Приложение к постановлению

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Административный регламент**

**по предоставлению государственной услуги**

**«Прием заявок (запись) на прием к врачу»**

1. **Общие положения**
2. Настоящий Административный регламент определяет процедуру предоставления государственным бюджетным учреждением здравоохранения «Курманаевская РБ» государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее государственная услуга).

1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления государственной услуги, создания комфортных условий для потребителей государственной услуги, определяет порядок, сроки, последовательность действий (административных процедур) при оказании государственной услуги.

1.3. Получателями муниципальной услуги в рамках обязательного медицинского страхования (ОМС) являются граждане Российской Федерации, находящиеся на территории муниципального образования Курманаевский район, а также иностранные граждане, временно находящиеся в Российской Федерации и лица без гражданства, в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 29.11.2010 года № 326 - ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации» (далее по тексту - заявитель).

1.4. Информацию о порядке предоставления государственной услуги заявитель может получить:

1.4.1. В сети Интернет:

- на официальном сайте ГБУЗ «Курманаевская РБ»: http://kurmcrb.ru/,

- на официальном сайте муниципального образования Курманаевский район: <http://www.kmorb.ru/>;

- на едином портале государственных и муниципальных услуг РФ: <http://www.gosuslugi.ru/>;

- на региональном портале государственных и муниципальных услуг: <http://www.orenburg-gov.ru/>;

1.4.2. На информационных стендах (в структурных подразделениях) ГБУЗ «Курманаевская РБ»,

1.4.3. С использованием средств телефонной и электронной связи (телефон: (35342)2-12-37, электронная почта: [muzkсrb@esoo.ru](mailto:muzkerb@esoo.ru)).

**II. Стандарт предоставления государственной услуги**

2.1. Наименование государственной услуги – «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

2.2. Государственная услуга предоставляется государственным бюджетным учреждением здравоохранения «Курманаевская РБ» (далее по тексту ГБУЗ)

Информация о местонахождении ГБУЗ «Курманаевская РБ»:

почтовый адрес: 461060, Оренбургская область, Курманаевский район, село Курманаевка, улица Степана Разина, № 1;

электронный адрес: [muzkсrb@esoo.ru](mailto:muzkerb@esoo.ru);

юридический адрес: 461060, Оренбургская область, Курманаевский район, село Курманаевка, улица Степана Разина, № 1;

телефон: 8(35341) 2-12-37

факс: 8(35341) 2-12-37

Режим работы

Регистратура, телефон: 2-14-68:

- понедельник-пятница с 8.30 -17.00, перерыв на обед с 13.00-14.00, телефон: 2-14-68

Работа терапевтов и специалистов по графику:

- понедельник-пятница с 9.00 -17.12, перерыв на обед с 13.00-14.00, суббота-воскресенье: выходной

- суббота с 8.30 -15.30 - процедурный кабинет, 9.00 – 13.00 – физиотерапевтический кабинет

- воскресенье – выходной

Прием вызова врача на дом – в рабочие дни с 8.30 - 17.00.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись на приём к врачу;

- отказ в предоставлении услуги.

2.4 Срок предоставления муниципальной услуги – не более 15 минут

Специалист МБУЗ устанавливает предмет обращения, личность заявителя. Максимальный срок выполнения действия 5 минут.

На основании выявленных сведений специалист проверяет наличие всех   
необходимых документов, определяет основания для предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения действия 10 минут.

При обращении заявителя устно – по справочному телефону регистратуры, время ожидания соединения с ответственным исполнителем услуги составляет не более 5 минут.

Муниципальная услуга  в электронном виде предоставляется в момент обращения заявителя на Портал, сайт, терминал для электронной самозаписи.

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Ежегодным Постановлением Правительства Оренбургской области об утверждении территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Оренбургской области (далее Программа государственных гарантий);

- Федеральным законом от 21.11. 2011 г. № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 29.11.2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании»;

- Приказом Минздрава РФ от 20.11.2002 г. № 350 «О совершенствовании амбулаторно-поликлинической помощи населению РФ»;

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Постановлением Правительства РФ от 16.04.2012 г. № 291 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»)»;

- Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006  
"Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг";

- Уставом ГБУЗ «Курманаевская РБ».

2.6. Для получения государственной услуги необходимы следующие документы:

Для детей до 14 лет:

- полис обязательного медицинского страхования (далее по тексту – полис ОМС);

- свидетельство о рождении;

- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС) (для детей, пользующихся социальными льготами).

Для детей старше 14 лет и взрослых:

- полис ОМС;

- документ, удостоверяющий личность;

- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС);

- документ, подтверждающий право на получение набора социальных услуг (при наличии).

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги:  
основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.8. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги (за исключением случаев экстренной медицинской помощи) на бесплатной основе являются:

- отсутствие полиса обязательного медицинского страхования и (или) страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования (СНИЛС);

- отсутствие документа, удостоверяющего личность, в случае необходимости оказания плановой медицинской помощи в рамках территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи;

- отсутствие приема специалиста необходимого профиля в ГБУЗ (при отсутствии необходимого специалиста гражданин, по показаниям, должен быть направлен  в другое лечебное учреждение после осмотра участковым терапевтом);

- невозможность осуществить запись посредством телефонной связи (через Интернет) в связи с неисправностью.

2.9. Государственная услуга предоставляется бесплатно:

- при наличии экстренных медицинских показаний;

- по полису медицинского страхования в пределах предусмотренного полисом и действующими нормативами объёма услуг, предусмотренных ежегодной территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, утверждаемой Правительством Оренбургской области.

2.9.1. В остальных случаях медицинская услуга оказывается на платной основе по тарифам, утвержденным постановлением главы муниципального образования Курманаевский район.

2.10. Предоставление муниципальной услуги, осуществляется в день обращения заявителя.

2.10.1. Прием заявок (запись) на прием к врачу при введении  услуги в электронном виде осуществляется в момент обращения заявителя на портал государственных и муниципальных услуг (далее – Портал)

2.10.2. Прием заявок (запись) на прием к врачу  через терминал программного комплекса осуществляется в момент регистрации заявителя через терминал.

2.10.3. При обращении заявителя лично в регистратуру государственной услуга предоставляется в порядке живой очереди.

Вне очереди государственная услуга предоставляется:

ветеранам Великой Отечественной войны;

членам семей погибших (умерших) инвалидов войны;

участникам Великой Отечественной войны и ветеранам боевых действий;

участникам ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции;

гражданам, получившим или перенесшим лучевую болезнь, другие  заболевания, и  инвалидам вследствие Чернобыльской катастрофы;

беременным женщинам;

больным с высокой температурой, острыми болями любой локализации.

Указанные категории граждан обслуживаются вне очереди.

2.10.4. Максимальный срок ожидания в очереди при предоставлении государственной услуги в регистратуре не может превышать 15 минут.

2.10.5. При обращении заявителя устно – по справочному телефону регистратуры, время ожидания соединения с ответственным исполнителем услуги составляет не более      5 минут.

2.11. Максимальный срок регистрации заявки заявителя о предоставлении государственной услуги - не более 15 минут с учетом имеющейся очереди, при обращении лично.

Время ожидания соединения с ответственным исполнителем услуги по справочному телефону регистратуры составляет не более 5 минут.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги через терминал программного комплекса в учреждении производится при выходе заявителя на терминал, Портал.

2.12. Требования к помещению, в котором предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, месту для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

2.12.1. Требования к помещению, в котором предоставляется государственная 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 доступа к сети Интернет;

- наличие оргтехники для печати, копирования, сканирования документов;

- наличие телефонной связи;

- обеспечение комфортных условий для граждан;

2.12.2. Требования к залу ожидания:

- соответствие санитарным правилам и нормам;

- соответствие требованиям пожарной безопасности;

- обеспечение комфортных условий для граждан;

- наличие сидячих мест, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.12.3. Требования к информационным стендам с образцами заполнения заявок о предоставлении муниципальной услуги и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

- наличие административного регламента предоставления государственной услуги;

- наличие информации о графике работы ГБУЗ;

- наличие сведений о специалистах, предоставляющих государственную услугу, с указанием должности, фамилии, имени и отчества, времени приёма, номера кабинета;

- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- наличие информации об органах, осуществляющих контроль и надзор за предоставлением муниципальной услуги;

- наличие информации о порядке получения услуги в электронной форме.

2.13. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.13.1. Показатели доступности государственной услуги:

- наличие информации о режиме работы ГБУЗ и графике приёма врачей-специалистов по предоставлению государственной услуги на Портале, на сайте, в местах оказания государственной услуги на информационных стендах;

- время ожидания услуги – не более 15 минут, при обращении заявителя лично;

- возможность самозаписи через Портал, терминал, официальный сайт ГБУЗ;

- услуга оказывается бесплатно.

2.13.2. Показатели качества государственной услуги:

- соответствие требованиям административного регламента;

- наличие различных каналов получения услуги;

- соблюдение сроков предоставления услуги;

- количество обоснованных жалоб.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.**

3.1. Состав административных процедур

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявителей (лично, по телефону, через Интернет);

- рассмотрение заявки от заявителя в устной форме должностным лицом, ответственным за предоставление государственной услуги (медицинским регистратором);

- регистратор предоставляет информацию заявителю (о месте приема врача, время приема, необходимости предоставления для осуществления приема информации: наличие последней флюорографии органов грудной клетки, прохождение смотрового кабинета и т.д.);

- предоставление документов заявителем, для получения услуги;

- запись в журнал. Заявка (запись) на прием к врачу регистрируется в журнале, при этом фиксируются:

- дата и время поступления заявки;

- Ф.И.О. заявителя (пациента),

- место проживания и контактный телефон;

- Ф.И.О. и должность врача;

- фактическое дата и время назначенного приема;

- формирование списка получателей услуги, записавшихся на прием к врачу на следующий день, производится сотрудником регистратуры ежедневно, в конце рабочего дня;

- обновление и пополнение информации списка свободных талонов на прием к врачам производится сотрудником регистратуры ежедневно на двухнедельный период.

3.2.1. Основанием для начала действий по предоставлению государственной услуги является прием заявления от заявителя и регистрация его в журнале.

3.2.2. При принятии заявки (записи) на прием к врачу, медицинский регистратор самостоятельно принимает решение и при необходимости разъясняет заявителю государственной услуги:

* о возможности вызова врача на дом, при наличии показаний для вызова;
* о возможности обращения за медицинской помощью по неотложным показаниям, при наличии показаний.

3.2.3. Предварительная запись (по телефону регистратуры 2-14-68, при личном обращении в регистратуру ГБУЗ «Курманаевская РБ», через Интернет).

При обращении заявителя лично или по телефону медицинский регистратор подробно и в вежливой, корректной форме информирует о возможности записи на прием к врачу, точной дате и времени, осуществляет запись на прием к врачу путем внесения данных о пациенте в соответствующее диалоговое окно программного комплекса.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании ГБУЗ, фамилии сотрудника регистратуры; при личном обращении заявителя для сотрудника регистратуры обязательно наличие бейджа или таблички с указанием Ф.И.О.

При осуществлении записи на прием к врачу через терминал обратившийся заявитель осуществляет самостоятельно внесение необходимых данных в соответствующее диалоговое окно.

В случае предварительного обращения за плановой медицинской помощью медрегистратор уточняет Ф.И.О. пациента, адрес место жительства, контактный телефон. Выбирает для пациента наиболее удобное для него время приема (по свободным строкам журнала приема), вносит в журнал фамилию пациента и сообщает пациенту время приема, номер кабинета и Ф.И.О. врача, ведущего прием, выдает талон приема.

3.2.4. Накануне перед днем приема регистраторы осуществляют поиск амбулаторных карт пациентов, записанных на следующий день. Обеспечивают наличие амбулаторных карт и статистических талонов у врачей непосредственно перед началом приема.

3.2.5. Непосредственно в день приема.

При первичном обращении пациент предъявляет регистратору документы, предусмотренные в п. 2.6. Административного регламента.

По базе прикрепленного населения медрегистратор осуществляет поиск амбу­латорной карты пациента и оформляет статистический талон к врачу. Пациенту указывается номер кабинета, где будет осуществляться прием и время приема, Ф.И.О. врача (при необходимости эти данные дублируются на бумажном носителе).

3.2.6. Амбулаторная карта пациента хранится в регистратуре ГБУЗ «Курманаевская РБ». При обращении пациента в ГБУЗ «Курманаевская РБ» работники регистратуры обеспечивают доставку амбулаторной карты к врачу и несут ответственность за сохранность амбулаторных карт пациентов.

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. За нарушение требований настоящего административного регламента, виновные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений вышеуказанными лицами, осуществляют: главный врач, его заместители и заведующая поликлиникой.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц государственных служащих.**

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги у заявителя;

- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами;

- отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (Министерство здравоохранения Оренбургской области, расположенное по адресу: город Оренбург, улица Терешковой, д. 33, контактный телефон: 8(3532)77-35-44) и рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу.

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

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие), которого обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождении 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу; должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

5.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2. настоящего раздела незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.