Бюджетное учреждение здравоохранения

Орловской области

«Ливенская центральная районная больница»

**ПРИКАЗ**

От «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016г. №\_\_\_\_\_

Г.Ливны

Об утверждении административного регламента предоставления
бюджетным учреждением здравоохранения Орловской области «Ливенская ЦРБ» государственной услуги «Прием заявок (запись) на

прием к врачу»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Орловской области от 3 февраля 2012 года № 38 «Об утверждении Правил разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций, Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области и Правил проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций» приказываю:

1. Утвердить административный регламент предоставления бюджетными учреждениями здравоохранения Орловской области, БУЗ Орловской области «Ливенская ЦРБ», государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» согласно приложению.
2. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главного врача Сезина В.А., Харламовой Л.А.

Главный врач БУЗ Орловской области «Ливенская ЦРБ» А.Н. Крючков

Приложение

Административный регламент предоставления бюджетными
учреждениями здравоохранения БУЗ Орловской области «Ливенская ЦРБ»,
государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

1. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления бюджетными учреждениями здравоохранения Орловской области, подведомственными Департаменту здравоохранения и социального развития Орловской области, государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу (далее также - административный регламент учреждения, Департамент соответственно) определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении учреждениями государственной услуги, а также стандарт предоставления государственной услуги.

1. Заявителями на предоставление государственной услуги являются граждане Российской Федерации, лица без гражданства, иностранные граждане или их законные представители.

Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, пользуются правом на медицинскую помощь наравне с гражданами Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.

Категории заявителей, имеющие право на первоочередное медицинское обслуживание, устанавливаются федеральным законодательством.

Круг заявителей

Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги

1. Место нахождения учреждения:

Амбулаторно-поликлиническая служба: Орловская область, г. Ливны, ул. М. Горького, д.22

Филиал поликлиники: Орловская область, г. Ливны, ул. Мира, д.140, пом.59

Детская городская пол-ка: Орловская область, г. Ливны, ул. Гайдара, д.9, пом.58

Филиал детской пол-ки: Орловская область, г. Ливны, ул. Свердлова, д.58, пом.58

Акушерско-гинекологический корпус: Орловская область, г. Ливны, ул. Солнечная, д.1-а

Стоматологическая поликлиника: Орловская область, г. Ливны, ул. Свердлова, д.64, пом.57

Зубопротезное отделение: Орловская область, г. Ливны, ул. Мира, д.138, пом.138

к приказу БУЗ Орловской области «Ливенская ЦРБ»

от \_\_\_\_\_\_\_ 2016 г. №\_\_

2

Учреждение осуществляет прием заявителей по вопросам предоставления государственной услуги в соответствии со следующим графиком:

Понедельник - пятница

Суббота до 14.00

Воскресенье выходной

Нерабочие праздничные и выходные дни устанавливаются в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации,

Справочные телефоны:

Амбулаторно-поликлиническая служба: тел 7-10-43 или 7-07-37

Филиал поликлиники: тел 3-39-85

Детская городская пол-ка: тел 3-10-96

Филиал детской пол-ки: тел 7-14-46

Акушерско-гинекологический корпус: тел 3-38-54

Стоматологическая поликлиника: тел 2-15-32

Зубопротезное отделение: тел 3-39-77

Адрес электронной почты: E-mail: lcrb@liv.orel.ru

Сведения о месте предоставления государственной услуги, графике (режиме) работы, контактных телефонах, информация о предоставлении государственной услуги, текст административного регламента предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу», перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги размещаются на стендах в помещении по месту предоставления государственной услуги, а также в сети «Интернет» по адресу:

1. Информация по вопросам предоставления государственной услуги размещается в печатной и (или) электронной форме и может быть получена:

в учреждении по адресу:

Амбулаторно-поликлиническая служба: Орловская область, г. Ливны, ул. М. Горького, д.22

Филиал поликлиники: Орловская область, г. Ливны, ул. Мира, д.140, пом.59

Детская городская пол-ка: Орловская область, г. Ливны, ул. Гайдара, д.9, пом.58

Филиал детской пол-ки: Орловская область, г. Ливны, ул. Свердлова, д.58, пом.58

Акушерско-гинекологический корпус: Орловская область, г. Ливны, ул. Солнечная, д.1-а

Стоматологическая поликлиника: Орловская область, г. Ливны, ул. Свердлова, д.64, пом.57

Зубопротезное отделение: Орловская область, г. Ливны, ул. Мира, д.138, пом.138

с использованием средств телефонной и электронной связи;

в сети «Интернет» по адресу:

из публикаций в средствах массовой информации.

II. Стандарт предоставления государственной услуги
Наименование государственной услуги

3

1. Государственную услугу предоставляет бюджетное учреждение здравоохранения БУЗ Орловской области «Ливенская ЦРБ»

Учреждение, предоставляющее государственную услугу, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

Описание результата предоставления государственной услуги

1. Результатом предоставления государственной услуги является прием заявки (запись) на прием к врачу или отказ в приеме заявки (записи) на прием к врачу.

При личном обращении заявителя в регистратуру БУЗ Орловской области «Ливенская ЦРБ» талон на прием к врачу является подтверждением предоставления данной услуги. В талоне должны быть зафиксированы: фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться прием, время и дата приема.

Срок предоставления государственной услуги

1. **Предоставление государственной услуги осуществляется в день обращения заявителя: не более 30 минут на одного заявителя с момента поступления документов к ответственному специалисту учреждения при личном обращении, не более 10 минут с момента обращения при подаче заявки через государственную специализированную информационную систему «Портал Орловской области - публичный информационный центр, терминал для электронной самозаписи.**

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения,
возникающие в связи с предоставлением государственной услуги**

1. **Предоставление государственной услуги регулируется:**

**Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года («Российская газета», № 7, 21 января 2009 года; «Собрание законодательства Российской Федерации», №4, 26 января 2009 года, ст. 445; «Парламентская газета», № 4, 23 - 29 января 2009 года);**

**Соглашением Правительств государств - участников стран СНГ от 27 марта 1997 года «Об оказании медицинской помощи гражданам государств - участников Содружества Независимых Государств» («Российская газета», № 90, 12 мая 1997 года; «Социальная защита», № 6, 1997 год);**

**Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах**

4

охраны здоровья граждан в Российской Федерации» («Российская газета», № 263, 23 ноября 2011 года; «Парламентская газета», № 50, 24 ноября - 1 декабря 2011 года; «Собрание законодательства Российской Федерации», №48, 28 ноября 2011 года, ст. 6724);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30 июля 2010 года; «Собрание законодательства Российской Федерации», №31, 2 августа 2010 года, ст. 4179) (далее также - Федеральный закон № 210-ФЗ);

Федеральным законом от 25 июля 2002 года № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», №30, 29 июля 2002 года, ст. 3032; «Российская газета», №140, 31 июля 2002 года);

постановлением Правительства Российской Федерации от 11 декабря

1. года № 1488 «О медицинском страховании иностранных граждан, временно находящихся в Российской Федерации, и российских граждан при выезде из Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», №51, 21 декабря 1998 года, ст. 6305; «Российская газета», № 17, 29 января
2. года);

постановлением Правительства Российской Федерации от 1 сентября

2005 года № 546 «Об утверждении Правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», №36, 5 сентября 2005 года,

ст. 3708; «Российская газета», № 197, 6 сентября.2005 года);

постановлением Правительства Российской Федерации от 13 января 1996 года № 27 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями» («Российская газета» («Ведомственное приложение»), № 22, 3 февраля 1996 года; «Собрание законодательства Российской Федерации», №3, 15 января 1996 года, ст, 194);

постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября

2011 года № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» («Собрание законодательства Российской Федерации», №44, 31 октября 2011 года, ст. 6274; «Российская газета», № 246, 2 ноября 2011 года);

распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря

2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и

муниципальными учреждениями» («Российская газета», № 247, 23 декабря 2009 года; «Собрание законодательства Российской Федерации», № 52 (2 ч.), 28 декабря 2009 года, ст. 6626);

распоряжением Правительства Российской Федерации от 2 октября 2009 года № 1403-р «Об утверждении технических требований к организации

т

5

взаимодействия системы межведомственного электронного документооборота с системами электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти» («Собрание законодательства Российской Федерации», №41, 12 октября 2009 года, ст. 4818);

стратегией развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденной Президентом Российской Федерации В. Путиным 7 февраля 2008 года «Пр-212 («Российская газета», № 34, 16 февраля 2008 года);

приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29 июля 2005 года N 487 «Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи» («Российская газета», № 195, 2 сентября 2005 года; «Бюллетень нормативных актов

федеральных органов исполнительной власти», № 36, 5 сентября 2005 года);

приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28 февраля 20011 года № 158н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования» «Российская газета», № 47, 5 марта 2011 года; «Российская газета», №51, 11 марта 2011 года);

приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 6 августа 1999 № 315 «О Минимальном перечне медицинских услуг, оказываемых в системе медицинского страхования застрахованным иностранным гражданам, временно находящимся в Российской Федерации» («Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», № 41, 11 октября 1999 года; «Российская газета», №219, 4 ноября 1999 года);

постановлением Правительства Орловской области от 3 февраля 2012 года №38 «Об утверждении Правил разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций, Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области и Правил проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций» (в сети Интернет - «Портал Орловской области - публичный информационный центр», дата публикации 24 февраля 2012 года);

постановлением Правительства Орловской области от 30 декабря 2011 года №471 «Об утверждении Перечня государственных услуг и государственных контрольных и надзорных функций органов исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области, для которых должны быть разработаны административные регламенты и информация о которых должна быть размещена в государственных информационных системах Орловской области ’’Региональный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Орловской области» и «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Орловской области» (в сети Интернет - «Портал Орловской области - публичный информационный центр», дата публикации 16 января 2012);

постановлением Правительства Орловской области от 30 апреля 2009 года № 23 «Об утверждении Положения о Департаменте здравоохранения и

6

социального развития Орловской области» (в сети Интернет - «Портал Орловской области - публичный информационный центр», дата публикации 22 июня 2009 года).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с
нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и
услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления
государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их
получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их

представления

1. Для получения государственной услуги заявитель - гражданин Российской Федерации представляет в учреждение БУЗ Орловской области «Ливенская ЦРБ»:

 паспорт гражданина Российской Федерации;

полис обязательного медицинского страхования; документ, подтверждающий отношение к льготной категории граждан, если он относится к таковой.

Заявитель - иностранный гражданин представляет:

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом и признаваемый в соответствии с международными договорами в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

договор (полис) медицинского страхования либо договор на получение первичной медико-санитарной помощи и специализированной медицинской помощи (для работающих на территории Российской Федерации иностранных граждан);

необходимую медицинскую документацию (выписки из истории болезни, данные клинических, рентгенологических, лабораторных и других исследований);

гарантийное обязательство по оплате фактической стоимости медицинской помощи и предоплаты лечения в предполагаемом объеме.

Лицо без гражданства представляет:

документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства (разрешение на временное проживание, вид на жительство, иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства).

Для представителей заявителей - документ, подтверждающий полномочия выступать в качестве представителя заявителя.

Отсутствие документа, удостоверяющего личность, страхового медицинского полиса обязательного или добровольного медицинского страхования не является основанием для отказа в предоставлении государственной услуги при оказании неотложной (экстренной) медицинской

\*

7

помощи.

1. **Заявитель вправе по собственному желанию представить в учреждение для предоставления ему государственной услуги (по существу своего обращения) копии любых документов.**

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с
нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги,
которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного
самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить**

1. **Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, отсутствуют.**

**Перечень документов, которые запрещено требовать от заявителя при
предоставлении государственной услуги**

1. **Запрещается требовать от заявителя:**

**представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;**

**представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Орловской области и органов местного самоуправления Орловской области находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ**.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов,
необходимых для предоставления государственной услуги**

1. **Оснований для отказа в приеме документов не имеется.**

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа
в предоставлении государственной услуги**

1. **Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.**
2. **Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги**

8

являются:

отсутствие необходимого специализированного приема (специалиста) в учреждении;

отсутствие свободных талонов на прием к нужному специалисту на желаемую дату приема (при оказании плановой медицинской помощи).

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для
предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе

(документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в
предоставлении государственной услуги

1. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной
платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

1. Предоставление государственной услуги для граждан Российской федерации, постоянно проживающих на территории Российской Федерации и являющихся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию осуществляется без взимания платы.

Плановая медицинская помощь оказывается гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации на платной основе.

Цены на медицинские услуги, предоставляемые заявителям за плату, устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении

государственной услуги и при получении результата предоставления

государственной услуги

1. Время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги не должно превышать 45 минут на одного заявителя.

При электронной форме обращения - в режиме реального времени.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении
государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей
в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

1. Ответственный специалист учреждения осуществляет прием и

\*

9

регистрацию документов о предоставлении государственной услуги в течение 30 минут с момента поступления документов.

1. При электронной форме обращения - в режиме реального времени.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга и
услуга, предоставляемая органом, участвующим в предоставлении услуги, к
месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной,
текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

1. Организация приема заявителей осуществляется в помещении учреждения в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком, приведенным в пункте 3 административного регламента.
2. Помещения для работы с заявителями должны соответствовать всем требованиям к обеспечению безопасности труда, санитарно- эпидемиологическим и противопожарным правилам и нормативам, должны быть оборудованы местами ожидания, а также стендами для размещения справочной информации.
3. **Рабочее место сотрудника учреждения оборудуется телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление государственной услуги.**
4. Дополнительные требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации не предъявляются.

Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе
количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при
предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность
получения государственной услуги в многофункциональном центре
предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность
получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том
числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

1. Взаимодействия заявителей с сотрудниками учреждения в случаях направления заявителями запросов о предоставлении государственной услуги по электронной почте не происходит. По желанию заявителей происходит одно взаимодействие заявителя при личном обращении в учреждение для предоставления государственной услуги.

Максимальная продолжительность взаимодействия составляет 15 (пятнадцать) минут.

В ходе предоставления государственной услуги отсутствует возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Доступность государственной услуги характеризуется следующими показателями: . v

10

транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;

количество взаимодействий заявителя с сотрудниками уполномоченного учреждения при предоставлении государственной услуги и их продолжительность не превышают стандарт предоставления государственной услуги;

размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в сети «Интернет».

1. Показателем качества предоставления государственной услуги является удовлетворение потребности заявителя (имеющего право на предоставление государственной услуги) в получении государственной услуги (100%).

Показатель оценки качества предоставления государственной услуги определяется в процентном соотношении количества оказанных государственных услуг к численности граждан, получающих государственные услуги за отчетный период (Кусд/Кгр х 100%).

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления
государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления
государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления
государственной услуги в электронной форме

1. При предоставлении государственной услуги запрос на предоставление государственной услуги от заявителей может быть направлен в учреждение в электронной форме.
2. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляется:

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

подача заявителем запроса о предоставлении государственной услуги, и прием такого запроса учреждением с использованием информационно­технологической и коммуникационной инфраструктуры.

1. На основании обращения возможно получение заявителем результата предоставления государственной услуги в электронном виде.

**Информация от заявителей, обратившихся через государственную информационную систему «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Орловской области» сразу же становится доступной сотрудникам учреждения. Сотрудники учреждения извещают заявителя об изменении даты и времени приема по телефону или через Интернет, если указан адрес электронной почты заявителя**.

Государственная услуга в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.

11

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

форме

Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении

государственной услуги

1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующую административную процедуру:

прием заявки (запись) на прием к врачу и выдача талона (направления) на прием к врачу.

1. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги приводится в приложении к административному регламенту.

Прием заявки (запись) на прием к врачу и выдача талона (направления) на

прием к врачу

1. **Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в учреждение лично, по телефону; посредством государственной специализированной информационной системы «Портал Орловской области - публичный информационный центр», через терминал для электронной самозаписи**.

В случае личного обращения в учреждение заявитель представляет документы, предусмотренные пунктом 10 административного регламента. Специалист учреждения, ответственный за прием документов устанавливает личность заявителя и вносит данные о заявителе в базу данных учреждения, заполняет талон (направление) на прием к врачу и выдает его заявителю, называя время приема и номера кабинета врача, осуществляющего прием.

В случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 16 административного регламента, специалист учреждения отказывает заявителю в предоставлении государственной услуги, разъясняя причины отказа.

Заявителю сообщается фамилия, имя, отчество, номер кабинета должностного лица (дежурный администратор, заместитель главного врача по медицинской части, по поликлинической работе), уполномоченного решить вопрос о необходимости приема заявителя врачом в день обращения или в другие сроки, о необходимости получения данного вида помощи в другом учреждении здравоохранения.

12

В случае обращения заявителя - иностранного гражданина (временно пребывающего на территории Российской Федерации и не имеющего договора (полиса) медицинского страхования) в учреждение за оказанием плановой медицинской помощи специалист учреждения, удостоверив личность заявителя, направляет его в финансово-экономический отдел учреждения для заключения договора на оказание платных медицинских услуг. После заключения договора иностранному гражданину (временно пребывающему на территории Российской Федерации) выдается талон (направление) на запись к врачу.

1. При обращении заявителя в регистратуру учреждения по телефону специалист учреждения осуществляет запись на прием к врачу посредством внесения данных заявителя в базу данных пациентов учреждения. Для получения услуги пациент должен сообщить сотруднику учреждения фамилию, имя, отчество, место жительства в соответствии с данными, указанными в паспорте и в полисе обязательного или добровольного медицинского страхования. Сведения, указываемые заявителем, специалистом учреждения вносятся в базу данных пациентов учреждения, формируется электронная форма талона (направление) на прием к врачу. После заполнения электронной формы талона (направления) на прием к врачу специалист учреждения сообщает пациенту дату и время приема врача. Печать и выдача талона (направления) на прием к врачу производится при непосредственном (личном) обращении заявителя в регистратуру учреждения. Заявитель, обратившийся за получением услуги по телефону, для получения талона (направления) на прием к врачу обязан не позднее 30 минут до назначенного времени приема врачом, обратиться в учреждения и представить документы, указанные в пункте 10 административного регламента.

В случае непредставления документов, указанных в пункте 10 административного регламента, специалист учреждения отказывает заявителю в предоставлении государственной услуги в порядке, предусмотренном абзацами 3-4 пункта 33 административного регламента.

В случае если заявитель не обратится в учреждение за талоном (направлением) на прием к врачу, отменит заявку (запись) на прием к врачу, талон (направление) на прием к врачу аннулируется.

1. **При обращении заявителя через государственную специализированную информационную систему «Портал Орловской области - публичный информационный центр», терминал для электронной самозаписи заявитель самостоятельно вносит информацию, содержащуюся в паспорте и в полисе обязательного или добровольного медицинского страхования в соответствующие разделы заявки (направления) на прием к врачу. Заявителю предоставляется информация о видах медицинской деятельности, осуществляемых учреждением, специалистах, ведущих прием, наличии свободных талонов на прием к данным специалистам. Заявитель может самостоятельно распечатать талон (направление) на прием к врачу. В талоне (направлении) на прием к врачу должны быть зафиксированы: фамилия, инициалы врача, кабинет, где будет проводиться прием, время и дата приема. Информация от заявителей, обратившихся в учреждение по поводу оказания государственной услуги через государственную**

13

**специализированную информационную систему «Портал Орловской области - публичный информационный центр», терминал для электронной самозаписи сразу же становится доступной сотрудникам учреждения. При необходимости отменить ранее сделанную заявку на прием к врачу через государственную специализированную информационную систему «Портал Орловской области - публичный информационный центр»; терминал для электронной самозаписи заявитель может, обратившись непосредственно в регистратуру по телефону, назвав свои данные, или удалить свою заявку самостоятельно, используя государственную специализированную информационную систему «Портал Орловской области - публичный информационный центр».**

**При обращении заявителя через государственную специализированную информационную систему «Портал Орловской области - публичный информационный центр», терминал для электронной самозаписи в случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 16 административного регламента, на мониторе компьютера, терминала появляется информация о невозможности предоставления государственной услуги с указанием причин отказа, указывается фамилия, имя, отчество должностного лица,**

**уполномоченного решить вопрос о необходимости приема заявителя врачом в день обращения или в другие сроки, о необходимости получения данного вида помощи в другом учреждении здравоохранения.**

Максимальный срок выполнения данного административного действия не должен превышать 30 минут.

1. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением
ответственными должностными лицами положений настоящего

административного регламента и иных нормативных правовых актов,
устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а

также принятием ими решений

1. Контроль за соблюдением положений настоящего административного регламента осуществляется руководителем учреждения или его заместителем.
2. Текущий контроль проводится в форме проверок соблюдения исполнения должностным лицом, участвующим в предоставлении государственной услуги, положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов и методических документов, определяющих порядок выполнения административных процедур, выявления и устранения нарушения прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.
3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем учреждения.

Порядок и периодичность осуществления плановых

14

и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной
услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством
предоставления государственной услуги

1. Плановые проверки проводятся уполномоченными должностными лицами учреждения в целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги согласно требованиям административного регламента.
2. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя в соответствии с порядком рассмотрения обращений граждан, определенным федеральным и региональным законодательством. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги или исполнением отдельных административных процедур.

Ответственность должностных лиц учреждения за решения

и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе
предоставления государственной услуги

1. Должностные лица учреждения, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем административном регламенте.
2. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной
услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

1. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.
2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения при предоставлении государственной услуги

Информация о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование
действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе
предоставления государственной услуги

ч

15

1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий

(бездействия) учреждения, руководителя учреждения в досудебном

(внесудебном) порядке.

Жалоба подается в учреждение в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба на решение, принятое руководителем учреждения, подается в Управление.

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

1. Жалоба должна содержать:
2. наименование учреждения, должностного лица учреждения, либо специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
3. фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
4. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица учреждения, либо специалиста;
5. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица учреждения, либо специалиста. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги являются:
2. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
3. нарушение срока предоставления государственной услуги;
4. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;
5. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;
6. отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними

16

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;

1. затребование у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;
2. отказ учреждения, должностного лица учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения
жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается

1. Ответ на жалобу не дается в случаях, если:
2. в жалобе (претензии) не указаны фамилия, имя, отчество заявителя (наименование организации), направившего жалобу (претензию), и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
3. в жалобе (претензии) содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, при этом жалоба (претензия) подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
4. в жалобе (претензии) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица учреждения, а также членов его семьи;
5. текст жалобы (претензии) не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы (претензии) сообщается заявителю, направившему жалобу (претензию), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
6. в жалобе (претензии) заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в жалобе (претензии) не приводятся новые доводы или обстоятельства. Руководитель учреждения вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы (претензии) и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба (претензия) и ранее направляемые жалобы (претензии) направлялись в учреждение или на имя руководителя учреждения. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу (претензию);
7. если ответ по существу поставленного в жалобе (претензии) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
8. Приостановление в рассмотрении жалобы (претензии) не предусмотрено.

17

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы по основаниям, предусмотренным пунктом 46 административного регламента.

Право заявителя на получение информации и документов,
необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)

1. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).
2. Учреждение по письменному запросу заявителя должно предоставить

информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, поданной по основаниям, предусмотренным пунктом 46

административного регламента.

Сроки рассмотрения жалобы

1. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, должностного лица учреждения, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования

1. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:
2. удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, а также в иных формах;
3. отказывает в удовлетворении жалобы в случае несоответствия требований заявителя действующему законодательству.
4. 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.
5. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо учреждения, Наделенное полномочиями по рассмотрению

18

жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы
прокуратуры.

органы

Приложение № 2

к приказу БУЗ Орловской области «Ливенская ЦРБ»

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_

Блок-схема последовательности действий при предоставлении
государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу

Отказ в
предоставлени
и услуги