



АДМИНИСТРАЦИЯ МОЖАЙСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.10.2012 № 2549-П

г. Можайск

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

В целях доступного и качественного исполнения муниципальной услуги, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановления Главы Можайского муниципального района от 20.04.2011 № 546-П «Об утверждении перечня муниципальных услуг (функций) Можайского муниципального района», постановления Главы Можайского муниципального района от 20.04.2011 № 547-П «О переходе на предоставление муниципальных услуг в электронном виде», постановления Главы Можайского муниципального района от 01.07.2011 № 1010-П «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг (функциональных) органами администрации Можайского муниципального района», Устава Можайского муниципального района Московской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» прилагаются.
2. Опубликовать настоящее постановление в районной газете «Новая жизнь» и разместить на официальном сайте администрации Можайского муниципального района.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Можайского муниципального района Дзузину М.П.

Глава Можайского
муниципального района



Д.М. Беланович

* 002343

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Можайского муниципального района
от « 22 » 10 2012 № 2549-П

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

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 и доступности предоставляемой муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее — муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) должностных лиц муниципальных учреждений здравоохранения Можайского муниципального района.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»;
- Ежегодным постановлением Правительства Российской Федерации «О программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи»;
- Ежегодным постановлением Правительства Московской области «О Московской областной программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи»;
- Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации (утверждена президентом Российской Федерации Путиным В.В. 07.02.2008 №Пр-212);
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-Р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ) подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставления в электронной форме»;
- Постановление Главы Можайского муниципального района от 20.04.2011 №547-П «О переходе на предоставление муниципальных услуг в электронном виде».

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальными учреждениями здравоохранения Можайского муниципального района (далее — Учреждения):

- Муниципальное учреждение здравоохранения Можайского муниципального района «Можайская центральная районная больница»;
- Почтовый адрес: 143200, Московская область, г. Можайск, ул. Амбулаторная, д. 1.
- Телефоны: приемная главного врача (8-49638) 2-47-21,
- регистратура поликлинического отделения (8-49638) 2-23-50,
- заместитель главного врача по медицинской части (8-49638) 2-23-41
- Факс: (8-49638) 2-06-76
- Адрес электронной почты: e-mail: moz_srb@mail.ru.
- График работы: понедельник - пятница с 8.00. до 18.00.
- Запись на сайте Учреждения: www.mozskb.ru

- Муниципальное учреждение здравоохранения Можайского муниципального района «Можайская стоматологическая поликлиника»;

Почтовый адрес: 143200, Московская область, г. Можайск, ул. Московская, д.21.

Телефоны: приемная главного врача (8-49638) 20-090,

регистратура поликлиники (8-49638) 2-31-55

Факс: (8-49638) 2-08-17

Адрес электронной почты: e-mail: mozhyatomatologia@yandex.ru.

График работы регистратуры: понедельник - пятница с 8.00. до 19.00.

Запись на сайте Учреждения: www.mzda.mosreg.ru

Настоящий Регламент устанавливает основные требования, определяющие качество и порядок предоставления муниципальной услуги, в том числе:

а) блок-схема последовательности административных действий по предоставлению муниципальной услуги «(Прием заявка (запись) на прием к врачу» (Приложение № 1);

1.4. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации и иные лица, находящиеся на ее территории (далее - граждане).

1.5. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: Прием заявка (запись) на прием к врачу.

2.2. Результат предоставления муниципальной услуги:

- результатом предоставления муниципальной услуги является информация, зафиксированная в электронном журнале записи на прием, - фамилия, имя и отчество (при его наличии) гражданина, дата записи на прием к врачу, дата и время приема врача, фамилия, имя, отчество врача и должность, подтвержденная сотрудниками регистратуры Учреждения,

- при личном обращении в регистратуру Учреждения талон на прием к врачу, является подтверждением предоставления муниципальной услуги. В талоне должны быть зафиксированы: фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться прием, время и дата приема.

2.3. Срок предоставления муниципальной услуги:

- прием заявка (запись) на прием к врачу при введении услуги в электронном виде осуществляется в момент обращения гражданина на сайт Учреждения. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги не ограничен, зависит от уровня владения гражданином информационными технологиями,

- при обращении гражданина лично в регистратуру запроса осуществляется непосредственно в момент поступления запроса.

2.4. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

- паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий, для граждан Российской Федерации;

- страховой медицинский полис обязательного или добровольного страхования.

2.5. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- отсутствие направления участкового терапевта (лечащего врача) на прием к узкому специалисту;

- отсутствие приема специалиста необходимого профиля в данном Учреждении;

- отсутствие свободных талонов на прием к нужному специалисту;

- отсутствие лицензий у Учреждения на данный вид медицинской деятельности;

- нахождение гражданина в момент предоставления муниципальной услуги в состоянии,

унижающем человеческое достоинство: алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;

- предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения, или видимые признаки подделки;

2.6. Муниципальная услуга оказывается при посещении гражданина сайта Учреждения. Заявка (запись) на прием к врачу может быть отправлена гражданином не более чем за две недели до желаемой даты приема, не менее чем за 1 день.

2.7. Требования к помещению, в которых предоставляется муниципальная услуга, 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.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

- соответствие санитарным правилам и нормам (Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», СП 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий», ОСТ 42-21-2-85 «Стерилизация и дезинфекция изделий медицинского назначения»);

- соответствие требованиям пожарной безопасности;

- соответствие требованиям по защите информации при обработке персональных данных;

- наличие автоматизированного рабочего места специалиста;

- наличие доступа к сети Интернет;

- наличие оргтехники для печати, копирования, сканирования документов;

- наличие средств связи;

- наличие канцелярских принадлежностей;

- обеспечение комфортных условий для граждан;

- наличие офисной мебели.

Требования к залу ожидания:

- соответствие санитарным правилам и нормам (Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», СП 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий», ОСТ 42-21-2-85 «Стерилизация и дезинфекция изделий медицинского назначения»);

- соответствие требованиям пожарной безопасности;

- обеспечение комфортных условий для граждан;

- наличие сидячих мест, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

Требования к информационным стендам с образцами заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги:

- наличие административного регламента предоставления муниципальной услуги;

- наличие информации о графике работы по предоставлению муниципальной услуги;

- наличие сведений о специалистах, предоставляющих муниципальную услугу с указанием должности, фамилии, имени и отчества, времени приема, номера кабинета;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- бланки письменного обращения гражданина (его законного представителя);

- образцы письменного обращения гражданина (его законного представителя);

- наличие информации об органах, осуществляющих контроль и надзор за предоставлением

ем муниципальной услуги;

- наличие информации о порядке досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб (претензий) в процессе получения муниципальной услуги;
- наличие информации о порядке получения муниципальной услуги в электронной форме;
- наличие Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При наличии терминала для электронной самозаписи, целесообразно присутствие специалиста по обучению населения правилам пользования терминалом.

2.8. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Показатели доступности муниципальной услуги:

- наличие информации о графике работы Учреждения и приемах врачей-специалистов, по предоставляемому муниципальной услуги на сайтах Учреждений, в местах оказания муниципальной услуги на информационных стендах в Учреждениях;
 - возможность самозаписи на сайте Учреждения.
- Показатели качества муниципальной услуги:
- соответствие требованиям Административного регламента;
 - наличие различных каналов получения муниципальной услуги;
 - соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

3. Административные процедуры

3.1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения администрацией в электронной форме.

3.2. Прием заявок (запись) на прием к врачу в электронном виде:

3.2.1. Данная услуга предусмотрена только для предварительной записи на плановый прием к врачам-специалистам поликлиники.

3.2.2. При обращении на сайт заявитель указывает следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество;
- год рождения;
- место проживания (фактического);
- прием какого врача-специалиста необходим;
- цель обращения (обследование, направление в другие лечебные учреждения, плановые профилактические осмотры, оформление справки и пр.);
- время для приема (дата и время).
- контактный телефон и (или) наименование электронной почты (при наличии).

3.2.3. Информация о дате и времени приема врачом-специалистом поликлиники рассматривается сотрудником регистратуры в течение не более 5 рабочих часов от времени получения и ответ предоставляется заявителю по контактному телефону или по указанному адресу электронной почты.

3.2.4. Информация от граждан, обратившихся в Учреждение по поводу оказания муниципальной услуги через интернет, сразу становится доступной сотрудникам регистратуры Учреждения.

Просмотр заявок граждан, подтвержденные записи на прием к врачу, информирование граждан о предоставлении муниципальной услуги производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно в часы работы Учреждения по мере поступления заявок.

Формирование списка граждан, записавшихся на прием к врачу, производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно в конце рабочего дня. Обновление и пополнение информации о наличии свободных талонов на прием к врачам производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно на двухнедельный период.

Корректировка подтвержденной информации электронного журнала записи на при-

ем производится оператором (сотрудником) регистратуры по требованию гражданина (звонком в регистратуру или посещение им регистратуры).

Информация в электронном журнале корректируется таким образом, чтобы и врач, и гражданин имели возможность запланировать время на прием и посещения Учреждения. Если врач по каким-то причинам прием вести не будет, формируется список граждан, которых оператор (сотрудник) регистратуры должен известить об изменении в расписании и предложить другую дату и время приема и другого специалиста.

Сотрудники регистратуры извещают гражданина об изменении даты и времени приема по телефону или через Интернет, если указан электронный адрес гражданина. Данное требование обусловлено тем, что несоблюдение графика записи на прием к врачу, порождает свои организационные проблемы Учреждения в целом.

3.3. Перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги при личном обращении в Учреждения:

- документ, удостоверяющий личность, или его копия;
- страховой медицинский полис обязательного или добровольного страхования;
- в случае записи к узкому специалисту - направление участкового терапевта (лечащего врача).

Отсутствие документа, удостоверяющего личность, страхового медицинского полиса обязательного или добровольного страхования не является основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В данном случае осуществляется информирование гражданина о порядке оказания медицинской помощи при отсутствии полиса.

Порядок информирования о правилах приема заявок (записи) на прием к врачу, информации о процедуре предоставления услуги сообщается гражданам при личном обращении в регистратуру Учреждения, по номерам телефонов регистратуры, а также размещается на сайте Учреждения.

При обращении граждан лично или по телефону медицинский регистратор подробно и в вежливой, корректной форме информирует о наличии записи на прием к врачу, точной дате и времени, осуществляет запись на прием к врачу путем внесения данных о гражданине в соответствующее диалоговое окно программного комплекса.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения здравоохранения, фамилии медицинского регистратора, при личном обращении для сотрудников обязательно наличие бейджа или таблички с указанием Ф.И.О. медицинского регистратора.

При отсутствии записи на прием к врачу медицинский регистратор обязан информировать дежурного администратора. Обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона или номер кабинета должностного лица (дежурный администратор, заместитель главного врача по поликлинической работе), уполномоченного решить вопрос о необходимости приема гражданина врачом в день обращения или в другие сроки, установленные территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

3.4. Условия предоставления муниципальной услуги:

- муниципальной услуга оказывается при посещении гражданина сайта Учреждения. Заявка (запись) на прием к врачу может быть отправлена гражданином не более чем за две недели до желаемой даты приема, не менее чем за 1 день. Медицинская помощь гражданину (прием врача) оказывается на основании Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи;

- предоставление амбулаторной помощи по экстренным показаниям (острые и внезапные ухудшения в состоянии здоровья, а именно: высокая температура (38 градуса и выше), острая и внезапные боли любой локализации, судороги, нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультиации врача) обеспечивается на следующих условиях:

- прием гражданина осуществляется вне очереди и без предварительной записи;
- осуществляется экстренный прием всех обратившихся, независимо от прикрепления гражданина к поликлинике;
- отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приеме;

- экстренная и неотложная помощь в праздничные и выходные дни осуществляется скорой неотложной помощью.

3.5. Результатом выполнения административной процедуры является - наличие персональных данных о гражданине в соответствующем диалоговом окне программного комплекса - информированность гражданина о точной дате, времени, Ф.И.О., специальности врача, номере кабинета.

3.6. Предоставление информации об организации оказания муниципальной услуги осуществляется на основании обращения заявителя.

Информация предоставляется:

- на сайте Учреждения;
- в устной форме при личном обращении заявителя (его законного представителя);
- по телефону;
- на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги в Учреждениях.

Основными требованиями предоставления информации являются:

- актуальность;
- своевременность;
- полнота;
- доступность.

3.7. Консультирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется ответственным сотрудником регистратуры в рабочее время по телефону или при личном обращении в порядке общей очереди. Консультирование осуществляется по следующим вопросам:

- о перечне документов, необходимых для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги;
- о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги;
- об адресах иных органов и организаций участвующих в соответствии с настоящим Административным регламентом в предоставлении муниципальной услуги;
- о времени приема и выдачи документов;
- о порядке обжалования действий или бездействия должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги.

При получении письменного запроса о порядке предоставления муниципальной услуги, ответственный сотрудник обязан предоставить исчерпывающую информацию на него в письменной форме в 30-дневный срок со дня регистрации запроса.

3.8. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами, ответственными за предоставление данной муниципальной услуги, положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений вышеуказанными лицами, осуществляют заведующие поликлиниками (заместители главного врача по поликлинической работе), в которых оказываются муниципальная услуга, и главные врачи Учреждения.

Специальства Учреждений, ответственные за исполнение функций, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения административных процедур, указанных в настоящем административном регламенте.

Персональная ответственность специалистов Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав гражданина осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в

соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

Внутренний (ведомственный) контроль качества оказания Услуги осуществляется заведующими отделениями, заместителем главного врача по медицинской части и главным врачом Учреждения, а также должностными лицами Управления здравоохранения администрации Можайского муниципального района.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками станционных положений настоящего Регламента, приказов Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, методических рекомендаций по организации предоставления Услуги и других нормативно-правовых актов.

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

5.1. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения Административного регламента, осуществляется гражданином путем направления заявления на имя Главы Можайского муниципального района, начальника Управления здравоохранения администрации Можайского муниципального района, главного врача Учреждения (далее - вышестоящее должностное лицо).

5.2. Гражданин в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о передаче/рассылке обращения, контактные телефоны;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату написания жалобы.

5.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к письменной жалобе документы и материалы, либо их копии.

5.4. Вышестоящее должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - участием гражданина, направившего жалобу;
- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и иных должностных лиц;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов в срок, не превышающий 30 дней с даты подачи жалобы.

5.5. Основания для отказа в рассмотрении жалобы:

- подписание жалобы лицом, не обращающимся за предоставлением муниципальной услуги, либо не являющимся законным представителем лица, обращающегося за предоставлением муниципальной услуги;
- анонимность жалобы;
- письменный отказ гражданина от рассмотрения жалобы;
- содержание в тексте жалобы нецензурных выражений, а также выражений, порочащих честь и достоинство вышестоящего должностного лица.

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

