги; отсутствие обоснованных жалоб.</p>
<p>2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме</p>	<p>Муниципальная услуга предоставляется в электронном виде путем обращения на единый портал записи на прием к врачу министерства здравоохранения Краснодарского края (kuban-online.ru)</p>

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

3.1. Муниципальная услуга предоставляется путем выполнения административных процедур, предусмотренных блок-схемой (приложение № 3 к настоящему Регламенту):

обращение Заявителя лично (через представителя), по телефону, через Портал, инфомат);

запись на прием к врачу;

оформление и выдача талона на прием к врачу.

3.1.1. Обращение Заявителя.

Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя в регистратуру учреждения, на Портал, инфомат учреждения или по телефону для записи на прием к врачу.

При обращении в регистратуру учреждения на медицинское обслуживание заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, и полис медицинского страхования. Специалист регистратуры проводит сверку представленных документов.

При обращении в регистратуру по телефону Заявитель сообщает следующую информацию:

фамилию, имя, отчество;
место жительства.

При обращении Заявителя лично или по телефону специалист регистратуры информирует Заявителя о графике работы врача и о наличии к нему свободных талонов (на определенную дату и время).

При обращении на Портал (kuban-online.ru) либо через инфомат Заявитель выбирает лечебно-профилактическое учреждение - МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ», подразделение, специальность, фамилию специалиста, дату и время приема, указывает свои персональные данные: фамилию, имя, отчество, дату, месяц и год рождения, номер полиса медицинского страхования и подтверждает запись на прием к врачу.

В случае изменения графика приема либо отмены приема специалиста сотрудник регистратуры сообщает об этом заявителю по указанным данным.

В случае невозможности посещения специалиста Заявитель заблаговременно сообщает об этом в регистратуру (лично, через представителя, по телефону).

Результатом выполнения административной процедуры является информация, зафиксированная в электронном журнале записи на прием: фамилия, имя и отчество получателя услуги, дата записи на прием к врачу, дата и время приема врача, фамилия, имя, отчество врача и должность, подтвержденная исполнителем услуги.

3.1.2. Запись на прием к врачу.

Основанием для начала административной процедуры является заявка Заявителя на прием к врачу:

предъявленная при посещении регистратуры лично или через представителя;

заявленная по телефону;

поступившая на Портал либо через инфомат учреждения.

При личном посещении Заявителя (представителя) или обращении по телефону специалист регистратуры осуществляет запись на прием в Журнале.

Запись на прием к врачу производится специалистом регистратуры в день поступления заявки.

Сотрудники регистратуры ежедневно отслеживают информацию о свободных талонах в целях устранения задвоений.

Результатом административной процедуры является запись на прием к врачу.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является запись на прием в Журнале либо регистрация Заявителя на прием к врачу на выбранное время и дату посредством Портала или инфомата.

3.1.2. Выдача талона на прием к врачу.

Основанием для начала административной процедуры является запись на прием к врачу в Журнале либо регистрация заявителя на прием к врачу на выбранное время и дату посредством Портала или инфомата.

В случае личного обращения заявителя специалист регистратуры в день обращения в течение 15 минут выдает талон на прием к врачу.

В талоне на прием к врачу указывается дата, время, номер кабинета и фамилия врача.

При получении запроса по телефону специалист регистратуры информирует заявителя о предоставленной ему дате и времени приема и о необходимости обращения заявителя в регистратуру (в день явки) не позднее, чем за 15 минут до назначенного времени приема для получения талона на прием к врачу.

Заявитель получает талон на прием к врачу самостоятельно с использованием возможностей инфомата либо Портала и распечатывает его до визита в учреждение либо обращается в регистратуру лечебного учреждения не позднее, чем за 15 минут до назначенного времени приема для получения талона на прием к врачу.

Результатом административной процедуры является получение Заявителем талона на прием к врачу.

3.2. В случае выявления Заявителем в полученном документе опечаток и ошибок, Заявитель представляет в МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ» заявление об исправлении таких опечаток и ошибок.

Специалист, предоставляющий муниципальную услугу, в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента поступления заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

В случае выявления допущенных опечаток и ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе, специалист, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляет их замену в срок, не превышающий 7 рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ» положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется главным врачом МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ» постоянно в соответствии с Уставом МБУЗ

«Тихорецкая ЦРБ», должностной инструкцией главного врача МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ» путем проведения проверок.

4.2. Плановые проверки проводятся в соответствии с утверждаемым главным врачом планом работы МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ» не чаще чем один раз в три года.

Внеплановые проверки проводятся в случае обращений заинтересованных лиц с жалобами на нарушения прав и законных интересов Заявителя в результате принятого решения и (или) действия (бездействия).

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений административного регламента виновные лица несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3. За решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, специалисты МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ» несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Контроль за исполнением административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем направления письменных обращений.

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

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) главного врача МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ» и (или) должностных лиц МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ» при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба) в письменной форме, в том числе при личном приеме, или в форме электронного документа.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, установленными статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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 документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами муниципального образования Тихорецкий край для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами

муниципального образования Тихорецкий район 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 Краснодарского края, муниципальными правовыми актами муниципального образования Тихорецкий район;

б)затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами муниципального образования Тихорецкий район;

7)отказ МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ», предоставляющего муниципальную услугу, главного врача МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ» и (или) должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3.Жалоба подается в администрацию муниципального образования Тихорецкий район. Почтовый адрес для направления жалобы: 352120, Краснодарский край, Тихорецкий район, город Тихорецк, улица Октябрьская, дом 38.

5.4.Жалоба на решение, принятое должностным лицом МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ», и (или) действие (бездействие) должностного лица МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ», предоставляющего муниципальную услугу, рассматривается заместителем главы муниципального образования Тихорецкий район либо по его поручению главным врачом МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ».

Жалоба на решение, принятое главным врачом МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ», и (или) действие (бездействие) главного врача МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ», предоставляющего муниципальную услугу, рассматривается заместителем главы муниципального образования Тихорецкий район.

5.5.Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта (admin-tih.ru), единого портала государственных и муниципальных услуг (gosuslugi.ru) либо портала государственных и муниципальных услуг Краснодарского края (rgu.krasnodar.ru), а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

5.6.Жалоба должна содержать:

1)наименование МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ», главного врача МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ» и (или) должностного лица, 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 (или) действиях (бездействии) главного врача МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ» и (или) должностного лица МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ»;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и (или) действием (бездействием) главного врача МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ» и (или) должностного лица МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ». Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.7. Жалоба, поступившая в администрацию муниципального образования Тихорецкий район, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ», предоставляющего муниципальную услугу, главного врача и (или) должностного лица МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ», 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы заместитель главы муниципального образования Тихорецкий район и (или) главный врач МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ» принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами муниципального образования Тихорецкий район;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ за подписью заместителя главы муниципального образования Тихорецкий район или главного врача МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ», предоставляющего муниципальную услугу о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления заместитель главы муниципального образования Тихорецкий район и (или) главный врач МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ» незамедлительно направляет имеющиеся материалы в Тихорецкую межрайонную прокуратуру.

Заместитель главы муниципального
образования Тихорецкий район

О.В.Грибанова

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

Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги граждане обращаются лично, через представителя или по телефону в регистратуру поликлиники МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ» по адресу: 352100 Краснодарский край, Тихорецкий район, город Тихорецк, улица Московская, 170.

Телефоны: приемная главного врача 8(86196)73671, факс: 8(86196)73671, регистратура поликлиники 8(86196)74854.

График работы регистратуры: понедельник - пятница с 7 часов до 19 часов, перерыв с 12 часов – 12 часов 30 минут.

Информация также предоставляется в территориально обособленных структурных подразделениях МБУЗ «Тихорецкая ЦРБ»:

амбулатория поселка Братский – Тихорецкий район, поселок Братский, улица Школьная, 7, тел. 92-5-95;

амбулатория поселка Парковый – Тихорецкий район, поселок Парковый, улица Гагарина, 5а, тел. 47-3-03;

Алексеевская амбулатория – Тихорецкий район, станица Алексеевская, улица Ленина, 44, тел. 94-3-32;

Архангельская районная больница № 1 – Тихорецкий район, станица Архангельская, улица Первомайская, 95, тел. 91-3-43;

Еремизино-Борисовская амбулатория – Тихорецкий район, станица Еремизино-Борисовская, улица Школьная, 62 тел. 92-8-37;

Малороссийская участковая больница – Тихорецкий район, поселок Малороссийский, улица Мичурина, 10, тел. 97-7-43;

Новорождественская амбулатория – Тихорецкий район, станица Новорождественская, улица Красная 19, тел. 47-3-01.

Отраденская амбулатория – Тихорецкий район, станица Отрадная, улица Ленина, 25, тел. 95-4-87;

Терновская участковая больница – Тихорецкий район, станица Терновская, улица Московская, 1, тел. 43-4-18;

Фастовецкая районная больница № 2 - Тихорецкий район, станица Фастовецкая, улица Ленина, 2, тел. 45-3-32;

Хоперская амбулатория – Тихорецкий район, станица Хоперская, улица Советская, 5, тел. 92-4-03;

Юго-Северная амбулатория – Тихорецкий район, станица Юго-Северная, улица Победы, 10, тел. 43-7-03.

Заместитель главы муниципального
образования Тихорецкий район

О.В.Грибанова

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

ЖУРНАЛ
предварительной записи на прием к врачу

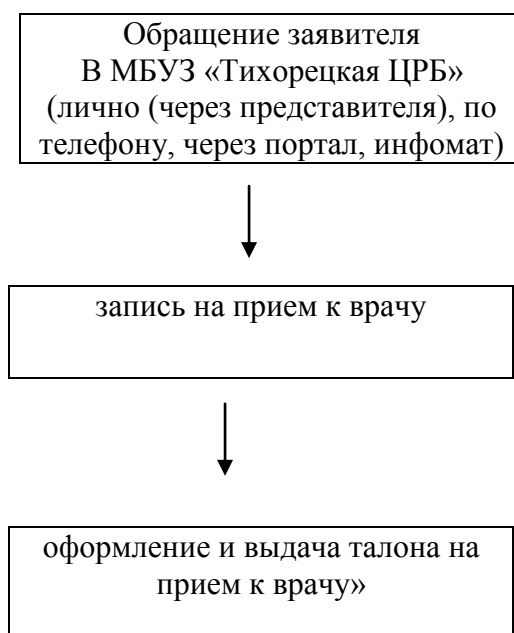
№	Дата записи	Ф И О врача	Дата и время приема	ФИО пациента	Год рождения	Домашний адрес	Контактный телефон
1.							
2.							

Заместитель главы муниципального
образования Тихорецкий район

О.В.Грибанова

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

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий предоставления муниципальной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»



Заместитель главы муниципального
образования Тихорецкий район

О.В.Грибанова