



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 11.09.12г.

№ 1030-п

г. Екатеринбург

*Об утверждении типовой формы административного регламента
предоставления государственной услуги по приему заявок (записи) на
прием к врачу*

В целях реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить типовую форму административного регламента предоставления государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу (прилагается).

2. Руководителям государственных учреждений здравоохранения Свердловской области:

1) разработать и утвердить административные регламенты предоставления государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу в соответствии с типовой формой, утвержденной настоящим приказом и размещенной на официальном сайте Министерства здравоохранения Свердловской области - minzdrav.gossaas.ru, раздел «Документы», подраздел «Административные регламенты»;

2) разместить утвержденные административные регламенты в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области»;

3) разместить информацию о порядке предоставления государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии) и в местах предоставления государственной услуги в здании учреждения;

4) информацию о разработке административных регламентов и их размещении в соответствии с подпунктами 2 и 3 настоящего пункта в срок до 15.10.2012 г. представить в отдел первичной и скорой медицинской помощи

Министерства здравоохранения Свердловской области (каб. 218, тел. 270-18-64).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра Д.Р. Медведскую.

Министр здравоохранения
Свердловской области

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping loops and strokes, positioned between the text of the minister and the name of the signatory.

А.Р. Белявский

Утвержден
приказом главного врача _____
от «11» 09 2012 г. № 1030-п
«Об утверждении Административного
регламента _____
предоставления государственной услуги
по приему заявок (записи) на прием к
врачу»

**Административный регламент государственного бюджетного
учреждения здравоохранения Свердловской области**

**предоставления государственной услуги по приему заявок (записи) на прием
к врачу**

Раздел 1. Общие положения

Подраздел 1. Предмет регулирования Административного регламента

1. Административный регламент _____ предоставления
(полное наименование учреждения)
государственной услуги по предоставлению государственной услуги по приему
заявок (записи) на прием к врачу (далее - государственная услуга)
устанавливает сроки и последовательность административных процедур
(действий) при предоставлении государственной услуги, а также порядок
взаимодействия _____ с заявителями.
(полное наименование учреждения)

Подраздел 2. Круг заявителей

2. При предоставлении государственной услуги заявителями являются
физические лица.

*Подраздел 3. Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги*

3. Местом предоставления государственной услуги является здание
_____ (далее - учреждение), расположенное по адресу:
(полное наименование учреждения)

4. График работы _____.

5. Справочные телефоны _____.

6. Адрес электронной почты _____.

7. Официальный сайт _____.

8. Адрес порталов федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области», на которых расположена информация по вопросу предоставления государственной услуги:

gosuslugi.ru

pgu.midural.ru.

9. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещена на информационных стендах в здании учреждения, на официальном сайте учреждения, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области».

10. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги, заявитель может получить по справочным телефонам и электронной почте.

Раздел 2. Стандарт предоставления государственной услуги

Подраздел 1. Наименование государственной услуги

11. Государственная услуга по приему заявок (записи) на прием к врачу.

Подраздел 2. Наименование организации, предоставляющей государственную услугу

12. Государственная услуга предоставляется

(полное наименование учреждения)

Подраздел 3. Описание результата предоставления государственной услуги

13. Результатами исполнения государственной услуги являются:

- 1) запись на прием к врачу;
- 2) отказ в записи на прием к врачу.

Подраздел 4. Срок предоставления государственной услуги, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

14. Время предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

Подраздел 5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

15. Государственная услуга осуществляется в соответствии с:

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

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2011, 15 июля, № 153);

постановлением Правительства РФ от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» («Российская газета», 2012, 22 августа, № 192);

приказом Министерства здравоохранения СССР от 4 октября 1980 года № 1030 «Об утверждении форм первичной медицинской документации учреждений здравоохранения»;

Областным законом от 21 августа 1997 года № 54-ОЗ «О здравоохранении в Свердловской области» («Областная газета», 1997, 27 августа, № 128).

Подраздел 6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

16. Для приема заявки (записи) на прием к врачу заявителем представляются следующие документы:

1) паспорт и полис обязательного либо добровольного медицинского страхования (для лиц, достигших 14 лет);

2) свидетельство о рождении и полис обязательного либо добровольного медицинского страхования (для лиц, не достигших 14 лет).

17. Заявка на прием к врачу учреждения может быть подана:

1) лично – путем обращения непосредственно в регистратуру учреждения;

2) по телефону;

3) в электронной форме – путем размещения заявки федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (далее - Портал).

18. Сотрудники учреждения не вправе требовать от заявителя документов, не предусмотренных пунктом 16 настоящего Административного регламента.

Подраздел 7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

19. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

Подраздел 8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

20. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

21. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) отсутствие у заявителя документов, предусмотренных пунктом 16 настоящего Административного регламента;

2) представленные документы недействительны либо неправильно оформлены.

Подраздел 9. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

22. Предоставление государственной услуги является бесплатным.

Подраздел 10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов для предоставления государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

23. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявки на прием к врачу составляет 15 минут.

Подраздел 11. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

24. Предоставление государственной услуги осуществляется в здании учреждения.

25. Возле здания учреждения имеется возможность парковки автомобиля. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

26. Допуск в здание учреждения является свободным. Здание учреждения оборудовано удобной лестницей с поручнями, расширенными проходами, а также пандусом, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

27. Центральный вход в здание учреждения оформлен вывесками с его полным наименованием.

28. В холле здания размещен информационный стенд, содержащий сведения:

- о полном наименовании учреждения;
- о месте нахождения и юридическом адресе;
- о режиме работы;
- о телефонных номерах сотрудников учреждения;
- об адрес официального интернет-сайта.

29. Места ожидания и приема заявителей в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования соответствуют требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

30. Места ожидания и приема заявителей оборудованы информационными стендами с информацией о порядке предоставления государственной услуги.

31. В местах ожидания и приема установлены стулья (кресельные секции, кресла) для заявителей.

Подраздел 12. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителей с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность

32. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

расположенность в зоне доступности к основным транспортным магистралям, хорошие подъездные дороги;

наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления государственной услуги в общедоступных местах в здании учреждения, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), средствах массовой информации, информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);

наличие необходимого и достаточного количества сотрудников, а также помещений, в которых осуществляются прием заявителей, в целях соблюдения установленных Административным регламентом сроков предоставления государственной услуги.

33. Качество предоставления государственной услуги характеризуется отсутствием:

очереди при приеме заявителей;
жалоб на действия (бездействие) сотрудников учреждения;
жалоб на некорректное, невнимательное отношение сотрудников учреждения.

34. Взаимодействие с сотрудниками учреждения осуществляется:

- при личной подаче заявки (записи) на прием к врачу;
- при выдаче талона.

Продолжительность взаимодействия заявителя с сотрудниками учреждения не должна превышать 15 минут.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

Подраздел 1. Состав и последовательность административных процедур

35. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация заявки на прием к врачу;
- 2) оформление и выдача талона.

Подраздел 1. Прием и регистрация заявки на прием к врачу

36. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в регистратуру учреждения либо поступление в учреждение заявки на прием к врачу через Портал.

37. При обращении заявителя непосредственно в регистратуру учреждения сотрудник регистратуры проверяет наличие, достоверность и правильность оформления документов, указанных в пункте 16 настоящего Административного регламента.

38. После проверки специалист регистратуры заносит информацию о приеме в единый электронный журнал приема врачей учреждения.

При обращении заявителя непосредственно в регистратуру учреждения талон на прием к врачу выдается в момент обращения.

39. В случае выявления обстоятельств, указанных в пункте 21 настоящего Административного регламента, представленные документы возвращаются заявителю с указанием причин отказа.

40. При обращении заявителя по телефону сотрудник регистратуры уточняет у заявителя необходимые для сведения и заносит информацию о приеме в единый электронный журнал приема врачей учреждения.

41. При подаче заявки на прием к врачу через Портал заявителю необходимо выбрать и забронировать дату и время приема.

Информация о дате и времени автоматически заносится в единый электронный журнал приема врачей учреждения.

Подраздел 2. Оформление и выдача талона

42. Основанием для начала административной процедуры является внесение заявки на прием к врачу в единый электронный журнал приема врачей учреждения.

43. Для оформления и получения талона Заявитель, направивший заявку на прием к врачу через Портал либо по телефону, должен в день приема обратиться в регистратуру учреждения, не позднее чем за 15 минут до начала приема, предъявив полис обязательного либо добровольного медицинского страхования и документ, удостоверяющий личность.

В противном случае право на прием к врачу может быть передано другому пациенту.

44. После проверки представленных документов сотрудник регистратуры выдает заявителю талон на прием к врачу.

45. Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в Приложении № 1 настоящего Административного регламента.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

Подраздел 1. Порядок осуществления текущего контроля за предоставлением государственной услуги

46. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий в рамках предоставления государственной услуги и принятием решений осуществляется _____
(должностное лицо)

Подраздел 2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

47. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на принятые решения, действия (бездействие) сотрудников учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги.

48. Периодичность осуществления проверок устанавливается главным врачом учреждения.

49. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании локальных актов учреждения.

50. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина.

51. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются

(состав комиссии)

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта (справки), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт (справка) подписывается членами и председателем комиссии, а также сотрудником учреждения, в отношении которого проводилась проверка.

Подраздел 3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие) принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

52. Сотрудники учреждения за действия (бездействие) и решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

53. Сотрудники учреждения, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и качество предоставления государственной услуги.

54. Персональная ответственность за предоставление государственной услуги закрепляется в должностных регламентах сотрудников учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Подраздел 4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

55. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте и через порталы государственных и муниципальных услуг.

Основные положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением настоящего Административного регламента, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, устанавливаются и определяются в соответствии с федеральными законами, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

56. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения в досудебном порядке.

57. Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов заявителя, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников учреждения при предоставлении государственной услуги, нарушение положений настоящего Административного регламента, некорректное поведение или нарушение служебной этики в ходе предоставления государственной услуги.

57. Жалоба подается на имя главного врача в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде и должна содержать:

1) фамилию, имя, отчество сотрудника учреждения, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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);

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

6) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок при предоставлении государственной услуги либо нарушение установленного срока таких исправлений.

58. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего

полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

2) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

59. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в учреждении.

Время приема жалоб должно совпадает со временем предоставления государственной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

60. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области».

61. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 58 настоящих настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

62. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

63. Заявитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

64. Жалоба рассматривается главным врачом либо сотрудником учреждения по его поручению.

В случае если обжалуется решение главного врача, жалоба подается в Министерство здравоохранения Свердловской области и рассматривается в порядке предусмотренном законодательством Российской Федерации.

65. В случае если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию учреждения, жалоба в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявитель информируется в письменной форме.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

66. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у

заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

67. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие), решение принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

При удовлетворении жалобы не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

68. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

69. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главным врачом.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

70. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

71. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудника учреждения, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

**Блок-схема предоставления государственной услуги
по приему заявок (записи) на прием к врачу**

