

# АДМИНИСТРАЦИЯ Саянского района

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

с. Агинское

«20» 01 2011 г.

№ 68-17

Об утверждении административного регламента  
предоставления муниципальной услуги  
МУЗ «Саянская центральная  
районная больница» по приему заявок  
граждан на прием к врачу

На основании Федерального закона РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановления Правительства Красноярского края от 03.09.2010 № 475-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения исполнительными органами государственной власти Красноярского края административных регламентов предоставления государственных услуг», постановления администрации Саянского района от 17.11.2010 № 464-п «Об утверждении перечня первоочередных муниципальных услуг», постановления администрации Саянского района от 11.11.2010 № 450-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения органами местного самоуправления Саянского района муниципальных регламентов предоставления муниципальных услуг», Устава района, постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги МУЗ «Саянской ЦРБ» по приему заявок граждан на прием к врачу (приложение).
2. МУЗ «Саянская ЦРБ» разместить административный регламент в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг на краевом портале.
3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.
4. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования в газете «Присаянье»

И.о. главы администрации



П.С. Тамошенко

# АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «САЯНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА» УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ ЗАЯВОК ГРАЖДАН НА ПРИЕМ К ВРАЧУ

## 1. Общие положения.

1.1. *Наименование муниципальной услуги:* прием заявок граждан на прием к врачу (далее - муниципальная услуга).

1.2. Административный регламент предоставления муниципальным учреждением здравоохранения Саянская центральная районная больница муниципальной услуги по приему заявок граждан на прием к врачу (далее - регламент) разработан в целях повышения эффективности деятельности муниципального учреждения здравоохранения Саянская центральная районная больница, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным учреждением здравоохранения Саянская центральная районная больница, оказывающим медицинскую помощь гражданам амбулаторно (далее – МУЗ «Саянская ЦРБ»).

1.4. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 № 5487-1 (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 19 августа 1993 года, № 33, ст. 1318);

- Закон Красноярского края от 24.12.2004 № 13-2831 «О реализации государственных гарантий оказания населению бесплатной медицинской помощи» (Красноярский рабочий, 2005, 1 февраля);

1.5. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

1.6. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- выдача заявителю талона на прием к врачу (далее - талон);
- извещение о постановке заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу;
- выдача заявителю направления на прием к врачу в иное учреждение;
- извещение об отказе в выдаче талона.

1.7. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

## 2. Требования к порядку предоставления государственной услуги.

### 2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

#### 2.1.1. Информация о месте нахождения и графике работы МУЗ «Саянская ЦРБ»:

Адрес места нахождения: 663580, Красноярский край, Саянский район, с. Агинское, ул. Энергетиков 26 «А».

Контактный телефон для консультаций: 8 (39142) 21-5-45, 21-1-21.

Факс: 8 (39142) 21-5-45, 21-4-63.

Адрес электронной почты: [crb\\_bi@mail.ru](mailto:crb_bi@mail.ru)

#### График работы МУЗ «Саянская ЦРБ»

понедельник	8.00 – 16.00 ч.
вторник	8.00 – 16.00 ч.
среда	8.00 – 16.00 ч.
четверг	8.00 – 16.00 ч.
пятница	8.00 – 16.00 ч.
суббота	Выходной день
воскресенье	Выходной день

#### 2.1.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги (за исключением информации о ходе предоставления муниципальной услуги) предоставляется заявителям:

- при личном обращении (на личном приеме, по телефону, в письменном виде, по электронной почте) в МУЗ «Саянская ЦРБ»;
- на информационных стендах МУЗ «Саянская ЦРБ»;
- на сайте МУЗ «Саянская ЦРБ» <http://www.crb-sayany.wmsite.ru>

#### 2.1.3. При личном обращении заявителю предоставляется следующая информация:

- сведения о местонахождении, контактные телефоны МУЗ «Саянская ЦРБ»;
- режим работы МУЗ «Саянская ЦРБ»;
- график приема специалистами МУЗ «Саянская ЦРБ»;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- формы документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- срок предоставления муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- номера кабинетов для обращения граждан.

Если при личном обращении заявителя работник МУЗ «Саянская ЦРБ» не может ответить на вопрос самостоятельно или же подготовка ответа требует дополнительного времени, то работник МУЗ «Саянская ЦРБ» предлагает заявителю изложить суть вопроса в письменной форме (сделать письменный запрос о предоставлении информации по оказанию муниципальной услуги), либо назначить иное время для получения информации.

В письменном запросе о предоставлении информации указываются:

- наименование учреждения;
- фамилия, имя, отчество, должность руководителя учреждения;
- почтовый адрес, по которому следует направить информацию;
- суть вопроса (информация, которую необходимо представить).

Ответы на письменные запросы о предоставлении информации оформляются в письменной форме на официальном бланке МУЗ «Саянская ЦРБ» и должны содержать:

- указание на дату и исходящий номер запроса;
- дату и регистрационный номер;
- ответы на поставленные вопросы;
- фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Срок ответа на письменное обращение заявителя не может превышать 30 дней.

Информация о ходе предоставления муниципальной услуги не может превышать 30 дней.

2.1.4. Информация о предоставлении услуги при личном обращении заявителя предоставляется бесплатно работниками МУЗ «Саянская ЦРБ», участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с должностными регламентами (инструкциями).

*2.2. Перечень документов, представляемых заявителем для получения муниципальной услуги, требования к порядку их предоставления.*

2.2.1. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет в МУЗ «Саянская ЦРБ» заявку в устной, письменной или электронной форме, а также предъявляет следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования.

Заявитель представляет заявку в МУЗ «Саянская ЦРБ» не позднее, чем за 14 календарных дней до даты приема к врачу, указанной им в заявке.

2.2.2. Оригиналы и копии документов должны быть четкими (включая имеющиеся на них печати и подписи), не иметь исправлений и дополнений, орфографических ошибок, а также серьезных повреждений, не позволяющих однозначно толковать их содержание.

2.2.3. Документы представляются непосредственно заявителем одновременно в полном объеме. Документы могут быть представлены в электронном виде.

2.2.4. Требовать предоставление заявителем иных документов, не предусмотренных настоящим регламентом, запрещается.

### *2.3. Сроки предоставления государственной услуги.*

2.3.1. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 6 рабочих дней со дня получения документов от заявителя, в том числе:

- максимальный срок приема и регистрации заявки и документов, представленных заявителем – не более 2 рабочих дней;
- максимальный срок изучения представленных документов на предмет наличия оснований для отказа в выдаче талона – дата приема и регистрации заявки и документов, представленных заявителем;
- максимальный срок принятия решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо выдаче направления на прием к врачу в иное учреждение, либо отказе в выдаче талона – дата приема и регистрации заявки и документов, представленных заявителем;
- максимальный срок выдачи талона либо направления извещения о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу в иное учреждение, либо извещения об отказе в выдаче талона не более 4 рабочих дней.

### *2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.*

2.4.1. Основаниями для отказа в приеме и рассмотрении заявки и документов при предоставлении муниципальной услуги являются:

- предоставление неполного комплекта документов, предусмотренного пунктом 2.2.1 настоящего регламента;
- несоответствие представленных заявителем документов требованиям пунктов 2.2.1-2.2.2 настоящего регламента.

2.4.2. Основанием для отказа в выдаче талона является отсутствие у заявителя права на посещение врача в соответствии с действующим законодательством.

2.4.3. Основанием для постановки заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу является отсутствие талонов на дату приема и регистрации заявки.

2.4.4. Основанием для выдачи направления на прием к врачу в иное учреждение является отсутствие врача соответствующей специальности в учреждении на дату приема и регистрации заявки.

### *2.5. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.*

Место приема заявки и документов, а также выдачи талонов и извещений должно быть оснащено стульями, столами, системой вентилирования воздуха, компьютером с возможностью печати и выхода в Интернет, доступом к электронно-правовым системам, а также печатными материалами, содержащими сведения:

- о порядке предоставления муниципальной услуги, перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- памятку с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

### **3. Административные процедуры.**

*3.1. Предоставление муниципальной услуги состоит из следующих административных процедур:*

- прием и регистрация заявки и документов, представленных заявителем;
- изучение представленных документов на предмет наличия оснований для отказа в выдаче талона;
- принятие решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо о выдачи направления на прием к врачу в иное учреждение, либо извещения об отказе в выдаче талона.

*3.2. Прием и регистрация заявки и документов, представленных заявителем.*

3.2.1. Основанием для начала процедуры по приему и регистрации заявки и документов является поступление в учреждение заявки на прием к врачу с предъявлением документов, предусмотренных пунктом 2.2.1 настоящего регламента. Заявка и документы могут быть представлены заявителем лично в письменной или устной форме, посредством почтовой связи, либо посредством электронной почты.

*Заявка на прием к врачу должна содержать:*

- фамилию, имя, отчество заявителя;
- описание причины обращения к врачу;
- желаемую дату и время приема к врачу;
- наименование страховой медицинской организации, выдавшей страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования;
- серию, номер страхового медицинского полиса обязательного медицинского страхования;
- контактную информацию (телефон, адрес электронной почты, адрес сайта);
- дату подачи заявки.

3.2.2. Прием и регистрация заявки на прием к врачу с предъявлением документов, предусмотренных пунктом 2.2.1 настоящего регламента, осуществляются уполномоченным работником МУЗ «Саянская ЦРБ» - медицинским регистратором, в случае приема и регистрации заявки на прием к врачу в иное учреждение – оператором ЭВМ (далее – специалист).

3.2.3. Специалист проверяет представленную заявку и документы, предусмотренные пунктом 2.2.1 настоящего регламента, на соответствие требованиям пунктов 2.2.1 – 2.2.2. настоящего регламента.

3.2.4. Если представленные заявителем заявка и документы соответствуют требованиям пунктов 2.2.1 – 2.2.2. настоящего регламента, специалист принимает документы и регистрирует их поступление путем внесения в соответствующую электронную базу данных записи о приеме заявки на прием к врачу с указанием даты принятия заявки и присвоением ей регистрационного номера.

3.2.5. Если представленные заявителем заявка и документы не соответствуют требованиям пунктов 2.2.1-2.2.2, то документы не принимаются к дальнейшему рассмотрению и не регистрируются.

*В этом случае специалист:*

- если заявка и документы представлены заявителем лично – предоставляет такому заявителю консультацию о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, требованиях к оформлению документов и выдает памятку с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- если заявка и документы представлены заявителем иным способом – направляет заявителю уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа, с предоставлением информации о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, требованиях к оформлению документов и приложением памятки с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.2.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 2 рабочих дней.

*3.3. Изучение представленных документов на предмет наличия оснований для отказа в выдаче талона.*

Специалист в день получения заявки и документов проводит проверку заявки и представленных документов на предмет наличия у заявителя права посещения врача согласно действующему законодательству.

*3.4. Принятие решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо о выдаче направления на прием к врачу в иное учреждение, либо об отказе в выдаче талона.*

3.4.1. Основанием для начала процедуры является завершение проверки специалистом заявки и представленных документов.

3.4.2. По результатам проверки специалист принимает одно из следующих решений:

- выдать талон;
- включить заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу;
- выдать направление на прием к врачу в иное учреждение;
- отказать в выдаче талона.

3.4.3. Административная процедура выполняется в день получения заявки и документов непосредственно по завершении проверки заявки и представленных документов.

*3.5. Выдача талона либо направление извещения о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо выдачи направления на прием к врачу в иное учреждение, либо направления извещения об отказе в выдаче талона.*

3.5.1. Основанием для начала процедуры является принятие специалистом одного из решений, указанных в пункте 3.4.2 настоящего регламента.

### 3.5.2. Исходя из принятого решения специалист:

- осуществляет запись заявителя на прием к врачу и оформляет талон на прием к врачу;
- включает заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу и оформляет извещение о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу;
- оформляет направление на прием к врачу в иное учреждение;
- оформляет извещение об отказе в выдаче талона.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 2 рабочего дня.

### 3.5.3. Заместитель главного врача по КЭР МУЗ «Саянская ЦРБ» подписывает подготовленный специалистом документ.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 2 рабочих дней.

### 3.5.4. Специалист выдает талон, извещение о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, направление на прием к врачу в иное учреждение, либо извещение об отказе в выдаче талона заявителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 1 рабочего дня.

Максимальный срок исполнения процедуры в случае оформления направления к врачу в иное учреждение не должен превышать 5 рабочих дней, с даты принятия специалистом решения.

## **4. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги.**

### *4.1. Контроль соблюдения положений настоящего регламента осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.*

### 4.2. Порядок осуществления контроля предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль соблюдения положений настоящего регламента осуществляется непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному заявителю:

- главным врачом МУЗ «Саянская ЦРБ» или по его поручению заместителем главного врача, руководителем соответственного структурного подразделения (отделения) МУЗ «Саянская ЦРБ» – в отношении специалиста;
- главным врачом МУЗ «Саянская ЦРБ» – в отношении заместителя главного врача, руководителя соответственного структурного подразделения (отделения) МУЗ «Саянская ЦРБ», действующих по его поручению.

Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления муниципальной услуги.

### 4.3. Контроль соблюдения положений настоящего регламента путем проведения плановых проверок осуществляет главный врач МУЗ «Саянская ЦРБ» 1 раз в полгода в соответствии с планами работы учреждения.

### 4.4. Внеплановые проверки соблюдения положений настоящего регламента проводятся главным врачом МУЗ «Саянская ЦРБ» при поступлении информации о несоблюдении работниками учреждения требований настоящего регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями или суда.



4.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

4.6. Специалист несет персональную ответственность за:

- соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема и регистрации заявки и документов от заявителя, внесения записей в электронные базы данных учреждения;
- соответствие принятых документов требованиям пунктов 2.2.1-2.2.2 настоящего регламента;
- принятое решение о выдаче талона, либо о постановке заявителя «в лист ожидания» на прием к врачу, либо о выдаче направления на прием к врачу в иное учреждение, либо об отказе в выдаче талона;
- соблюдение сроков, порядка и форм при осуществлении действий, указанных в пункте 3.5.2. настоящего регламента;
- своевременное представление документов на подпись заместителю главного врача по КЭР МУЗ «Саянская ЦРБ»;
- соблюдение порядка и сроков вручения заявителю талона, извещения о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, направления на прием к врачу в иное учреждение, либо извещения об отказе в выдаче талона.

4.7. Заместитель главного врача по КЭР МУЗ «Саянская ЦРБ» несет персональную ответственность за:

- соблюдение сроков подписания документов, представленных специалистом;
- принятое решение о выдаче талона, либо о постановке заявителя «в лист ожидания» на прием к врачу, либо о выдаче направления на прием к врачу в иное учреждение, либо об отказе в выдаче талона, если такое решение принято им самостоятельно.

## **5. Порядок обжалования действий (бездействий) и приказов, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.**

5.1. Заявитель или действующее в его интересах юридическое лицо (орган) имеют право на обжалование действий или бездействия работников МУЗ «Саянская ЦРБ» в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заявитель вправе обратиться в МУЗ «Саянская ЦРБ» с требованием о предоставлении информации и документов, связанных с предоставлением муниципальной услуги, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы на действия (бездействие) работников МУЗ «Саянская ЦРБ».

5.3. Заявитель или действующее в его интересах юридическое лицо (орган) вправе обжаловать действия (бездействие), приказы в досудебном порядке:

- действия (бездействие) работников МУЗ «Саянская ЦРБ» обжалуются главному врачу МУЗ «Саянская ЦРБ»;
- действия (бездействие) главного врача МУЗ «Саянская ЦРБ», в том числе в связи с неприятием основанных на законодательстве Российской Федерации мер в отношении действий, бездействия или решений работников МУЗ «Саянская ЦРБ», а также приказы

обжалуются в Министерство здравоохранения Красноярского края (адрес: 660017 г. Красноярск, ул. Красной Армии, 3).

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является письменное обращение (жалоба) заявителя или юридического лица (органа), поданная в интересах заявителя.

5.5. Жалоба заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги должна соответствовать требованиям и подлежит рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 –ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

5.6. Жалоба юридического лица (органа) в обязательном порядке должна содержать:

- наименование юридического лица (органа);
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, о продлении срока обращения;
- суть (обстоятельства) обжалуемых действий (бездействия), приказов, основания, по которым юридическое лицо (орган) считает, что нарушены права и законные интересы заявителя, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- подпись соответствующего должностного лица юридического лица (органа).

Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя и отчество должностного лица, действие (бездействие), решение которого обжалуется;
- иные сведения, которые юридическое лицо (орган) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

5.7. Лицо, рассматривающее жалобу юридического лица (органа), поданную в интересах заявителя, вправе отказать в ее рассмотрении в случае ее несоответствия требованиям пункта 5.6 настоящего регламента, а также по следующим основаниям:

- обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- в обращении не указаны наименование юридического лица (органа), почтовый адрес, по которому ему должен быть направлен ответ.

Если в жалобе юридического лица (органа) содержатся вопросы, а которые ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, соответствующее должностное лицо вправе принять решение об оставлении ее без рассмотрения, о чем уведомляется юридическое лицо (орган).

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, юридическому лицу (органу)

сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.8. Обращение юридического лица (органа) рассматривается в срок не более 15 календарных дней.

5.9. Письменное обращение юридического лица (органа), должно быть зарегистрировано в установленном порядке и передано на рассмотрение соответствующим должностным лицам.

Запрещается направлять обращение на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.10. Заявление об обжаловании действий (бездействия) работников МУЗ «Саянская ЦРБ», связанных с предоставлением муниципальной услуги, подается в районный суд общей юрисдикции по месту жительства гражданина либо по месту нахождения учреждения в течение 3 месяцев со дня, когда гражданину стало известно о действиях (бездействии) должностных лиц работников МУЗ «Саянская ЦРБ».

Порядок рассмотрения и разрешения заявлений, направляемых в суды, определяется соответствующим процессуальным законодательством.