

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ

АДМИНИСТРАЦИЯ КАЗАЧИНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.02.2013 г.

с. Казачинское

№ 54-п

О внесении изменений в постановление администрации Казачинского района от 22.12.2010 г. № 708-п «Об утверждении административного регламента предоставления МУЗ «Казачинская ЦРБ» муниципальной услуги по приему заявок граждан на прием к врачу»

На основании ст. 36 Устава Казачинского района, в соответствии с постановлением администрации Казачинского района от 22.12.2010 г. № 713-п «О регистрации Устава муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Казачинская центральная районная больница», Уставом муниципального бюджетного учреждения «Казачинская центральная районная больница», в связи с переименованием МУЗ «Казачинская ЦРБ»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в постановление администрации Казачинского района от 22.12.2010 г. № 708-п «Об утверждении административного регламента предоставления МУЗ «Казачинская ЦРБ» муниципальной услуги по приему заявок граждан на прием к врачу» следующее изменение: изложить приложение к постановлению «Административный регламент предоставления МУЗ «Казачинская ЦРБ» муниципальной услуги по приему заявок граждан на прием к врачу» в новой редакции согласно приложению.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района по социальным вопросам А.И.Козлова.
3. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования.

Исполняющий обязанности
главы администрации района

В.Г. Чашин

**Административный регламент
предоставления МБУЗ «Казачинская ЦРБ» муниципальной услуги
по приему заявок (записи) граждан на прием к врачу**

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги: прием заявок (запись) граждан на прием к врачу (далее - муниципальная услуга).

1.2. Административный регламент предоставления муниципальным учреждением здравоохранения муниципальной услуги по приему заявок граждан на прием к врачу (далее - регламент) разработан в целях повышения эффективности деятельности министерства здравоохранения Красноярского края, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения «Казачинская центральная районная больница» (далее – МБУЗ «Казачинская ЦРБ»), оказывающим медицинскую помощь гражданам амбулаторно (далее - учреждение).

1.4. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 № 5487-1 (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 19 августа 1993 года, № 33, ст. 1318);

Закон Красноярского края от 24.12.2004 № 13-2831 «О реализации государственных гарантий оказания населению бесплатной медицинской помощи» (Красноярский рабочий, 2005, 1 февраля);

1.5. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

1.6. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- выдача заявителю талона на прием к врачу (далее - талон);
- извещение о постановке заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу;
- выдача заявителю направления на прием к врачу в иное учреждение;
- извещение об отказе в выдаче талона.

1.7. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Информация о месте нахождения и графике работы МБУЗ «Казачинская ЦРБ»:

адрес места нахождения:
663100, Красноярский край, Казачинский район, с. Казачинское, ул. Советская, 48.

контактные телефоны для консультаций: 8 (39196) 21238, заведующий поликлиническим отделением Шабает Алтин Хайдарович.

факс: 8(39196) 21353

адрес электронной почты: kazcrb@krasmail.ru.

График работы МБУЗ «Казачинская ЦРБ»:

Понедельник – пятница: с 8.00 до 16.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)

Суббота – воскресенье: выходной день.

2.1.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги (за исключением информации о ходе предоставления муниципальной услуги) предоставляется заявителям:

при личном обращении (на личном приеме, по телефону, в письменном виде, по электронной почте) в МБУЗ «Казачинская ЦРБ»;

на информационных стендах МБУЗ «Казачинская ЦРБ»;

на сайте МБУЗ «Казачинская ЦРБ» kazachcrb.web-registratura.ru, на официальном сайте муниципального образования.

2.1.3. При личном обращении заявителю предоставляется следующая информация:

сведения о местонахождении, контактные телефоны;

режим работы учреждения;

график приема специалистами учреждения;

перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

формы документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

срок предоставления муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

номера кабинетов для обращения граждан.

Если при личном обращении заявителя работник учреждения не может ответить на вопрос самостоятельно или же подготовка ответа требует дополнительного времени, то работник учреждения предлагает заявителю изложить суть вопроса в письменной форме (сделать письменный запрос о предоставлении информации по оказанию муниципальной услуги) либо назначить иное время для получения информации.

В письменном запросе о предоставлении информации указываются:

наименование учреждения;

фамилия, имя, отчество, должность руководителя учреждения;

почтовый адрес, по которому следует направить информацию;

суть вопроса (информация, которую необходимо представить).

Ответы на письменные запросы о предоставлении информации оформляются в письменной форме на официальном бланке учреждения и должны содержать:

указание на дату и исходящий номер запроса;

дату и регистрационный номер;

ответы на поставленные вопросы;

фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Срок ответа на письменное обращение заявителя не может превышать 30 дней.

Информация о ходе предоставления муниципальной услуги не может превышать 30 дней.

2.1.4. Информация о предоставлении услуги при личном обращении заявителя предоставляется бесплатно работниками учреждения, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с должностными регламентами (инструкциями).

2.1.5. На сайте МБУЗ «Казачинская ЦРБ» kazachcrb.web-registratura.ru, на официальном сайте муниципального образования содержатся:

- сведения о местонахождении, контактные телефоны учреждения;
- режим работы учреждения;
- график приема специалистами учреждения;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- формы документов, необходимых для получения муниципальной услуги

требования, предъявляемые к документам, представляемым для получения муниципальной услуги;

- срок предоставления муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- номера кабинетов для обращения граждан.

2.2. Перечень документов, представляемых заявителем для получения муниципальной услуги, требования к порядку их предоставления.

2.2.1. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет в учреждение заявку в устной, письменной или электронной форме, а также предъявляет следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования.

Заявитель представляет заявку в учреждение не позднее, чем за 14 календарных дней до даты приема к врачу, указанной им в заявке.

2.2.2. Оригиналы и копии документов должны быть четкими (включая имеющиеся на них печати и подписи), не иметь исправлений и дополнений, орфографических ошибок, а также серьезных повреждений, не позволяющих однозначно толковать их содержание.

2.2.3. Документы представляются непосредственно заявителем одновременно в полном объеме. Документы могут быть представлены в электронном виде.

2.2.4. Требовать предоставление заявителем иных документов, не предусмотренных настоящим регламентом, запрещается.

2.3. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 6 рабочих дней со дня получения документов от заявителя, в том числе:

- максимальный срок приема и регистрации заявки и документов, представленных заявителем – не более 2 рабочих дней;

- максимальный срок изучения представленных документов на предмет наличия оснований для отказа в выдаче талона – дата приема и регистрации заявки и документов, представленных заявителем;

- максимальный срок принятия решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо выдаче направления

на прием к врачу в иное учреждение, либо отказе в выдаче талона – дата приема и регистрации заявки и документов, представленных заявителем;

максимальный срок выдачи талона либо направления извещения о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу в иное учреждение, либо извещения об отказе в выдаче талона не более 4 рабочих дней.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.4.1. Основаниями для отказа в приеме и рассмотрении заявки и документов при предоставлении муниципальной услуги являются:

предоставление неполного комплекта документов, предусмотренного пунктом 2.2.1 настоящего регламента;

несоответствие представленных заявителем документов требованиям пунктов 2.2.1 - 2.2.2 настоящего регламента

2.4.2. Основанием для отказа в выдаче талона является отсутствие у заявителя права на посещение врача в соответствии с действующим законодательством.

2.4.3. Основанием для постановки заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу является отсутствие талонов на дату приема и регистрации заявки.

2.4.4. Основанием для выдачи направления на прием к врачу в иное учреждение является отсутствие врача соответствующей специальности в учреждении на дату приема и регистрации заявки.

2.5. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Место приема заявки и документов, а также выдачи талонов и извещений должно быть оснащено стульями, столами, системой кондиционирования воздуха, компьютером с возможностью печати и выхода в Интернет, доступом к электронно-правовым системам, доступом к гардеробу, а также печатными материалами, содержащими сведения:

о порядке предоставления муниципальной услуги,

перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

памятку с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3. Административные процедуры.

3.1. Предоставление муниципальной услуги состоит из следующих административных процедур:

прием и регистрация заявки и документов, представленных заявителем;

изучение представленных документов на предмет наличия оснований для отказа в выдаче талона;

принятие решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо о выдаче направления на прием к врачу в иное учреждение, либо извещения об отказе в выдаче талона.

3.2. Прием и регистрации заявки и документов, представленных заявителем.

3.2.1. Основанием для начала процедуры по приему и регистрации заявки и документов является поступление в учреждение заявки на прием к врачу с предъявлением документов, предусмотренных пунктом 2.2.1 настоящего регламента. Заявка и документы могут быть представлены заявителем лично в письменной или устной форме, посредством почтовой связи либо посредством электронной почты или размещения заявки на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

Заявка на прием к врачу должна содержать:

фамилию, имя, отчество заявителя;

описание причины обращения к врачу;

желаемую дату и время приема к врачу;

наименование страховой медицинской организации, выдавшей страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования
серию, номер страхового медицинского полиса обязательного медицинского страхования

контактную информацию (телефон, адрес электронной почты);
дату подачи заявки.

3.2.2. Прием и регистрация заявки на прием к врачу с предъявлением документов, предусмотренных пунктом 2.2.1 настоящего регламента, осуществляются уполномоченным работником учреждения (далее – специалист).

3.2.3. Специалист проверяет представленную заявку и документы, предусмотренные пунктом 2.2.1 настоящего регламента, на соответствие требованиям пунктов 2.2.1 – 2.2.2. настоящего регламента

3.2.4. Если представленные заявителем заявка и документы соответствуют требованиям пунктов 2.2.1 – 2.2.2. настоящего регламента, специалист принимает документы и регистрирует их поступление путем внесения в соответствующую электронную базу данных записи о приеме заявки на прием к врачу с указанием даты принятия заявки и присвоением ей регистрационного номера.

3.2.5. Если представленные заявителем заявка и документы не соответствуют требованиям пунктов 2.2.1 - 2.2.2, то документы не принимаются к дальнейшему рассмотрению и не регистрируются.

В этом случае специалист:

если заявка и документы представлены заявителем лично – предоставляет такому заявителю консультацию о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, требованиях к оформлению документов и выдает памятку с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

если заявка и документы представлены заявителем иным способом – направляет заявителю уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа, с предоставлением информации о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, требованиях к оформлению документов и приложением памятки с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.2.6. Максимальный срок приема и регистрации заявки и документов, представленных заявителем, не должен превышать 2 рабочих дней.

3.3. Изучение представленных документов на предмет наличия оснований для отказа в выдаче талона.

Специалист в день получения заявки и документов проводит проверку заявки и представленных документов на предмет наличия у заявителя права посещения врача согласно действующему законодательству.

3.4. Принятие решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо о выдаче направления на прием к врачу в иное учреждение, либо об отказе в выдаче талона.

3.4.1. Основанием для начала процедуры является завершение проверки специалистом заявки и представленных документов.

3.4.2. По результатам проверки специалист принимает одно из следующих решений:

выдать талон;

включить заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу;

выдать направление на прием к врачу в иное учреждение;

отказать в выдаче талона.

3.4.3. Административная процедура выполняется в день получения заявки и документов непосредственно по завершении проверки заявки и представленных документов.

3.5. Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

выдача заявителю талона на прием к врачу;
направление извещения о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу;
выдача направления на прием к врачу в иное учреждение;
извещение об отказе в выдаче талона.

3.5.1. Основанием для начала процедуры является принятие специалистом одного из решений, указанных в пункте 3.4.2 настоящего регламента.

3.5.2. Исходя из принятого решения специалист:
осуществляет запись заявителя на прием к врачу и оформляет талон на прием к врачу;

включает заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу и оформляет извещение о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу;
оформляет направление на прием к врачу в иное учреждение;
оформляет извещение об отказе в выдаче талона.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 1 рабочего дня.

3.5.3. Заведующий поликлиническим отделением подписывает направление на прием к врачу в иное учреждение.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 2 рабочих дней.

3.5.4. Специалист выдает талон, извещение о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, направление на прием к врачу в иное учреждение, либо извещение об отказе в выдаче талона заявителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 1 рабочего дня.

3.5.5. Максимальный срок исполнения процедуры не должен превышать 4 рабочих дней с даты принятия специалистом решения.

4. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги.

4.1. Контроль соблюдения положений настоящего регламента осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Порядок осуществления контроля предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль соблюдения положений настоящего регламента осуществляется непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному заявителю:

руководителем учреждения или по его поручению заместителем руководителя учреждения, руководителем соответственного структурного подразделения учреждения – в отношении специалиста;

руководителем учреждения – в отношении заместителя руководителя учреждения, руководителя соответственного структурного подразделения учреждения, действующих по его поручению.

Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления муниципальной услуги.

4.3. Контроль соблюдения положений настоящего регламента путем проведения плановых проверок осуществляет руководитель учреждения 1 раз в полгода в соответствии с планами работы учреждения.

4.4. Внеплановые проверки соблюдения положений настоящего регламента проводятся руководителем учреждения при поступлении информации о несоблюдении работниками учреждения требований настоящего регламента либо по требованию органов муниципальной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями или суда.

4.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

4.6. Специалист несет персональную ответственность за:

соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема и регистрации заявки и документов от заявителя, внесения записей в электронные базы данных учреждения;

соответствие принятых документов требованиям пунктов 2.2.1-2.2.2 настоящего регламента;

принятое решение о выдаче талона, либо о постановке заявителя «в лист ожидания» на прием к врачу, либо о выдаче направления на прием к врачу в иное учреждение, либо об отказе в выдаче талона;

соблюдение сроков, порядка и форм при осуществлении действий, указанных в пункте 3.5.2. настоящего регламента;

своевременное представление документов на подпись руководителю учреждения;

соблюдение порядка и сроков вручения заявителю талона, извещения о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, направления на прием к врачу в иное учреждение, либо извещение об отказе в выдаче талона.

4.7. Руководитель учреждения несет персональную ответственность за:

соблюдение сроков подписания документов, представленных специалистом;

принятое решение о выдаче талона, либо о постановке заявителя «в лист ожидания» на прием к врачу, либо о выдаче направления на прием к врачу в иное учреждение, либо об отказе в выдаче талона, если такое решение принято им самостоятельно.

5. Порядок обжалования действий (бездействий) и приказов, осуществляемых (принятых в ходе предоставления муниципальной услуги).

5.1. Заявитель или действующее в его интересах юридическое лицо (орган) имеют право на обжалование действий или бездействия работников учреждения в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заявитель вправе обратиться в учреждение с требованием о предоставлении информации и документов, связанных с предоставлением муниципальной услуги, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы на действия (бездействие) работников учреждения.

5.3. Заявитель или действующее в его интересах юридическое лицо (орган) вправе обжаловать действия (бездействие), приказы в досудебном порядке:

действия (бездействие) работников учреждения обжалуются руководителю учреждения;

действия (бездействие) руководителя учреждения, в том числе в связи с непринятием основанных на законодательстве Российской Федерации мер в отношении действий, бездействия или решений работников учреждения, а также приказы обжалуются в министерство здравоохранения Красноярского края (адрес: 660017, г. Красноярск, ул. Красной Армии, 3).

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является письменное обращение (жалоба) заявителя или юридического лица (органа), поданная в интересах заявителя.

5.5. Жалоба заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги должна соответствовать требованиям и подлежит рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 –ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

5.6. Жалоба юридического лица (органа) в обязательном порядке должна содержать:

наименование юридического лица (органа);

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, о продлении срока обращения;

суть (обстоятельства) обжалуемых действий (бездействия), приказов, оснований, по которым юридическое лицо (орган) считает, что нарушены права и законные интересы заявителя, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

подпись соответствующего должностного лица юридического лица (органа).

Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны:

должность, фамилия, имя и отчество должностного лица, действие (бездействие), решение которого обжалуется;

иные сведения, которые юридическое лицо (орган) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

5.7. Лицо, рассматривающее жалобу юридического лица (органа), поданную в интересах заявителя, вправе отказать в ее рассмотрении в случае ее несоответствия требованиям пункта 5.6 настоящего регламента, а также по следующим основаниям: обжалуется судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

текст обращения не поддается прочтению;

в обращении не указаны наименование юридического лица (органа), почтовый адрес, по которому ему должен быть направлен ответ.

Если в жалобе юридического лица (органа) содержатся вопросы, на которые ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, соответствующее должностное лицо вправе принять решение об оставлении ее без рассмотрения, о чем уведомляется юридическое лицо (орган).

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, юридическому лицу (органу) сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.8. Обращение юридического лица (органа) рассматривается в срок не более 15 календарных дней.

5.9. Письменное обращение юридического лица (органа), должно быть зарегистрировано в установленном порядке и передано на рассмотрение соответствующим должностным лицам.

Запрещается направлять обращение на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.10. Заявление об обжаловании действий (бездействия) работников учреждения, связанных с предоставлением муниципальной услуги, подается

в федеральный районный суд общей юрисдикции по месту жительства гражданина либо по месту нахождения учреждения в течение 3 месяцев со дня, когда гражданину стало известно о действиях (бездействии) должностных лиц работников учреждения.

Порядок рассмотрения и разрешения заявлений, направляемых в суды, определяется соответствующим процессуальным законодательством.