

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

МУЗ «Городская больница №2» по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

1. Общие положения

1.1 Административный регламент МУЗ «Городская больница №2» по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» разработан в целях повышения качества и доступности муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур).

1.2 Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 № 5487-1;
- Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 15.12.2009 № 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»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 27.07.2005 № 487 «Об утверждении порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1 Муниципальную услугу предоставляет МУЗ «Городская больница №2» г. Бийска (далее - Учреждение).

2.2 Муниципальная услуга предоставляется гражданам (далее - Заявитель) Российской Федерации.

2.3 Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение Заявителя при состояниях, вызванных острыми заболеваниями, обострением хронических заболеваний, травмами и отравлениями, в целях профилактического осмотра, при беременности и при других обстоятельствах, связанных с оказанием первичной медико-санитарной помощи.

2.4 Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача Заявителю талона на прием к врачу, с указанным временем приема.

2.5 Срок предоставления муниципальной услуги - в день обращения Заявителя.

2.6 Для получения муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт), или его копия;
- полис обязательного медицинского страхования;
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования.

2.7 Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие в штате Учреждения врача соответствующей специальности;
- отсутствие приема врача по причине наступления периода его временной нетрудоспособности, отпуска;
- нахождение гражданина в момент предоставления муниципальной услуги в состоянии, унижающем человеческое достоинство: алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- отсутствие документа, удостоверяющего личность, полиса обязательного медицинского страхования не является основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае осуществляется информирование Заявителя о порядке оказания медицинской помощи при отсутствии документов.

2.8 Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами. В помещениях должны быть созданы условия для обслуживания граждан с ограниченными физическими возможностями. Предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды.

2.9 Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

3.1 Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение Заявителя в регистратуру Учреждения в день предполагаемого приема врача.

3.2 Работник регистратуры Учреждения информирует Заявителя о наличии времени приема врача. При согласовании с Заявителем времени приема врача работник регистратуры Учреждения проверяет предоставленные документы, оформляет талон на прием к врачу, находит амбулаторную карту Заявителя.

3.3 Работник регистратуры Учреждения возвращает Заявителю предоставленные документы, выдает амбулаторную карту и талон на прием к врачу, с указанным временем приема, номером кабинета и Ф.И.О. врача.

3.4 Время ожидания в очереди в регистратуру не должно превышать 30 минут. Время принятия заявки и оформления талона на прием к врачу, не может составлять более 15 минут.

3.5 Предварительная запись на прием к врачу осуществляется по телефону за один день до предполагаемой даты приема. Заявителю необходимо не позднее, чем за 15 минут до начала приема, оформить свою заявку в регистратуре Учреждения.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1 Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется заместителем руководителя Учреждения по поликлинической работе.

4.2 Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента должностными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Учреждения.

Для проведения плановой/внеплановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги может формироваться комиссия, в состав которой включаются должностные лица Учреждения, должностные лица Управления здравоохранения города Бийска. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается членами комиссии и заместителем руководителя Учреждения по поликлинической работе.

4.3 Основанием привлечения к ответственности должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, является заключение комиссии по итогам проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги, отражающее факты неудовлетворительного исполнения положений настоящего Административного регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

5.1 Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

5.2 Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является несогласие Заявителя с решением, действиями должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, либо неудовлетворительное качество и полнота предоставления муниципальной услуги.

5.3 Заявитель вправе обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение вышестоящему должностному лицу:

- руководителю Учреждения;
- начальнику Управления здравоохранения города Бийска.

5.4 Сроки и порядок рассмотрения жалоб устанавливаются действующим законодательством Российской Федерации.