

**УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ДМИТРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения
«Синьковская участковая больница»**

141830, пос. Новосиньково, строение 62
Дмитровского района, Московской области,

тел/факс 8(496-22)-9-63-22

Административный регламент предоставления услуги «Прием заявок, запись на прием к врачу» МБУЗ «Синьковская участковая больница»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по приему заявок, записи на прием к врачу (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги по приему заявок, записи на прием к врачу (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги (далее - заявители) и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Заявителями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации.

1.3. Исполнителем муниципальной услуги является муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Синьковская участковая больница».

1.4. Информация о месте нахождения, графике работы, справочные телефоны и адреса на сайте МБУЗ «Синьковская участковая больница», предоставляющих муниципальную услугу.

Наименование учреждения	Адрес	Номер телефона	Адрес электронной почты	Сайт	График работы
МБУЗ «Синьковская участковая больница», поликлиническое отделение	141830, Московская область, Дмитровский район, пос. Новосиньково, строение 62	8 (496) 22-9-63-10	2296310@mail.ru	www.bolnica-sinkovo.ru	Понедельник-пятница: 07.30-18.00, суббота 07.30-12.00 воскресенье-выходной.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - "Прием заявок, запись на прием к врачу".

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальными учреждениями здравоохранения Дмитровского муниципального района в соответствии с графиками работы.

2.2.1. Органом, предоставляющим муниципальную услугу является:

МБУЗ «Синьковская участковая больница», поликлиническое отделение:
141830, Московская область, Дмитровский район, п. Новосиньково, строение 62

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги. Результатом предоставления муниципальной услуги могут являться:

- запись пациента на прием к врачу для получения амбулаторно-поликлинической помощи в объеме, предусмотренном Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, и в соответствии с видами медицинской помощи, указанными в лицензии;

- зафиксированная в электронном журнале информация о записи на прием к врачу для получения амбулаторно-поликлинической помощи в объеме, предусмотренном Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, и в соответствии с видами медицинской помощи, указанными в лицензии;

- обоснованный отказ от записи на прием к врачу.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Запись на прием к врачу может быть осуществлена не более чем за две недели до дня приема.

2.4.2. В срок предоставления муниципальной услуги не входят периоды времени, затраченные заявителем на исправление и доработку документов, предусмотренных пунктом 2.6.2 настоящего Административного регламента.

2.4.3. Начало срока предоставления муниципальной услуги исчисляется с даты представления заявителем полного комплекта документов, предусмотренных пунктом 2.6.2 настоящего Административного регламента, не требующих исправления и доработки.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании:

- Конституции Российской Федерации, 25.12.1993 года;

- Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации, федеральный закон от 21.11.2011 года № 323-ФЗ;

- устава МБУЗ «Синьковская участковая больница»;

- иных федеральных законов, соглашений федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти Московской области, других областных законов, а также иных нормативных правовых актов Российской Федерации и органов местного самоуправления Дмитровского муниципального района.

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

2.6.1. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги является обращение в учреждение здравоохранения лица, указанного в пункте 1.2 настоящего Административного регламента.

2.6.2. Документы, необходимые для получения услуги:

Для детей до 14 лет:

- свидетельство о рождении;

- полис обязательного медицинского страхования с указанием даты и номера договора страховой организации с застрахованным, продлением срока действия договора на текущий год (далее по тексту - ОМС);

Для детей старше 14 лет и взрослых:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение личности военнослужащего или военный билет, свидетельство о рождении для детей, не получивших паспорт, и др.);

- полис ОМС с указанием даты и номера договора страховой организации с застрахованным, продлением срока действия договора на текущий год.

2.6.3. Требовать от заявителей документы, не предусмотренные п. 2.6.2 настоящего Административного регламента, не допускается.

2.6.4. Заявитель может предоставить дополнительную информацию в печатной, электронной или в рукописной форме, необходимую для предоставления муниципальной услуги.

2.6.5. Прием документов по предоставлению муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком работы МБУЗ «Синьковская участковая больница», при очном обращении заявителя, по телефону, посредством телекоммуникационной сети с момента перехода на электронный документооборот.

2.6.6. Заявителем предоставляются оригиналы документов либо их надлежащим способом заверенные копии. В случае предоставления копий документов должностное лицо учреждения здравоохранения, ответственное за прием документов, самостоятельно заверяет представленные копии при наличии оригиналов документов.

2.7. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются непредставление документов, указанных в пункте 2.6.2 настоящего Административного регламента, либо заведомо ложные документы.

2.8. Предоставление муниципальной услуги и информирование заинтересованных лиц о предоставлении муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Основанием для отказа оказания услуги в плановом порядке являются:

- отсутствие документов, необходимых для получения услуги;
- отсутствие приема специалиста необходимого профиля в данном учреждении;
- отсутствие свободных талонов на прием к нужному специалисту;
- не вся обязательная информация, требуемая для записи на прием, заполнена гражданином;
- запись на прием снята гражданином.

2.10. Альтернативным оказанием плановой амбулаторно-поликлинической помощи при отсутствии необходимых документов является оказание платных медицинских услуг. Запись на платный прием проводится в порядке, указанном в Положении о предоставлении платных медицинских услуг населению МБУЗ «Синьковская участковая больница» и перечне медицинских услуг, заявленных для оказания за плату, утвержденном Администрацией Дмитровского муниципального района.

2.11. Максимальный срок ожидания при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 30 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в момент обращения.

2.13. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Требования к размещению и оформлению помещений.

Места для приема заявителей оборудуются противопожарной системой, средствами пожаротушения и системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками документов и ручками.

2.13.2. На информационном стенде в МБУЗ «Синьковская участковая больница» размещаются следующие информационные материалы:

- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;
- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты учреждения здравоохранения и специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;
- Административный регламент;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

2.13.3. Здание (строение), в котором оказывается муниципальная услуга, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение.

2.13.4. Требования к местам приема заявителей.

Места приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.14.1. Показателем качества и доступности муниципальной услуги является совокупность количественных и качественных параметров, позволяющая измерять, учитывать, контролировать и оценивать процесс и результат предоставления муниципальной услуги.

Показателем доступности является информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги:

- наличие Административного регламента предоставления муниципальной услуги;
- наличие информации об оказании муниципальной услуги в средствах массовой информации, в общедоступных местах, на стендах в МБУЗ «Синьковская участковая больница».

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальной услуги;
- соответствие предоставляемой муниципальной услуги требованиям настоящего Административного регламента;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб;
- регистрация, учет и анализ жалоб и обращений в МБУЗ «Синьковская участковая больница».

2.14.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется:

- непосредственно специалистами МБУЗ «Синьковская участковая больница» при личном обращении;
- с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

2.14.3. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость изложения информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

2.14.4. Порядок проведения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги представлен в пунктах 2.14.6, 2.14.7 настоящего Административного регламента.

2.14.5. В любое время с момента приема документов, указанных в пункте 2.6.2 настоящего Административного регламента, заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры предоставления муниципальной услуги при помощи телефона, личного обращения, посредством телекоммуникационных сетей.

2.14.6. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются в регистратуре МБУЗ «Синьковская участковая больница» при личном обращении граждан, по телефону регистратуры МБУЗ «Синьковская участковая больница» 8-496-229-63-10, а также с использованием средств почтовой и электронной связи.

2.14.7. При ответах на телефонные звонки и обращения граждан по вопросу получения муниципальной услуги специалисты МБУЗ «Синьковская участковая больница» обязаны:

- назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, предложить представиться собеседнику, выслушать суть вопроса;
- подробно в корректной форме информировать заинтересованное лицо о порядке получения муниципальной услуги;
- при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы переадресовать звонок заявителя на другое должностное лицо;
- избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету учреждения здравоохранения;
- соблюдать права и законные интересы заявителей.

2.14.8. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;
- источника получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);
- времени приема и выдачи документов;
- сроков предоставления муниципальной услуги;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

2.14.9. Консультации и прием специалистами МБУЗ «Синьковская участковая больница» осуществляются в соответствии с режимом работы учреждения здравоохранения.

3. Административные процедуры

3.1. Муниципальная услуга осуществляется при обращении пациента в регистратуру МБУЗ «Синьковская участковая больница»:

- лично;

- по телефону;
- запись в электронном виде через сеть Интернет.

3.2. Пациент, имеющий полис обязательного медицинского страхования (далее - ОМС), в соответствии с договором ОМС имеет один раз в год право на выбор амбулаторно-поликлинического учреждения, выбор врача, семейного или участкового (при его согласии).

Для амбулаторно-поликлинических учреждений муниципальных учреждений здравоохранения Дмитровского муниципального района режим работы закрепляется в правилах внутреннего распорядка амбулаторно-поликлинических учреждений района.

Детям до 15 лет медицинская помощь и консультативные услуги оказываются в присутствии родителей или их законных представителей.

Условия страхования предусматривают, что медицинская карта амбулаторного больного, история развития ребенка, медицинская карта стоматологического больного, индивидуальная карта беременной и родильницы (далее амбулаторная карта) застрахованного хранится в регистратуре амбулаторно-поликлинического учреждения.

Амбулаторно-поликлинические учреждения района по имеющимся амбулаторным картам организуют учет прикрепленного населения к данному учреждению.

Амбулаторные карты хранятся в амбулаторно-поликлиническом учреждении района по месту жительства. При обращении пациента в амбулаторно-поликлиническое учреждение района работники регистратуры обеспечивают доставку амбулаторной карты к специалисту и несут ответственность за сохранность амбулаторных карт пациентов. Медицинская сестра, работающая со специалистом, лично несет ответственность за возврат амбулаторной карты в регистратуру.

3.3. При непосредственном обращении пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди. Вне очереди обслуживаются ветераны войны, члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участники Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий, участники ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции и инвалиды вследствие Чернобыльской катастрофы, беременные женщины, больные с высокой температурой, острыми болями любой локализации.

В регистратуру необходимо предъявить документы, указанные в п. 2.6.2 настоящего Административного регламента. При наличии свободного времени приема у выбранного пациентом врача регистратор находит амбулаторную карту пациента, оформляет статистический талон с указанием фамилии врача, № кабинета, даты и времени приема, данных о пациенте (приложение № 1 к настоящему Административному регламенту).

При отсутствии талона на прием к врачу в день обращения регистратор предлагает пациенту выбрать другой удобный для пациента день приема в течение 14 календарных дней. Пациент получает талон на прием с указанием фамилии врача, № кабинета, даты и времени приема (приложение № 2 к настоящему Административному регламенту).

По экстренным и неотложным показаниям медицинская помощь в амбулаторно-поликлинических учреждениях района оказывается в момент обращения пациента. Для повторного визита к врачу пациент получает в регистратуре талон с указанием фамилии врача, № кабинета, даты и времени приема.

3.4. При обращении по телефону пациент (или его представитель) указывает фамилию, имя, отчество, дату рождения, домашний адрес, фамилию врача и повод для обращения, время и дату, удобные для визита к врачу.

Запись на прием к врачу производится по телефонам регистратуры соответствующего учреждения здравоохранения, указанным в п. 2.2 настоящего Административного регламента.

Регистратор фиксирует данные пациента в Журнале записи на прием к врачу, сообщает пациенту дату и время визита к врачу, номер талона, перечень необходимых документов. В день приема пациент получает в регистратуре амбулаторную карту, статистический талон с указанием фамилии врача, № кабинета, даты и времени приема, паспортных данных пациента.

3.5. С момента введения электронного документооборота для электронной записи на прием к врачу гражданину необходимо зайти на сайт соответствующего учреждения здравоохранения, предоставляющего данную муниципальную услугу. На сайте можно просмотреть перечень специалистов, ведущих прием, свободные талоны на прием к данным специалистам и выбрать необходимую информацию:

- поликлинику обслуживания;
- специалиста, к которому желает записаться на прием;
- желаемые дату и время приема;

- вид приема (первичный/повторный/консультация);
- оплату за счет (ОМС/ДМС/платный прием);
- краткое описание причины обращения;
- фамилию, имя и отчество гражданина;
- информацию о прикреплении к данному медицинскому учреждению;
- телефон для связи;
- электронный адрес;
- контрольный номер заявки.

При отсутствии желаемого времени приема позвонить в регистратуру или заведующему регистратурой для корректировки времени приема.

В случае возникшей необходимости у гражданина отменить ранее сделанную заявку на прием к врачу через Интернет можно обратиться непосредственно в регистратуру по телефону и снять заявку, назвав Ваши данные.

Результатом предоставления услуги в электронном виде является зафиксированная в электронном журнале информация.

В день приема пациент получает в регистратуре амбулаторную карту, статистический талон с указанием фамилии врача, N кабинета, даты и времени приема, паспортных данных пациента.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части МБУЗ «Синьковская участковая больница» путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами МБУЗ «Синьковская участковая больница», участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Административного регламента.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется главным врачом МБУЗ «Синьковская участковая больница» и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) специалистов МБУЗ «Синьковская участковая больница».

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

4.3. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Плановый текущий контроль должен осуществляться не реже одного раза в квартал. Внеплановый текущий контроль проводится по конкретному обращению заявителя.

4.4. Специалисты МБУЗ «Синьковская участковая больница», участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте.

Персональная ответственность специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

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

5.1. Действия (бездействие) и решения специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заинтересованными лицами в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу) главному врачу МБУЗ «Синьковская участковая больница», в вышестоящие органы здравоохранения (Управление здравоохранения Администрации Дмитровского муниципального района Московской области: г. Дмитров, ул. Больничная, д. 7), в котором должны быть указаны:

- наименование учреждения здравоохранения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего ответственного лица, либо должность соответствующего лица, к которому направлено обращение (жалоба);

- Ф.И.О. заявителя;

- почтовый (электронный) адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- Ф.И.О. специалиста, чьи действия (бездействие) повлекли нарушение прав заявителя;

- последовательное изложение фактов, повлекших нарушение прав и законных интересов заявителя в процессе предоставления муниципальной услуги;

- ставит личную подпись и дату.

5.3. Письменная жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в МБУЗ «Синьковская участковая больница». В исключительных случаях, когда для проверки решения поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление главным врачом МБУЗ «Синьковская участковая больница» сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.4. Главный врач МБУЗ «Синьковская участковая больница», заместитель главного врача по медицинской части проводят личный прием заявителей по жалобам в соответствии с режимом работы МБУЗ «Синьковская участковая больница».

5.5. Личный прием проводится по предварительной записи с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов в настоящем Административном регламенте.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием с жалобой, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве лица, осуществляющего прием.

5.6. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимается решение об устранении нарушений и применении мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.7. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные с согласия заявителя ответы.

5.8. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.9. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.11. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то ответственное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.13. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

5.14. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке.

