

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

1. Общие положения

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) должностных лиц муниципальных учреждений здравоохранения.

1.1. Наименование услуги - муниципальная услуга «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее - муниципальная услуга).

1.2. Нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги (работы):

1) Федеральный закон Российской Федерации от 29.10.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) Постановление Главы Солнечногорского муниципального района от 02.06.2010 г. № 93 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (работ)»;

3) Постановление Главы Солнечногорского муниципального района от 16.03.2012 г. № 1401 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг функций), предоставляемых администрацией Солнечногорского муниципального района, а также услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Солнечногорского муниципального района».

1.3. Заявителями муниципальной услуги являются:

1- при личном обращении - граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства или их законные представители, пребывающие на территории Солнечногорского муниципального района.

2- при электронной записи на прием к врачу посредством сети Интернет - граждане Российской Федерации, зарегистрированные на территории Солнечногорского муниципального района, и прикрепленные к тем учреждениям, которые осуществляют запись на прием к врачу.

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации

либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - заявители).

Муниципальная услуга предоставляется гражданам при заболеваниях, травмах, отравлениях и других патологических состояниях, не требующих круглосуточного медицинского наблюдения, изоляции и использования интенсивных методов лечения, а также при беременности.

1.4. Порядок информирования о муниципальной услуге (работе)

Получение сведений о местах нахождения и графике работы медицинских учреждений, предоставляющих данную услугу, осуществляется посредством:

- просмотра информации на официальном сайте Солнечногорского муниципального района в сети Интернет **www.solnreg.ru**;
- просмотра информации на официальном сайте муниципальных учреждений здравоохранения Солнечногорского муниципального района:
 - 1) МУЗ «Солнечногорская центральная районная больница»- www.soln-crb.ms09.ru;
 - 2) МУЗ «Менделеевская городская больница»- www.mend-boln.ms09.ru;
 - 3) МУЗ «Андреевская городская поликлиника»- www.andrmed1.ms09.ru;
 - 4) АУЗ «Солнечногорская стоматологическая поликлиника»- www.solstom.ru.
- наличия информационных материалов, размещенных на стендах непосредственно в муниципальных учреждениях здравоохранения;
- по справочному телефону.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу (работу)

Исполнителями муниципальной услуги являются муниципальные учреждения здравоохранения Солнечногорского муниципального района (далее МУЗ), ведущие амбулаторно-поликлинический, консультативно-диагностический прием:

1. МУЗ «Солнечногорская центральная районная больница» (г. Солнечногорск, мкр-н Рекинцо, телефоны: главного врача: (8-4962-61-14-30), (8-495-994-14-30); заместителя главного врача по поликлинической работе (4962)-62-46-74; E-mail: solncrib@mail.ru

Амбулаторно-поликлинические отделения	Адрес	Телефон регистратуры
Взрослая поликлиника	г.Солнечногорск, мкр-н Рекинцо	64-46-59
Детская поликлиника	г.Солнечногорск, ул. Дзержинского, 13.	64-47-88
Поваровская	Солнечногорский район,	67-23-19

поликлиника	п. Поварово, м/р 2, д.1а	
Тимоновская поликлиника	г. Солнечногорск-7, д.7	61-36-47
Психоневрологический диспансер	г.Солнечногорск, ул. Красная, д. 16.	61-04-85
Туберкулезный диспансер	г.Солнечногорск, ул. Безверхова, д.16	61-14-70
Женская поликлиника	г.Солнечногорск, ул. Почтовая, д.19.	64-47-66
Амбулатория «Солнечное»	Солнечногорский р-н, пос. Смирновка, школа- интернат «Солнечное», первый этаж	63-46-29
Дурыкинская амбулатория	Солнечногорский р-н, дер. Радумля, мкр-н Механического завода, д.1	63-73-73

2. МУЗ «Менделеевская городская больница»; (Солнечногорский р-н, п. Менделеево, ул. Институтская, д.8; телефон главного врача: (4962) 66-30-82, E-mail: MUZMGB450102@yandex.ru)

Поликлиническое отделение	Солнечногорский р-н, пос. Менделеево, ул. Институтская, д.8	66-22-23
Поликлиническое отделение	Солнечногорский р-н, пос. Ржавки	66-31-78
Луневская амбулатория	Солнечногорский р-н, пос. Лунево, д.8	8 – 494-578-57-66

3. МУЗ «Андреевская городская поликлиника» (Москва, Зеленоград, ул. Заводская, д 6, телефон главного врача (499) 733-55-09; E-mail: Andrmed1@mail.ru;

Регистратура для взрослого населения	Зеленоград, ул. Заводская, д.6	8-499-733-53-66
Регистратура для детского населения	Зеленоград, ул. Заводская, д.6	8-499-738-02-50
Запись к стоматологу		8-499-738-97-86

4. АУЗ «Солнечногорская стоматологическая поликлиника» (г. Солнечногорск, Сенежский пр-т.д.2, телефоны: главного врача (495) 994-12-18, регистратуры 64-15-55; .E-mail:muz-ssp@mail.ru)

Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются должностные лица муниципальных учреждений здравоохранения.

2.2. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 13.10.2005 № 633 «Об организации медицинской помощи».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является своевременный прием заявок на прием к врачу, в целях улучшения доступности и качества оказания медицинской помощи при максимальном соблюдении прав человека.

2.4. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее - документы):

- паспорт;
- медицинский полис обязательного или добровольного страхования;
- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования;
- свидетельство о рождении у лиц до 14-летнего возраста.

Требовать от заявителей документы, не предусмотренные данным пунктом административного регламента, не допускается. Отсутствие документов не является основанием для отказа в предоставлении услуги.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в день обращения пациента в регистратуру амбулаторно-поликлинического отделения медицинского учреждения:

- лично;
- по телефону
- **через Интернет (при наличии соответствующих телекоммуникационных и технологических условий).**

Срок оказания услуги указан в талоне амбулаторного пациента либо в журнале записи на прием. Прием заявок (запись) на прием к врачу при проведении услуги в электронном виде осуществляется в момент обращения гражданина на Портал государственных и муниципальных услуг.

Максимальный срок регистрации заявки заявителя о предоставлении муниципальной услуги не более 20 минут с учетом имеющейся очереди, при обращении лично. Время ожидания соединения с ответственным исполнителем услуги по справочному телефону регистратуры составляет не более 5 минут.

2.6. Предоставление муниципальной услуги.

Основанием для начала административного действия по приему и регистрации документов для предоставления услуги является личное обращение заявителя (пациента) к должностному лицу, ответственному за

прием и регистрацию документов.

Лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, выполняет при этом следующие действия:

- прием документов (страховой полис, паспорт, СНИЛС);
- устанавливает личность заявителя (в случае личного обращения заявителя);
- регистрирует документы.

Для электронной записи (при наличии соответствующих условий) на прием гражданину необходимо зайти на сайт муниципального учреждения здравоохранения. На сайте можно просмотреть перечень поликлинических учреждений, перечень специалистов, ведущих прием, свободные талоны на прием к данным специалистам и выбрать необходимую информацию:

- поликлинику обслуживания;
- специалиста, к которому необходимо записаться на прием;
- желаемые дата и время приема;
- вид приема (первичный/ повторный/ консультация);
- оплата за счет (ОМС/ ДМС/ платный прием);
- телефон для связи;
- электронный адрес;
- контрольный номер заявки.

При отсутствии желаемого времени приема, позвонить в регистратуру 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.

Талон на прием к врачу является дополнительным подтверждением предоставления данной услуги. В талоне должны быть зафиксированы: фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться прием, время и дата приема.

Медицинская помощь гражданину (прием врача) оказывается на основании Территориальной программы государственных гарантий оказания населению Московской области бесплатной медицинской помощи.

Информация от граждан, обратившихся в амбулаторно-поликлиническое отделение медицинского учреждения по поводу оказания данной муниципальной услуги через Интернет, сразу же становится доступной сотрудникам регистратуры учреждения. Предоставление муниципальной услуги включает административные процедуры:

1. Просмотр заявок граждан, подтверждение записи на прием к врачу, информирование гражданина о предоставлении муниципальной услуги производятся оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно в часы работы поликлиники по мере поступления заявок.

2. Формирование списка граждан, записавшихся на прием к врачу на следующий день, производится оператором (сотрудником) регистратуры

ежедневно в конце предыдущего рабочего дня.

3. Обновление и пополнение информации списка свободных талонов на прием к врачам производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно на двухнедельный период.

4. Корректировка подтвержденной информации электронного журнала записи на прием производится оператором (сотрудником) регистратуры по требованию гражданина (звонок в регистратуру или посещение им регистратуры). Информация в электронном журнале корректируется таким образом, чтобы и врач, и пациент имели возможность запланировать время на прием и посещение поликлиники.

Если врач по каким-то причинам прием вести не будет, формируется список пациентов, которых оператор (сотрудник) регистратуры должен известить об изменении в расписании и предложить другую дату и время приема и другого специалиста. Сотрудники регистратуры извещают гражданина об изменении даты и времени приема по телефону или через Интернет, если указан электронный адрес гражданина.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- отсутствие данного специалиста на момент обращения;
- отсутствие согласия гражданина на обработку персональных данных.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется **бесплатно**.

3. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

3.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением лицами, ответственными за предоставление данной муниципальной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений вышеуказанными лицами, осуществляют заведующие структурными подразделениями, в которых оказывается муниципальная услуга, и главный врач муниципального учреждения здравоохранения.

3.2. Сотрудники регистратуры несут персональную ответственность за:

- внесение информации о свободных талонах на прием к врачу;
- прием электронных заявок от граждан и подтверждение приема;
- своевременное информирование граждан, записавшихся на прием, об изменениях даты и времени приема врачей.

В исключительных случаях (наличие обращений, содержащих сведения о предоставлении услуги ненадлежащего качества), в амбулаторно-поликлинических учреждениях могут быть проведены внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги.

3.3. Ответственность за выполнение муниципальной услуги закрепляется должностной инструкцией.

4. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также

должностного лица и принимаемого им решения при представлении муниципальной услуги.

4.1. Заявители имеют право направить обращение о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных действиях (бездействии) и решениях должностных лиц в ходе исполнения муниципальной услуги, нарушении положений настоящего административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики ответственными или должностными лицами в учреждении на имя главного врача МУЗ.

4.2. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить в письменной форме.

4.3. Обращение в письменной форме и должно содержать:

- фамилию, имя, отчество гражданина;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть заявления или жалобы;
- личную подпись физического лица;
- дату.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

4.4. Письменный ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня поступления письменного обращения.

4.5. Если жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер дисциплинарной ответственности к сотруднику, допустившему нарушение требований законодательства РФ, Московской области, нормативно-правовых актов Солнечногорского района и настоящего Регламента.

4.6. Гражданин вправе обжаловать решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, и действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления услуги, в судебном порядке.

4.7. Гражданин может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, некорректном поведении и нарушении положений настоящего Регламента в вышестоящие органы, а именно: Управление здравоохранения администрации Солнечногорского муниципального района (г. Солнечногорск, ул. Дзержинского, д.13, телефон-62-28-96).

Исполнитель:
Заместитель начальника
Управления здравоохранения
администрации Солнечногорского
муниципального района

И.А. Васенкова