

УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач  
ГБУЗ СК "Городская поликлиника № 2"  
Г.Железноводска  
\_\_\_\_\_ Н.В.Удачина

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014г.

**Административный регламент предоставления услуги "Приём заявок ( записи ) на приём к врачу " в ГБУЗСК « Городская поликлиника №2» г. Железноводска .**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу" разработан в целях повышения качества оказания данной услуги и определяет последовательность осуществления действий (административных процедур) и сроки при ее оказании.

1.2. Получателями муниципальной услуги (далее - заявитель) являются граждане Российской Федерации., проживающие на территории обслуживания поликлиники и получающие первичную медико — санитарную помощь в ГБУЗСК « Городская поликлиника №2» г. Железноводска в соответствии с заявлениями о прикреплении к медицинской организации .

1.3. Информирование заявителей о порядке и результатах предоставления услуги осуществляется должностным лицом, осуществляющим функции по приему заявок (запись) на прием к врачу.Для получения информации о порядке предоставления услуги заявители обращаются:

1) лично в учреждение по адресу: Ставропольский край , г.Железноводск , п. Иноземцево , ул 8 Марта д 5 А

2) устно по номеру телефона: 5-92-46 регистратура по обслуживанию взрослого населения  
5-92-38 регистратура детской консультации .

Результатом предоставления услуги является: осуществление записи на прием к врачу поликлиники и выдача талона на посещение; информирование пациента о порядке обращения к врачу-специалисту.

1.3.1. Информация о порядке предоставления услуги является открытой и общедоступной.

1.3.2. Информация о предоставлении услуги предоставляется: непосредственно учреждением (при личном обращении заявителя); с использованием средств телефонной, факсимильной, почтовой связи; на официальном сайте ГБУЗСК « Городская поликлиника №2»г. Железноводска.

1.3.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил граждан, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.4. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению услуги при помощи телефона, электронной почты или посредством личного посещения учреждения.

1.3.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления услуги предоставляются специалистами, предоставляющими услугу, в том числе специалистами, специально выделенными для предоставления консультаций.

1.3.6. Консультации предоставляются при личном обращении, телефонной связи.

1.3.7. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

1.3.8. Заявитель при получении медицинской помощи вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых медицинских услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.Заявитель (или его доверенное лицо) вправе быть осведомленным о выполняемых медицинских действиях и процедурах.

1.3.9. Услуга должна быть оказана любому физическому лицу при состояниях, требующих медицинского вмешательства, независимо от пола, расы, национальности, языка, гражданства, места жительства, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным

организациям (объединениям), состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости и иных обстоятельств.

1.3.10. Места информирования, предназначенные для ознакомления пациентов с информационными материалами, оборудуются: информационными стендами; стульями или скамьями.

На информационных стендах размещается следующая информация: текст настоящего Административного регламента (полная версия - на официальном сайте) , извлечения из Административного регламента - на информационном стенде в здании учреждения; блок-схема, определенная в приложении 2 к Административному регламенту; перечень документов, необходимых для предоставления услуги; местонахождение, режим работы, номера телефонов учреждения; извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги; таблица сроков предоставления услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приема документов и т.д.; основания отказа в предоставлении услуги; порядок информирования о ходе предоставления услуги; порядок получения консультаций; порядок обжалования решений, действий (бездействий) должностных лиц, предоставляющих услугу; об условиях предоставления и получения платных медицинских услуг; о квалификации и сертификации специалистов; о перечне категорий лиц, имеющих право на медицинское обслуживание вне очереди; о вышестоящих и контролирующих органах, их местонахождении и телефонах .

## 2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу".

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу: ГБУЗСК « Городская поликлиника №2» г. Железноводска .

2.3. Результатом предоставления услуги является: своевременный прием заявок (запись) на прием к врачу, в целях улучшения качества оказания медицинской помощи при максимальном соблюдении прав пациентов; обоснованный отказ в приеме заявки (записи) на прием к врачу; осуществление записи на прием к врачу помощь и выдача талона на посещение; информирование пациента о порядке обращения к врачу-специалисту.

2.4. Сроки предоставления услуги: В день обращения. Заявка (запись) к врачу может быть осуществлена гражданином не более чем за одну неделю до желаемой даты приема. Продолжительность ожидания приема у кабинета врача не более 30 минут. Экстренная помощь оказывается без очереди и предварительной записи.

2.4.1. Запись на прием к врачу осуществляется в момент обращения заявителя на дату не позднее четырнадцати дней с момента обращения.

2.4.2. Сроки прохождения отдельных административных процедур : обращение в регистратуру в очном или заочном виде (в том числе по телефону, при помощи факсимильной связи или на веб-сайт): в зависимости от объема полученной информации от 10 до 20 минут.

2.4.3. Сроки приостановления предоставления услуги : за сутки до даты назначенного приема пациент должен в очной или заочной форме (в том числе по телефону, при помощи факсимильной связи или на веб-сайте) оповестить специалиста или работника регистратуры об отказе и неявке на прием к врачу.

2.4.4. Сроки выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги : при очной форме выдача талона на прием к врачу от 5 до 10 минут с момента обращения к регистратору; при заочной форме - от 2 до 5 минут с момента ввода всей необходимой информации для записи на прием к врачу на веб-сайте и от 10 минут до 24 часов при необходимости получения подтверждения по электронной почте.

2.4.5. Время ожидания в очереди при подаче и получении документов заявителями: от 10 минут и в зависимости от количества заявителей время может увеличиваться, но не более 60 минут.

2.4.6. Продолжительность приема у должностного лица : от 5 до 20 минут.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги: паспорт гражданина РФ или документ, его заменяющий, для граждан РФ; паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина в РФ - для иностранных граждан; страховой медицинский полис обязательного или добровольного страхования.

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления данной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, не предусмотрено.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами РФ и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления данной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, которые находятся в

распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении услуги и которые заявитель вправе представить.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги: предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения или видимые признаки подделки.

2.8. Основания для приостановления или отказа в предоставлении данной услуги: отсутствие свободных талонов на прием к нужному специалисту; отсутствие приема специалиста необходимого профиля в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г.Железноводска; отсутствие лицензии на данный вид медицинской деятельности; нахождение гражданина в момент предоставления услуги в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении.

2.9. Услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления и прилагаемых к нему документов, не должен превышать 30 минут.

2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении услуги: срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги - в день обращения заявителя; Продолжительность приема заявителя регистратором для получателя услуги при личном обращении в регистратуру не должна превышать 10 минут.

2.12. Помещение, предназначенное для ожидания заявителей, оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами с соблюдением необходимых мер безопасности, оборудовано достаточным количеством стульев, столами для возможности оформления документов, обеспечивается канцелярскими принадлежностями. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга: соответствие санитарным правилам и нормам; соответствие требованиям пожарной безопасности; соответствие требованиям по защите информации при обработке персональных данных; наличие автоматизированного рабочего места специалиста; наличие оргтехники для печати, копирования, сканирования документов; наличие средств связи; наличие канцелярских принадлежностей; обеспечение комфортных условий для заявителей; наличие офисной мебели. Требования к залу ожидания: соответствие санитарным правилам и нормам; соответствие требованиям пожарной безопасности; обеспечение комфортных условий для заявителей; наличие сидячих мест, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, но не менее трех.

2.12.1. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы информационными стендами.

На информационных стендах размещена информация: о графике работы по предоставлению услуги; сведения о специалистах, предоставляющих услугу с указанием должности, фамилии, имени и отчества, времени приема, номера кабинета; порядок и срок предоставления услуги; перечень документов, необходимых для предоставления услуги; перечень нормативно-правовых актов, регламентирующих предоставление услуги.

2.12.2. Вход в здание для предоставления услуги оборудуется расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов использующих кресла-коляски. Центральный вход в здание поликлиники ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об учреждении, осуществляющем предоставление услуги: наименование; место нахождение; режим работы.

2.13. Показателем доступности предоставления услуги является информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги: наличие регламента предоставления услуги; наличие информации об оказании услуги в средствах массовой информации, общедоступных местах; удобное территориальное расположение учреждения.

2.14. Показателем качества предоставления услуги является соответствие предоставляемой услуги требованиям настоящего регламента.

2.15. Иные требования. Кабинеты приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества сотрудника, осуществляющего предоставление услуги. Каждое рабочее место сотрудника оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам. Предусмотрена возможность свободного входа и выхода сотрудников из помещения при необходимости.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде.

3.1. Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур: прием заявки (записи) к врачу; предоставление информации.

3.1.1. Прием заявки (записи) к врачу. Основанием для начала административного действия по приему заявки к врачу является обращение заявителя в регистратуру поликлиники, непосредственно к регистратору, по телефону или через терминал программного комплекса. Регистратор поликлиники, участник предоставления муниципальной услуги, информирует получателя услуги о свободных часах и дате приема врача. При согласовании с получателем услуги даты и времени приема врача регистратор, осуществляет запись заявителя на прием к врачу. Заявитель при осуществлении записи сообщает: фамилию, имя, отчество; дату рождения; адрес регистрации (при несовпадении адреса проживания с адресом регистрации указываются оба адреса). Предоставляет документы: документ, удостоверяющий личность (предоставляется в оригинале); полис обязательного медицинского страхования РФ (предоставляется в оригинале); страховое свидетельство государственного пенсионного страхования с указанием страхового номера индивидуального лицевого счета (предоставляется в оригинале). Регистратор выдает на руки пациенту талон амбулаторного пациента установленного образца, с указанием времени, даты и номера очереди на прием к врачу. Административное действие выполняется в течение 10 минут.

3.1.2. Запись на прием к врачу. Запись на прием к врачу производится сотрудником регистратуры ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска ежедневно на двухнедельный период или при личном обращении граждан к врачам всех специальностей, ведущих амбулаторный прием, посредством записи в журнале "Предварительная запись на прием к врачу" или по телефону: регистратура по обслуживанию взрослого населения 887932- 5-92-46 -регистратура по обслуживанию детского населения 887932- 5-92-38. Административное действие выполняется не более 10 минут.

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за предоставлением услуги осуществляется посредством организации системы внутреннего (текущего) и внешнего (плановых и внеплановых проверок) контроля.

4.2. Внутренний контроль соблюдения медицинскими работниками последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, осуществляется заместителем главного врача по лечебной работе ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска.

4.3. Внешний контроль за деятельностью по оказанию услуги учреждением осуществляет главный врач поликлиники, администрация г. Железноводска, Министерство здравоохранения Ставропольского края, путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период, анализа обращений граждан, проведения по фактам обращений служебных расследований. Плановый контроль осуществляется заместителем главного врача по лечебной работе в соответствии с ежегодно утверждаемым планом работы. Внеплановые проверки проводятся по факту обращений граждан по поводу нарушений при предоставлении услуги, дефектур, предъявленных другими лечебными учреждениями, предписаний органов контроля и надзора. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов РФ и Ставропольского края главным врачом ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.4. Система контроля должна охватывать этапы деятельности учреждения по предоставлению услуги, работу с пациентами, реагирование на жалобы населения, в соответствии с настоящим регламентом, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4.5. Контролю подлежат все случаи оказания медицинской помощи с использованием статистического метода "случайной" выборки.

4.6. Выборочная проверка также осуществляется ответственными лицами по обращениям (жалобам) граждан и запросам различных организаций.

4.7. Выявленные недостатки в оказании медицинской помощи анализируются по каждому врачу с ежемесячным обобщением и рассмотрением на медицинском совете учреждения с принятием мер к их устранению и вынесением дисциплинарных взысканий.

4.8. Персональная ответственность медицинского персонала, должностных лиц ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства РФ.

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

5.1. Действия и решения ответственных лиц учреждения за предоставление услуги могут быть обжалованы заявителем на имя главного врача ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г.Железноводска , в Администрацию г.Железноводска и в Министерство здравоохранения СК.

5.2. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги, в досудебном и (или) судебном порядке. Заявители могут сообщить о нарушениях прав и законных интересов, принятии противоправных решениях, действий или бездействий должностных лиц, нарушении положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики вышестоящему должностному лицу или непосредственно главному врачу ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г.Железноводска лично или письменном виде по адресу: Ставропольский край , г.Железноводск , п. Иноземцево , ул 8 Марта д 5А .Администрация ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г.Железноводска организует прием, регистрацию, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб получателей услуги и подготовку ответов на них.

5.3. Заявители имеют право обратиться к главному врачу учреждения с жалобой лично или направить ее по почте, электронной почте. Обращение подается в письменной форме и должно содержать: фамилию, имя, отчество получателя услуги; почтовый адрес или адрес электронной почты, 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.

5.4. Письменная жалоба или иное обращение рассматривается в течение 15 дней со дня их регистрации. Письменная жалоба или иное обращение, содержащие вопросы защиты прав ребенка, сведения о чрезвычайных ситуациях, рассматриваются в течение 10 дней со дня их регистрации. В жалобе заявитель в обязательном порядке должен указать свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты по которому должен быть направлен ответ, изложить суть жалобы, поставить личную подпись и дату.

5.5. Если в письменной жалобе не указаны: фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Должностные лица: обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя; вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; по результатам рассмотрения жалобы принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дают письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.6. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. В случае если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О принятом решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.8. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то должностным лицом, рассматривающим жалобу, принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с действующим законодательством РФ должностного лица, ответственного за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе оказания услуги на основании регламента и повлекшее за собой жалобу.

5.9. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

#### БЛОК-СХЕМА



