

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

1. Стандарт по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее — Стандарт), разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги, устанавливает состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования заявителями действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе исполнения муниципальной услуги.

2. Заявителями, в отношении которых предоставляется муниципальная услуга, являются физические лица: граждане РФ, иностранные граждане и лица без гражданства (далее – заявитель).

Заявитель вправе обратиться за получением муниципальной услуги лично либо через своего представителя, имеющего право в соответствии с законодательством Российской Федерации выступать от имени заявителя при получении муниципальной услуги (далее - представитель).

3. Муниципальная услуга предоставляется подразделениями МБУЗ «Охинская ЦРБ», указанными в приложении № 1 к настоящему Стандарту муниципальной услуги.

Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- посредством личного обращения заявителей в регистратуру МБУЗ «Охинская ЦРБ»;
- посредством обращения в МБУЗ «Охинская ЦРБ» по телефону;
- посредством обращения в МБУЗ «Охинская ЦРБ» по электронной почте crb@okha.dsc.ru;

- посредством размещения информации в сети Интернет на официальном сайте МБУЗ «Охинская ЦРБ» www.ohinskaya-crb.ms09.ru;

- посредством размещения информации на информационных стендах в помещениях подразделений МБУЗ «Охинская ЦРБ».

Специалисты МБУЗ «Охинская ЦРБ», ответственные за предоставление муниципальной услуги, осуществляют информирование заявителей по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы;
- о справочных телефонах;
- об адресах официальных сайтов, электронной почты;
- о порядке получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в процессе предоставления муниципальной услуги.

Получение заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется путем индивидуального и публичного информирования.

Индивидуальное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги проводится в форме устного (лично или по телефону) и письменного информирования (почтой, посредством электронной почты).

При личном обращении заявителей специалист МБУЗ «Охинская ЦРБ» должен представиться, указать свою фамилию, имя, отчество, сообщить занимаемую должность, дать заявителю полный, точный и понятный ответ по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность индивидуального личного информирования каждого заявителя составляет не более 10 минут.

При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону ответ на телефонный звонок специалист МБУЗ «Охинская ЦРБ» должен начать с информации о наименования органа, в который позвонил заявитель, назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, затем в вежливой форме дать заявителю полный, точный и понятный ответ по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность индивидуального устного информирования каждого заявителя по телефону составляет не более 5 минут.

В случае, если в обращении заявителя содержатся вопросы, не входящие в компетенцию специалиста МБУЗ «Охинская ЦРБ», при личном обращении заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. При обращении заявителя по телефону специалист МБУЗ «Охинская ЦРБ» должен переадресовать (перевести) телефонный звонок на другое должностное лицо или сообщить заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

При информировании по письменным обращениям и обращениям, направленным по электронной почте, ответ направляется по почте, электронной почте на адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления запроса.

Публичное информирование осуществляется путем публикации информации о предоставлении муниципальной услуги на официальном сайте и информационных стендах МБУЗ «Охинская ЦРБ», посредством размещения информации в сети Интернет на Едином портале государственных и муниципальных услуг Сахалинской области rgu.admsakhalin.ru.

На официальном сайте в сети Интернет, информационных стендах размещается следующая информация:

- место нахождения МБУЗ «Охинская ЦРБ», режим работы, график приёма заявителей, номера телефонов для справок, адрес официального сайта в сети Интернет, адрес электронной почты;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- порядок предоставления муниципальной услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами в процессе предоставления муниципальной услуги;

- текст настоящего Стандарта муниципальной услуги.

4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- прием заявок (запись) на прием к врачу, в целях улучшения качества оказания медицинской помощи при максимальном соблюдении прав заявителя;

- отказ в предоставлении услуги.

5. Общий срок предоставления муниципальной услуги осуществляется в день обращения заявителя за муниципальной услугой.

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 60 минут со дня обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги с документами, предусмотренными настоящим Стандартом муниципальной услуги.

Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, как и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 60 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – в день поступления запроса.

6. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации (12.12.1993);
- Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Устав МБУЗ «Охинская ЦРБ».

7. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя (законного представителя):

- документ, удостоверяющий личность (предоставляется в оригинале);
- документ, подтверждающий полномочия законного представителя гражданина;
- полис обязательного медицинского страхования Российской Федерации (предоставляется в оригинале или в виде копии);
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования с указанием страхового номера индивидуального лицевого счета (предоставляется в оригинале или в виде копии).

МБУЗ «Охинская ЦРБ» не вправе требовать от заявителя представления документов, не предусмотренных настоящим Стандартом.

Документы, представленные заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

- тексты документов написаны разборчиво, в документах нет подчисток, приписок, исправлений, не оговоренных в установленном законом порядке;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;
- документы соответствуют требованиям, установленным законодательством РФ;
- документы, представленные в подлинниках либо в копиях, заверенных в установленном законодательством РФ порядке. Копии документов, не заверенные в установленном законодательством РФ порядке, представляются заявителем с предъявлением оригиналов.

Запрещается требовать от заявителя предоставления:

- документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;
- документов и информации, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуг в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

8. Оснований для отказа в приеме документов отсутствуют.

9. Основаниями для отказа (приостановления) в предоставлении муниципальной услуги является:

- несогласие получателя муниципальной услуги с предлагаемой датой и временем приема врача;
- отсутствие необходимых документов указанных в настоящем Стандарте.

10. Медицинская услуга предоставляется бесплатно.

11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, информационным стендам:

- помещения, в которых исполняется муниципальная услуга, должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи;

- помещения, в которых исполняется муниципальная услуга, должны содержать информационные стенды. Информационные стенды размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки. Перечень информации, размещаемой на информационных стендах МБУЗ «Охинская ЦРБ», предусмотрен пунктом 3. настоящего Стандарта;

- места для ожидания в предоставлении муниципальной услуги оборудуются сидениями (стульями, кресельными секциями).

12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения (действия (бездействие), принятые и осуществляемые при предоставлении муниципальной услуги;

- соблюдение срока выдачи результата предоставления муниципальной услуги;

- удовлетворённость заявителей доступностью и качеством муниципальной услуги;

- размещение информации о порядке оказания муниципальной услуги на официальном сайте МБУЗ «Охинская ЦРБ» в сети Интернет;

- предоставление муниципальной услуги на безвозмездной основе для заявителей.

13. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.

Блок-схема административных процедур предоставления муниципальной услуги приводится в приложении № 2 к настоящему Стандарту муниципальной услуги.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в МБУЗ «Охинская ЦРБ» лично, путем телефонной связи.

Специалист МБУЗ «Охинская ЦРБ» информирует заявителя о свободных часах и дате приема врача.

При согласовании с заявителем даты и времени приема врача специалист МБУЗ «Охинская ЦРБ» осуществляет запись на прием к врачу.

Заявитель:

- при личном обращении предоставляет документы, указанные в пункте № 7 настоящего Стандарта;

- при обращении посредством телефонной связи сообщает следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество;

- дату рождения;

- адрес регистрации (при несовпадении адреса проживания с адресом регистрации указываются оба адреса).

Специалист МБУЗ «Охинская ЦРБ» информирует заявителя о приеме заявки (записи) на прием к врачу или об отказе в приеме заявки (записи) на прием к врачу.

При согласовании с заявителем даты и времени приема врача специалист МБУЗ «Охинская ЦРБ» выдает «Талон амбулаторного пациента».

14. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Стандартом, и принятием решений осуществляется главным врачом МБУЗ «Охинская ЦРБ», ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

По результатам контроля, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Специалист МБУЗ «Охинская ЦРБ» несет персональную ответственность за:

- некачественную проверку предоставленных заявителем документов;
- несоблюдение сроков и порядка при выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц (специалистов) закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые проверки проводятся с периодичностью один раз в полгода. Внеплановые проверки проводятся по конкретным обращениям заявителей, на основании информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, предприятий, организаций.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или порядком выполнения отдельных административных процедур.

Для проведения проверки приказом вышестоящей организации создается комиссия. Результаты проверки оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается председателем и членами комиссии.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) специалиста МБУЗ «Охинская ЦРБ», предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц МБУЗ «Охинская ЦРБ».

Заявитель может обратиться с письменной жалобой на решение и действие (бездействие) специалиста МБУЗ «Охинская ЦРБ», предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц МБУЗ «Охинская ЦРБ».

Письменная жалоба может быть направлена письменно или устно главному врачу МБУЗ «Охинская ЦРБ».

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- 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 Сахалинской области, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области, муниципальными правовыми актами;

- отказ должностного лица МБУЗ «Охинская ЦРБ», предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МБУЗ «Охинская ЦРБ». Жалобы на решения, принятые главным врачом МБУЗ «Охинская ЦРБ», предоставляющего муниципальную услугу, подаются в Министерство здравоохранения Сахалинской области.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МБУЗ «Охинская ЦРБ», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- наименование должностного лица МБУЗ «Охинская ЦРБ», предоставляющего муниципальную услугу, на решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица МБУЗ «Охинская ЦРБ», предоставляющего муниципальную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица МБУЗ «Охинская ЦРБ», предоставляющего муниципальную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в МБУЗ «Охинская ЦРБ», предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица МБУЗ «Охинская 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы главным врачом МБУЗ «Охинская ЦРБ», принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных должностным лицом МБУЗ «Охинская ЦРБ», предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- отказ в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Положения настоящего Стандарта, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Приложение № 1
к Стандарту предоставления муниципальной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

Сведения о местонахождении, графике (режиме) работы,
телефонах подразделений МБУЗ «Охинская ЦРБ»,
предоставляющих муниципальную услугу

Официальный сайт МБУЗ «Охинская ЦРБ» – www.ohinskaya-crb.ms09.ru

| пп | Наименование учреждения | Адрес | Номер телефона, адрес электронной почты | Ф.И.О. руководителя | Режим работы для предоставления услуги |
|----|--|---------------------------------------|--|---|--|
| 1. | Главный врач МБУЗ «Охинская ЦРБ» | 694490 г. Оха, ул. Карла Маркса, 54 | тел./факс 8(42437)50322, 8(42437)23522 crb@okha.dsc.ru | Розумейко Владимир Петрович | Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00 |
| 2. | Заведующая городской поликлиники | 694490 г. Оха, ул. Карла Маркса, 54 | 8(42437)22926 | Понетайкина Ольга Владимировна | Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00 |
| 3. | Регистратура городской поликлиники | | 8(42437)22978 | | |
| 4. | Заведующая женской консультацией | 694490 г. Оха, ул. Карла Маркса, 54 А | 8(42437)22478 | Сидоренко Татьяна Георгиевна | Понедельник-пятница с 8.00 до 16.00 |
| 5. | Регистратура женской консультацией | | | | |
| 6. | Заведующая детской поликлиникой | 694490 г. Оха, ул. Карла Маркса, 54 А | 8(42437)22932 | Рубанова Екатерина Павловна, заведующая | Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00 |
| 7. | Регистратура детской поликлиники | | | | |
| 8. | Заведующий стоматологической поликлиникой | 694490 г. Оха, ул. Ленина, 11 | 8(42437)24648 | Пастарнак Сергей Николаевич, заведующий | Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00 |
| 9. | Регистратура стоматологической поликлиники | | | | |

Приложение № 2
к Стандарту предоставления муниципальной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

БЛОК-СХЕМА

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

