

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СЕВЕРСКИЙ РАЙОН «СЕВЕРСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ
РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»**

П Р И К А З

«15 » июля 2013 г.

№ 319

ст. Северская

**Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной
услуги «Приём заявок (запись) на приём к врачу в муниципальное
учреждение здравоохранения»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», во исполнение распоряжения Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 года №729-р «О перечне услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуги предоставляемых в электронной форме», а также в целях повышения эффективности работы и совершенствования организации оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи населению,

п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить стандарт качества по предоставлению муниципальной услуги «Приём заявок (запись) на приём к врачу в муниципальное учреждение здравоохранения» (приложение).
2. Приказ вступает в силу со дня его подписания.
3. Контроль выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач
МБУЗ МО СР «Северская ЦРБ»

М.А. Анаников

Стандарт
предоставления муниципальной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу в муниципальное учреждение
здравоохранения»

1. Общие положения.

1.1. Предмет регулирования стандарта.

Стандарт предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу в муниципальное учреждение здравоохранения» (далее – Стандарт, муниципальная услуга) устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения «Северская центральная районная больница» муниципального образования Северский район Краснодарского края и его территориально обособленными структурными подразделениями без права юридического лица (далее – МБУЗ МО СР «Северская ЦРБ»), муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения муниципального образования Северский район Краснодарского края "Северская районная стоматологическая поликлиника" и его территориально обособленными структурными подразделениями без права юридического лица (далее – МБУЗ «Северская РСП»).

1.2. Круг заявителей.

Муниципальная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, застрахованным в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации, лицам без гражданства, постоянно проживающим в Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации, а также законным представителям, представляющим интересы заявителей.

1.3. Информация о местах нахождения структурных подразделений и прочих органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

1. МБУЗ МО СР «Северская ЦРБ»»

353240, Краснодарский край, ст. Севрская, ул. Базарная, 15

телефон регистратуры: 8 (86166)21383,24158

адрес электронной почты: crbsev@mail.ru

2. Черноморская районная больница № 1

353265, Краснодарский край, пгт. Черноморский, ул. Гоголя, д.24

телефон регистратуры 8(86166)66-4-81

3. Ильская районная больница № 2

353230, Краснодарский край, пгт. Ильский, ул. Мира, 127

телефон регистратуры: 8(86166)68-5-70

4. Афипская районная больница № 3

353236, Краснодарский край, пгт. Афипский, ул. Победы, д.8
телефон регистратуры: 8(86166)33-9-14

5. Львовская участковая больница

353260, Краснодарский край, с. Львовское, ул. Гоголя, д. 7
телефон регистратуры 8(86166)3-75-32

6. Смоленская амбулатория

353254, Краснодарский край, ст. Смоленская, ул. Первомайская, д.51
Телефон регистратуры: 8 (86166)5-54-32

7. Ново-Дмитриевская амбулатория

353250, Краснодарский край, ст. Ново-Дмитриевская, ул. Красная, д. 80
телефон регистратуры: 8 (86166) 4-24-40

8. Азовская амбулатория

353243, Краснодарский край, ст. Азовская, ул. Ленина, д. 92
телефон регистратуры: 8 (86166) 5-12-60

9. Михайловская амбулатория

354057, Краснодарский край, ст. Михайловская, ул. Молодежная, д. 4
телефон регистратуры: 8 (86166)3-75-32

10. МБУЗ МО СР « Северская РСП»

353240 Краснодарский край, Северский район, ст. Северская, ул.
Запорожская д. 62 а

телефон регистратуры:8(86166)2-24-65,адрес электронной
почты:sev_rsp@mail.ru;

стоматологические кабинеты по адресам осуществления
деятельности:

- 353245 Краснодарский край, Северский район, ст. Азовская, ул.
Ленина д. 92;

- 353236 Краснодарский край, Северский район, пос. Афипский, ул.
50 лет Октября д. 30;

- 353230 Краснодарский край, Северский район, пос. Ильский, ул.
Первомайская д. 114;

- 353260 Краснодарский край, Северский район, с. Львовское, ул.
Гоголя д.7;

- 353250 Краснодарский край, Северский район, ст.
Новодмитриевская, ул. Евтюхова,1;

- 353254 Краснодарский край, Северский район, ст. Смоленская ул.
Первомайская д. 51;

- 353265 Краснодарский край, Северский район, пос. Черноморский,
ул. Гоголя д. 24.

- МБОУ СОШ № 49 ст. Смоленской МО Северский район адрес:
353254 Краснодарский край, Северский район, ст. Смоленская, ул. Мира
д.121.

Амбулаторно-поликлиническая помощь оказывается лицам, не
нуждающимся в обследовании и лечении под круглосуточным наблюдением
медицинского персонала, а также лицам, нуждающимся по своему состоянию
в лечении или обследовании на койках дневного пребывания, как в условиях
учреждения здравоохранения, так и на дому.

1.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги :

- путем личного обращения в регистратуру учреждения здравоохранения, оказывающего первичную медико-санитарную помощь;
- путем обращения по телефону.

Для получения информации по процедуре предоставления муниципальной услуги заинтересованными лицами используются следующие формы консультирования:

- индивидуальное консультирование лично;
- индивидуальное консультирование по телефону.

Имеется возможность получения консультационных услуг об оказываемой муниципальной услуги посредством Единого номера 8-86166-2-41-58(понедельник-пятница с 8-00 до 18-00)

Информация о порядке и процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1.4.1. Индивидуальное консультирование лично.

Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не может превышать 30 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица должностным лицом регистратуры (далее - должностное лицо) не может превышать 10 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное консультирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для устного консультирования.

1.4.2. Индивидуальное консультирование по телефону.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, осуществляющего индивидуальное консультирование по телефону.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

В случае если должностное лицо, осуществляющее индивидуальное консультирование по телефону, не может ответить на вопрос по содержанию, связанному с предоставлением муниципальной услуги, оно обязано проинформировать заинтересованное лицо об организациях либо структурных подразделениях, которые располагают необходимыми сведениями.

1.5.Порядок, форма и место размещения информации

Информация о предоставлении муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в муниципальных бюджетных учреждениях здравоохранения Северского района Краснодарского края;
- посредством публикаций в средствах массовой информации;

- на официальном сайте администрации муниципального образования Северский район Краснодарского края.

Все амбулаторно-поликлинические отделения в общедоступных местах размещают на стендах сведения:

- исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги;

- место расположение, режим работы, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты подразделений МБУЗ МО СР "Северская ЦРБ", МБУЗ МО СР «Северская РСП»;

- схема размещения должностных лиц и режим приема ими граждан, номера кабинетов, в которых предоставляется муниципальная услуга, фамилии, имена, отчества и должности соответствующих лиц ;

- перечень документов, предоставляемых получателями муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о видах медицинской помощи, оказываемых бесплатно, в рамках Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации, проживающих на территории Краснодарского края, бесплатной медицинской помощи на соответствующий год;

- о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости;

- об условиях предоставления и получения платных медицинских услуг;

- о перечне категорий лиц, имеющих право на медицинское обслуживание вне очереди;

- о телефонах администрации амбулаторно-поликлинических учреждений и лиц, ответственных за предоставление амбулаторно-поликлинической помощи, а также платных медицинских услуг;

- о настоящем Стандарте;

- порядок обжалования решения, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих муниципальную услугу.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом.

Полная версия стандарта предоставляемой услуги размещается на официальном сайте администрации муниципального образования Северский район Краснодарского края- <http://www.sevadm.ru/>

Сведения о предоставляемой услуге (Стандарт предоставляемой услуги и список предоставляемых услуг МБУЗ МО СР "Северская ЦРБ"), в течение 7 календарных дней со дня вступления в силу приказа, регламентирующего муниципальную услугу, передаются МБУЗ МО СР "Северская ЦРБ" в Управление экономики, инвестиций и прогнозирования развития администрации муниципального образования Северский район.

Управление экономики, инвестиций и прогнозирования развития администрации муниципального образования Северский район Краснодарского края в течении 7 календарных дней вносит сведения, предоставленные МБУЗ МО СР "Северская ЦРБ», в необходимые для

заполнения поля данных программы позволяющей размещать сведения о муниципальных услугах на портале государственных и муниципальных услуг Краснодарского края.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги: «Прием заявок (запись) на прием к врачу в муниципальное учреждение здравоохранения».

2.2. Наименование структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу и графики их работы:

МБУЗ МО СР «Северская ЦРБ»»

353240, Краснодарский край, ст. Севрская, ул. Базарная, 15

телефон регистратуры: 8 (86166)21383,24158

адрес электронной почты: crbsev@mail.ru

Режим работы: понедельник – пятница с 7.00 до 19.00 часов. Суббота с 8-00 до 13-00.

Черноморская районная больница № 1

353265, Краснодарский край, пгт. Черноморский, ул. Гоголя, д.24

телефон регистратуры 8(86166)66-4-81 Режим работы: понедельник – пятница с 7.00 до 19.00 часов. Суббота с 8-00 до 13-00.

Ильская районная больница № 2

353230, Краснодарский край, пгт. Ильский, ул. Мира,127

телефон регистратуры: 8(86166)68-5-70 Режим работы: понедельник – пятница с 7.00 до 19.00 часов. Суббота с 8-00 до 13-00.

Афипская районная больница № 3

353236, Краснодарский край, пгт. Афипский, ул. Победы, д.8

телефон регистратуры: 8(86166)33-9-14 Режим работы: понедельник – пятница с 7.00 до 19.00 часов. Суббота с 8-00 до 13-00.

Львовская участковая больница

353260, Краснодарский край, с. Львовское, ул. Гоголя, д. 7

телефон регистратуры 8(86166)3-75-32 Режим работы: понедельник – пятница с 7.00 до 15.30 часов. Суббота с 8-00 до 13-00.

Смоленская амбулатория

353254, Краснодарский край, ст. Смоленская, ул. Первомайская, д.51

Режим работы: понедельник – пятница с 7.00 до 15.30 часов. Суббота с 8-00 до 13-00.

Телефон регистратуры: 8 (86166)5-54-32

Ново-Дмитриевская амбулатория

353250, Краснодарский край, ст. Ново-Дмитриевская, ул. Красная, д. 80

телефон регистратуры: 8 (86166) 4-24-40 Режим работы: понедельник – пятница с 7.00 до 15.30 часов. Суббота с 8-00 до 13-00.

Азовская амбулатория

353243, Краснодарский край, ст. Азовская, ул. Ленина, д. 92

телефон регистратуры: 8 (86166) 5-12-60 Режим работы: понедельник – пятница с 7.00 до 15.30 часов. Суббота с 8-00 до 13-00.

Михайловская амбулатория

354057, Краснодарский край, ст. Михайловская, ул. Молодежная, д. 4

телефон регистратуры: 8 (86166)3-75-32 Режим работы: понедельник – пятница с 7.00 до 15.30 часов. Суббота с 8-00 до 13-00.

МБУЗ МО СР « Северская РСП»

353240 Краснодарский край, Северский район, ст. Северская, ул. Запорожская д. 62 а

телефон регистратуры :8(86166)2-24-65,

электронный адрес: sev_rsp@mail.ru

стоматологические кабинеты по адресам осуществления деятельности:

- 353245 Краснодарский край, Северский район, ст. Азовская, ул. Ленина д. 92;

- 353236 Краснодарский край, Северский район, пос. Афипский, ул. 50 лет Октября д. 30;

- 353230 Краснодарский край, Северский район, пос. Ильский, ул. Первомайская д. 114;

- 353260 Краснодарский край, Северский район, с. Львовское, ул. Гоголя д.7;

- 353250 Краснодарский край, Северский район, ст. Новодмитриевская, ул. Евтюхова,1;

- 353254 Краснодарский край, Северский район, ст. Смоленская ул. Первомайская д. 51;

- 353265 Краснодарский край, Северский район, пос. Черноморский, ул. Гоголя д. 24.

- МБОУ СОШ № 49 ст. Смоленской МО Северский район адрес: 353254 Краснодарский край, Северский район, ст. Смоленская, ул. Мира д.121.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Описание результата предоставления муниципальной услуги:

- отказ в предоставлении услуги;

- выдача талона с предоставлением информации о дне и времени приема врача и номер кабинета;

- в случае отсутствия врача, в момент обращения заявителя, должностное лицо, ответственное за прием заявлений на оказание медицинской помощи, информирует Гражданина о записи на прием к другому врачу.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги:

-предоставление информации при личном обращении (через представителя) или по телефону в подразделения МБУЗ МО СР "Северская ЦРБ" 20 минут.

2.5. Перечень нормативных правовых актов регулирующих предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу в муниципальное учреждение здравоохранения» осуществляется непосредственно с:

1) Конституцией Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 года).

2) Федеральным законом 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, N 40, 06 октября 2003 год).

3) Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», №168, 30 июля 2010 год).

4) Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» («Российская газета», №263, 23 ноября 2011год).

5) Федеральным законом Российской Федерации от 12 апреля 2010 года № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств» («Российская газета», № 78, 14 апреля 2010 год).

6) Федеральным законом Российской Федерации от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» («Российская газета», №274, 03 декабря 2010 год).

7)Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета, № 95, 05.05.2006).

8) Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Собрание законодательства РФ» от 30 мая 2011 года №22).

9) Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 октября 2011 года № 856 «О Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2012 год», («Российская газета, № 243, 28 октября 2011 год).

10) Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 18 сентября 2006 года № 665 «Об утверждении Перечня лекарственных средств, отпускаемых по рецептам врача (фельдшера) при оказании дополнительной бесплатной медицинской помощи отдельным категориям граждан, имеющим право на получение государственной социальной помощи» («Российская газета», № 220, 03 октября 2006 год).

11) Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12 февраля 2007 года № 110 «О порядке назначения и выписывания лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания» («Российская газета, № 100, 15 мая 2007 год).

12) Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29 июля 2005 года N 487 "Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи" («Российская газета», №195, 02 сентября 2005 год).

13) Законом Краснодарского края от 23 июля 2009 года № 1798-КЗ «О противодействии коррупции в Краснодарском крае» («Кубанские новости», №129, 06.08.2009).

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

Документы, предоставляемые заявителем:

1. Паспорт оригинал для иногородних граждан копия документов
2. Полис обязательного медицинского страхования; оригинал для иногородних граждан копия документов
3. Страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования - оригинал. Для лиц, имеющих льготы по лекарственному обеспечению - документы, установленные законодательством РФ. Для иногородних граждан - копия документов о временном пребывании.

2.7. Указание на запрет требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, в том числе настоящим стандартом, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

-основанием для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги гражданину вне острого состояния являются отсутствие документов удостоверяющие личность, полиса ОМС (ДМС).

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для представления муниципальной услуги

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальные услуги в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, за счет средств обязательного медицинского страхования и средств соответствующих бюджетов, осуществляются бесплатно

2.11. Порядок, размер и основания взимания госпошлины за предоставление муниципальной услуги:

Госпошлина за предоставление муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу в муниципальное учреждение здравоохранения не взимается.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг не предусмотрено.

Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

Оплата за медицинские услуги производится в учреждениях банков или в медицинском учреждении.

Расчеты с населением за предоставление платных услуг осуществляются медицинскими учреждениями с применением контрольно-кассовых машин.

При расчетах с населением без применения контрольно-кассовых машин медицинские учреждения должны использовать бланк, являющийся документом строгой отчетности, утвержденный в установленном порядке.

Медицинские учреждения обязаны выдать пациенту (кассовый) чек или копию бланка, подтверждающие прием наличных денег.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги:

- при личном обращении гражданина в регистратуру или по телефону максимальный срок ожидания 45 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации, запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме:

Обращение гражданина в регистратуру учреждения здравоохранения регистрируется регистратором в журнале записей на прием к врачу.

При личном обращении гражданина в регистратуру – ему выдается амбулаторный талон, в котором указывается дата, время приема, фамилия врача и номер кабинета.

При обращении гражданина в регистратуру по телефону – регистратор также регистрирует обращение гражданина в журнале записей на прием к врачу и сообщает гражданину по телефону фамилию врача, дату и время его приема.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме не предусмотрено.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

Места ожидания и приема заявителей оборудуются стульями или банкетками, содержат на видном месте информационные стенды, вывески, указатели.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении Услуги –1 раз, продолжительность взаимодействия – 15 минут.)

Имеется возможность получения консультационных услуг об оказываемой муниципальной услуги посредством Единого бесплатного многоканального номера 8-86166-2-13-83 ,(понедельник-пятница с 8-00 до 18-00, суббота с 9-00 до 12-00).

Информация о процедуре предоставления услуги сообщается по телефону, размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, на информационных стендах.

Режим работы МБУЗ МО СР "Северская ЦРБ": ежедневно (Понедельник-пятница) с 8-00 до 19-00, суббота с 8-00 до 13-00. Выходной день: воскресенье.

2.17. Иные требования

Взрослые лица от 18 лет получают амбулаторно-поликлиническую помощь в поликлинике для взрослых. Детям до 17 лет включительно амбулаторно-поликлиническая помощь (в том числе и в дневных стационарах всех типов) оказывается в детской поликлинике.

Амбулаторно-поликлиническая медицинская помощь по экстренным показаниям (при острых заболеваниях и внезапном ухудшении состояния здоровья) оказывается вне очереди. Отсутствие страхового медицинского полиса и личных документов не являются основанием для отказа в экстренной медицинской помощи.

Лицам, имеющим право на внеочередной прием в соответствии с законодательством, обеспечивается это право.

Амбулаторно-поликлинические учреждения и поликлинические отделения в составе больниц оказывают амбулаторно-поликлиническую помощь:

- понедельник-пятница с 8-00 до 20-00,
- суббота – с 9-00 до 16-00 часов.

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

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения административных процедур в электронной форме.

3.1. Перечень административных процедур

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующую административную процедуру:

- Прием заявок (запись) на прием к врачу в муниципальное учреждение здравоохранения.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведены в приложении №1 настоящего Стандарта.

3.3. Паспорт административных процедур

Паспорт административных процедур (административных действий, входящих в состав административной процедуры) представлен в приложении №2 к настоящему Стандарту.

3.4. Последовательность предоставления муниципальной услуги

3.4.1. Прием заявок (запись) на прием к врачу в муниципальное учреждение здравоохранения.

а) Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя на оказание первичной медико-санитарной помощи в амбулаторно-поликлинические подразделения МБУЗ г. Горячий Ключ.

б) Административные действия, входящие в состав административной процедуры:

- прием и обработка предоставленных документов – 10 минут;
- предоставление информации об оказании первичной медико-санитарной помощи – 10 минут;
- принятие решения о возможности предоставления или отказа в предоставлении услуги – 5 минуты;
- подготовка и выдача талона на прием к врачу или вызов врача на дом (регистрация вызова в журнале вызовов) – 5 минут.

в) Должностные лица ответственные за выполнение административного действия.

- регистратор.

г) Критерии принятия решений:

- полнота и соответствие установленным требованиям пакета представляемых документов.

д) Результат административной процедуры:

- отказ в предоставлении услуги;
- выдача талона с предоставлением информации о дне и времени приема врача и номер кабинета;
- запись в журнале вызовов врача на дом.

е) Способ фиксации результата:

- запись в журнале выдачи талонов;
- запись в журнале вызовов.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется главным врачом МБУЗ МО СР "Северская ЦРБ", главным врачом МБУЗ МО СР "Северская РСП" путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан.

Плановые проверки проводятся 1 раз в год следующими должностными лицами и структурными подразделениями:

а) Главным врачом МБУЗ МО СР "Северская ЦРБ», главным врачом МБУЗ МО СР "Северская РСП" муниципального образования Северский район Краснодарского края – до 1 июля текущего года.

б) Управлением экономики, инвестиций и прогнозирования развития администрации муниципального образования Северский район – до 15 декабря текущего года.

Внеплановые проверки проводятся в связи с конкретным обращением заявителя следующими должностными лицами и структурными подразделениями:

а) Главным врачом МБУЗ МО СР "Северская ЦРБ", главным врачом МБУЗ МО СР "Северская ЦРБ";

б) Заместителем главы муниципального образования Северский район Краснодарского края, курирующего деятельность подразделения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

4.3 Ответственность должностных лиц структурных подразделений администрации муниципального образования город Горячий Ключ за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений административного регламента, несут административную, дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством, Федеральным законом от 2 марта 2007 года № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации», а так же Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за полнотой и качеством оказания муниципальной услуги включает в себя:

- проведение проверок на предмет полноты и правильности соблюдения административных процедур оказания муниципальной услуги;
- устранение выявленных нарушений прав граждан;
- рассмотрение и подготовка ответов на запросы/обращения граждан содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц;

- заявитель имеет право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью отдела при предоставлении муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, а также должностных лиц муниципальных служащих

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель, обратившийся для получения муниципальной услуги в случае неудовлетворенности ее качеством либо результатом, имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействие) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного обжалования является обжалование действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе при обращении заявителя с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа (приостановления) рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

В рассмотрении обращения может быть отказано в случае:

- отсутствия указания фамилии заявителя и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- поступления от заявителя обращения о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный орган, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В рассмотрении обращения по существу может быть отказано в случае:

- наличия в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (в этом случае в адрес заявителя направляется письмо о недопустимости злоупотребления своим правом);

- если в обращении обжалуется судебное решение (в этом случае обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в этом случае заявитель уведомляется о безосновательности направления очередного обращения и прекращении с ним переписки по данному вопросу);

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (в этом случае заявителю сообщается о возможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в уполномоченный орган.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме, в орган, непосредственно предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Любому обратившемуся лицу должностные лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо МКУ «МФЦ», обязаны предоставить следующую информацию о порядке досудебного (внесудебного) обжалования, действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги:

- о перечне документов необходимых для рассмотрения жалобы;
- о требованиях к оформлению документов, прилагаемых к жалобе;
- о порядке ознакомления с информацией о рассмотренных и урегулированных спорах и разногласиях, (в том числе порядок получения копий документов по результатам рассмотрения);
- о местонахождении органов, в которые можно падать жалобу, досудебному обжалованию, графике его работы, процедурах приема посетителей (предварительная запись по телефону, прием в день обращения, живая очередь и т.п.);
- сроке оказания рассмотрения жалобы;
- о дате, месте и времени рассмотрения жалобы;

- о ходе (стадии) рассмотрения жалобы, принятых промежуточных решениях (удовлетворении или отклонении ходатайств, принятии жалобы к рассмотрению, истребовании документов), о принятом по жалобе решении, о его исполнении и контроле.

Способами получения сведений по досудебному (внесудебному) обжалованию действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги являются:

- личное обращение;
- письменное обращение;
- обращение по телефону;
- обращение по электронной почте (при ее наличии).

5.6. Органы власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

1. Администрация муниципального образования Северский район Краснодарского края

пн. с 9.00 до 10.30 (по предварительной записи)

Пн. – Чт.

с 8.00 до 17.00,

Пт. и предпраздничные дни

с 8.00 до 16.00 ,

перерыв на обед:

с 13.00 до 14.00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

8(86166)2-17-51, факс 2-17-52,

<http://www.sevadm.ru/>

353240, ст. Северская, ул. Ленина, 69,

Заместитель главы администрации муниципального образования Северский район по социальным вопросам:

четверг с 9.00 до 10.30 (по предварительной записи)

Пн. – Чт.

с 8.00 до 17.00,

Пт. и предпраздничные дни

с 8.00 до 16.00 ,

перерыв на обед:

с 13.00 до 14.00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

тел.: 8-861-66-2-17-45

ст. Северская, ул. Ленина, д. 69.

Главный врач МБУЗМО СР «Северская ЦРБ», главный врач МБУЗМО СР «Северская РСП»;

четверг с 15-00 до 17-00 Понедельник- пятница: с 8.00 до 17.00,

Пятница. и предпраздничные дни: с 8.00 до 16.00 ,

перерыв на обед: с 12.00- 13.00

Выходные дни: суббота, воскресенье.

тел. 8-86166-2-13-91; crbsev@mail.ru;

тел.:8-86166-2-40-68; sev_rsp@mail.ru.

При поступлении жалобы на имя главы муниципального образования город Горячий Ключ, жалоба рассматривается коллегиальным органом по досудебному (внесудебному) обжалованию - Комиссия по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих, работников муниципальных учреждений и предприятий муниципального образования Северский район Краснодарского края и урегулирования конфликта интересов.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, по результатам рассмотрения жалобы, 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.

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия (бездействие) должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу в судебном порядке.