



# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЗВЕРЕВО

Ростовской области

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«25» 03 2016 г.

№ 258

г. Зверев

Об утверждении Административного регламента предоставления МБУЗ «ЦГБ» г. Зверев муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», ст.ст. 16,17 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с постановлением постановления Администрации г. Зверев от 19.01.2016 № 32 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг и административных регламентов исполнения муниципальных функций», ст. ст. 3,28 Устава муниципального образования «Город Зверев»,

### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления Муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения «Центральная городская больница» город Зверев муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».
2. Управляющему делами Администрации города Зверев (М.О. Конькова) обеспечить опубликование настоящего постановления на официальном сайте Администрации города Зверев.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования на официальном сайте Администрации города Зверев.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на главного врача МБУЗ «ЦГБ» г. Зверев Мартыненко Р.Н.

И.о. мэра города Зверев

С.П. Орлов

Постановление вносит:  
главный врач МБУЗ «ЦГБ» г.  
Зверев Р.Н. Мартыненко

**Административный регламент**  
предоставления Муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения «Центральная  
городская больница» г. Зверев муниципальной услуги  
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее - Регламент) «Прием заявок (запись) на прием к врачу» определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при организации обслуживания населения города Зверев Муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения «Центральная городская больница» г. Зверев по предоставлению муниципальной услуги: «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

1.2. Предоставление муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» осуществляется Муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения «Центральная городская больница» г. Зверев (далее – МБУЗ «ЦГБ» г. Зверев).

1.3. Номер муниципальной услуги в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр) - 6140100010000296335.

1.4. Полное наименование муниципальной услуги - «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

1.5. Прием обращений, информирование заявителей и выдача документов по результатам рассмотрения представленных заявлений осуществляется МБУЗ «ЦГБ» г. Зверев. Также муниципальная услуга предоставляется через сеть Интернет – электронный сервис Единая государственная информационная система здравоохранения и через терминалы Единой государственной информационной системы здравоохранения (далее по тексту - Терминал), расположенные в здании МБУЗ «ЦГБ» г. Зверев.

1.6. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства (далее - заявители), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, обратившиеся с письменным заявлением, поданным лично или через законного представителя.

1.7. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги:

1.7.1 Информирование и консультирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют специалисты МБУЗ «ЦГБ» г. Зверев.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется МБУЗ «ЦГБ» г. Зверев следующими способами:

- на информационных стендах в помещении МБУЗ «ЦГБ» г. Зверев;
- по номерам телефонов для справок;
- на официальном сайте Администрации г. Зверев;
- на официальном сайте МБУЗ «ЦГБ» г. Зверев;
- на ЕПГУ.

Сотрудники МБУЗ «ЦГБ» г. Зверев осуществляют консультирование заявителей о порядке предоставления услуги, в том числе по вопросам:

- перечня и содержания документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- сроков и процедур предоставления муниципальной услуги;

- категории заявителей, имеющих право обращения за получением муниципальной услуги;
- уточнения перечня документов, необходимых при обращении за получением муниципальной услуги;
- источника получения документов, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги (наименование, адрес, часы приема организации, в распоряжении которой находится (подготавливается) необходимый документ);
- уточнения контактной информации органа власти (структурных подразделений), ответственного за предоставление муниципальной услуги;
- порядка обжалования решений, действий или бездействия должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

1.8. Сведения о местонахождении, графике работы, телефонах для справок и консультаций, а также об интернет-сайте, адресах электронной почты, участвующих в предоставлении услуги.

1.8.1. ЕПГУ: <http://www.gosuslugi.ru/>;

1.8.2. Электронный сервис Единая государственная информационная система здравоохранения: <http://записьнаприем.рф/>;

1.8.3. Официальный сайт Администрации города Зверево: <http://zverevo.donland.ru/>.

1.8.4. Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Центральная городская больница» г. Зверево:

Адрес	346312, Ростовская область, г.Зверево, ул.Обухова, 21
Телефон	взрослая регистратура - +7 (86355) 4-44-55 детская регистратура - +7 (86355) 4-14-44 телефон для справок общего характера: 8 (86355) 4-33-26
Факс	+7 (86355) 4-33-26
Web-сайт	<a href="http://zverevocgb.ru">http://zverevocgb.ru</a>
E-mail	<a href="mailto:muzcgb-gukovo@yandex.ru">muzcgb-gukovo@yandex.ru</a>

График (режим) приема заявлений, предоставления консультаций и информации специалистами МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево:

понедельник – пятница - 8.00 – 18.00, без перерыва;

суббота - 8.00 – 12.00, без перерыва;

выходные дни: воскресенье.

1.9. Информация о порядке предоставления услуги, а также об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, размещается на официальном сайте Администрации города Зверево, ЕПГУ, на официальном сайте МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, а также предоставляется непосредственно специалистами МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, с использованием средств телефонной связи и электронной почты; по почте (по письменным обращениям заявителей).

1.10. Информирование заявителей проводится в двух формах: устное и письменное.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в рабочее время, специалисты МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево (при ответе на телефонные звонки), участвующие в процессе предоставления муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

Специалист предлагает собеседнику представиться; выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса; корректно и лаконично дает ответ, при этом при

необходимости сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 10 минут. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления услуги, либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заявителя о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления услуги.

Специалисты МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменный ответ на обращение подписывается руководителем МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево либо уполномоченным им лицом, и должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя, и направляется по адресу, указанному в обращении.

Порядок и сроки предоставления письменной информации определен в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с которым максимальный срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

1.11. Порядок, форма и место размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в сети Интернет.

На информационных стендах в помещении МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, предназначенном для приема документов, на официальном сайте Администрации города Зверево, официальном сайте МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, ЕПГУ размещается:

- а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;
- б) извлечения из текста Регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте Администрации города Зверево);
- в) блок-схема (приложение №1 к настоящему Регламенту) и краткое описание порядка предоставления услуги;
- г) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования, предъявляемые к этим документам;
- д) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- е) местонахождение, номера телефонов для консультаций (справок), номер факса и график (режим) работы МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево;
- ж) адрес электронной почты МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево;
- з) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу – МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево.

При предоставлении муниципальной услуги МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы,

органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденных решением Зверевской городской Думы.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение талона (запись) на прием к врачу либо отказ в предоставлении услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Прием заявок (запись) на прием к врачу осуществляется в день обращения в МБУЗ «ЦГБ» г.Зверево. Срок предоставления услуги:

- по телефону – не более 5 минут;
- при личном обращении – не более 15 минут;
- через электронный сервис Единая государственная информационная система здравоохранения – не более 5 минут;
- через Терминал – не более 5 минут.

2.4.2. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет 15 минут; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего прием документов, составляет 15 минут.

2.4.3. В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы, срок предоставления услуги продлевается на время существования данных обстоятельств.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках в Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 №7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 №11-ФКЗ);
- Гражданский кодекс Российской Федерации 30.10.1994 № 51-ФЗ (ред. от 23.05.2016), ("Российская газета", №23, 06.02.1996 №24, 07.02.1996 №25, 08.02.1996 №27, 10.02.1996);
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 21.07.2014 с изменениями и дополнениями, вступил в силу с 01.09.2015) «О персональных данных» («Российская газета» от 29.07.2006 № 165);
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (ред. от 15.02.2016) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» от 8.10.2003 № 202);
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 15.02.2016) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30.07.2010 № 168);
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ (ред. от 29.12.2015) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» («Российская газета» от 23.11.2011 № 263);
- Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ (ред. от 30.12.2015) «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» («Российская газета» от 3.12.2010 № 274);
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 29.12.2015) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета», № 234, 02.12.1995);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 19.12.2015 № 1382 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2016 год» (Собрание законодательства Российской Федерации от 28.12.2015 N 52 (часть I) ст. 7607);
- Устав муниципального образования «Город Зверево» (официальный сайт Администрации города Зверево);
- Устав МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево (официальный сайт МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность заявителя или представителя заявителя (копия при предъявлении оригинала), в случае подачи заявления в электронном виде – электронный образ документа:

а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (для граждан Российской Федерации);

б) временное удостоверение личности (для граждан Российской Федерации);

в) паспорт гражданина иностранного государства, легализованный на территории Российской Федерации (для иностранных граждан);

г) разрешение на временное проживание (для лиц без гражданства);

д) вид на жительство (для лиц без гражданства);

е) удостоверение беженца в Российской Федерации (для беженцев);

ж) свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории Российской Федерации по существу (для беженцев);

з) свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;

и) свидетельство о рождении (для лиц, не достигших возраста 14 лет).

- полис обязательного медицинского страхования Российской Федерации (копия при предъявлении оригинала);

- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (СНИЛС) (копия при предъявлении оригинала);

- справка установленной формы органа Пенсионного фонда Российской Федерации для граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи (копия при предъявлении оригинала);

- документ, подтверждающий отношение к льготной категории (копия при предъявлении оригинала).

Необходимые документы могут быть представлены в МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве следующими способами:

- посредством личного обращения либо через законного представителя.

2.6.1. При предоставлении муниципальной услуги МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

2.6.2. Требования к предоставляемым заявителем документам.

Предоставленные документы должны соответствовать следующим требованиям:

- качество представленных документов должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать реквизиты документа;

- содержится фамилия, имя, отчество заявителя, его место жительства (место нахождения), реквизиты документа, удостоверяющего личность, способ получения результата предоставления муниципальной услуги (лично или почтовым отправлением), контактный телефон написаны полностью, личная подпись заявителя или уполномоченного лица;

Требования для электронных документов (электронных образов документов):

- документы должны соответствовать требованиям, установленными нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление муниципальной услуги в электронном виде;

- качество представленных электронных образов документов должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать реквизиты документа;

- соответствие электронного документа по содержанию с документом, составленным на бумажном носителе.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- несоответствие документов требованиям, установленным п. 2.6.2. настоящего административного Регламента

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- непредставление документов, соответствующих перечню, указанному в пункте 2.6 настоящего Регламента;

- нарушение требований к оформлению документов, установленных в п.2.6.2. настоящего Регламента.

Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, а также при получении ее результата не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Специалист МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, в обязанности которого входит принятие документов:

- устанавливает предмет обращения заявителя;

- проверяет наличие необходимых документов в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6 настоящего Регламента;

- проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным пунктом 2.6.2. настоящего Регламента;

- регистрирует поступление обращения в соответствии с установленными правилами делопроизводства.

Срок регистрации запроса предусмотрен не более 15 минут.

2.12. Требования к помещениям МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, в которых предоставляются муниципальные услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуг.

2.12.1. Требования к помещениям МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево:

- условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;

- возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- размещение с учетом максимальной транспортной доступности;

- соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда;

- оборудование осветительными приборами, которые позволят ознакомиться с представленной информацией;

- оборудование секторов для информирования (размещения стендов); наличие схемы расположения служебных помещений (кабинетов);

- наличие бесплатной парковки для автомобильного транспорта посетителей МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, в том числе предусматривающей места для специальных автотранспортных средств инвалидов, расположенной на территории, прилегающей к МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево.

2.12.2. Требования к местам для ожидания:

- оборудование стульями и (или) кресельными секциями;

- местонахождение в холле или ином специально приспособленном помещении;

- наличие в здании, где организуется прием заявителей, мест общественного пользования (туалеты) и мест для хранения верхней одежды.

2.12.3. Требования к входу в здание МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево:

- наличие стандартной вывески с наименованием МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево и режимом его работы;

- наличие удобного и свободного подхода для заявителей и подъезда для производственных целей МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево;

- наличие системы освещения входной группы.

2.12.4. Требования к местам для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов:

- наличие визуальной, текстовой информации, размещаемой на информационном стенде МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево;

- информационные стенды должны быть максимально приближены к каждому посетителю, хорошо просматриваемы и функциональны;

- оформление текста материалов, размещаемых на стендах МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево и МФЦ, официальном сайте Администрации г. Зверево, Портале удобным для чтения шрифтом;

- обеспечение дублирования необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- наличие стульев и столов для возможности оформления документов;

- обеспечение свободного доступа к информационным стендам, столам.

2.12.5. Требования к местам приема заявителей и оборудованию мест получения муниципальной услуги:

- наличие вывески (таблички) с указанием номера кабинета (фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием);

- обеспечение организационно-техническими условиями, необходимыми для предоставления специалистом услуги: каждое рабочее место сотрудника должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам;

- при организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода сотрудников из помещения при необходимости;

- наличие стульев и столов;



- наличие канцелярских принадлежностей и расходных материалов для обеспечения возможности оформления документов.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Показатели доступности предоставления услуги:

- транспортная доступность к местам предоставления услуги;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи в МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве;
- допуск в МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск в МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н;
- оказание сотрудниками МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов в МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве наравне с другими лицами;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- возможность предварительной записи в МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве для получения муниципальной услуги;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Администрации г.Звереве, официальном сайте МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве, ЕПГУ, а также предоставление специалистами МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве при личном обращении; с использованием средств телефонной связи и электронной почты; по почте (по письменным обращениям заявителей);
- возможность получения муниципальной услуги посредством самозаписи через терминалы, расположенные в здании МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве.

2.13.2. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- количество взаимодействий заявителя с сотрудниками МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве при предоставлении муниципальной услуги не более 2 раз: заявитель предоставляет полный пакет документов в соответствии с п.2.6. настоящего Регламента в МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве и единожды забирает результат предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие нарушений срока предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие нарушений срока ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация запроса и пакета документов;
- выдача талона на прием к врачу либо отказ в предоставлении услуги.

Основанием для начала исполнения административных процедур является поступление обращения от заявителя.

3.2. Муниципальная услуга, оказываемая МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве, предоставляется способами:

- а) по телефону;
- б) при личном обращении в МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве;

- в) через электронный сервис Единая государственная информационная система здравоохранения;
- г) через Терминалы.

3.2.1. При обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги по телефону регистратор запрашивает следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- дата рождения;
- адрес проживания заявителя;
- номер полиса обязательного медицинского страхования.

В случае, если заявитель не прикреплен к МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве, то запись по телефону осуществить невозможно. В данном случае заявителю необходимо лично обратиться в регистратуру МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве для создания амбулаторной карты и последующей записи на прием к врачу.

В случае, если заявитель прикреплен к МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве, регистратор уточняет специальность врача и предлагает возможные для записи дату и время приема. В случае несогласия заявителя с предлагаемой датой, временем или специалистом, регистратор предлагает заявителю выбрать другой день (время, специалиста).

При согласовании с заявителем сотрудник регистратуры бронирует дату и время приема врача.

После бронирования даты и времени посещения врача по телефону, заявителю необходимо явиться в регистратуру за 30 минут до указанного времени в талоне на прием к врачу, предоставить документы в соответствии с п. 2.6. настоящего Регламента, подтвердить бронь и получить талон на прием к врачу.

Продолжительность административного действия не более 15 минут.

Критерии принятия решения:

- наличие документов в соответствии с п. 2.6. настоящего Регламента;
- соответствие документов требованиям, установленными п. 2.7. настоящего Регламента.

3.2.2. При личном обращении заявителя в МБУЗ «ЦГБ» г. Звереве сотрудник регистратуры, участвующий в предоставлении муниципальной услуги, информирует заявителя о свободных часах и дате приема врача.

При согласовании с заявителем даты и времени приема врача сотрудник регистратуры осуществляет запись получателя услуг на прием к врачу и запрашивает документы в соответствии с п. 2.6. настоящего Регламента.

Заявитель при осуществлении записи предоставляет документы в соответствии с п. 2.6 настоящего Регламента, а также сообщает:

- фамилию, имя, отчество получателя услуги;
- дату рождения получателя услуги;
- адрес регистрации получателя услуги (при несовпадении адреса проживания с адресом регистрации указываются оба адреса).

Регистратор информирует заявителя о принятом решении, в случае положительного решения, то регистратор выдает талон о записи на прием к врачу.

При несогласии получателя услуги с предлагаемой датой и временем приема врача муниципальная услуга не предоставляется.

Продолжительность административного действия не более 15 минут.

Критерии принятия решения:

- наличие документов в соответствии с п. 2.6. настоящего Регламента;
- соответствие документов требованиям, установленными п. 2.7. настоящего Регламента.

3.2.3. При обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги через электронный сервис Единая государственная информационная система здравоохранения заявитель самостоятельно заполняет интерактивные поля:

- номер паспорта (свидетельства о рождении) без серии;
- номер полиса обязательного медицинского страхования (без серии);
- номер мобильного телефона.

После заполнения необходимой информации проводится идентификация заявителя. В случае, если заявитель ранее не обращался за медицинской помощью в МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, его амбулаторная карта в базе отсутствует и идентификация невозможна. Заявителю необходимо лично обратиться в регистратуру МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево для создания амбулаторной карты.

В случае успешной идентификации заявителя предлагается выбрать следующую информацию:

- специальность, фамилию, имя, отчество врача;
- дату записи на прием к врачу
- возможное для записи время приема.

После бронирования даты и времени посещения врача, заявитель должен явиться в назначенное время на прием к врачу.

Продолжительность административной процедуры не более 5 минут.

3.2.4. При обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги через Терминал заявитель самостоятельно заполняет поля электронной формы в следующем порядке:

- а) Выбрать меню "Запись на бесплатный прием";
- б) Ввести номер документа удостоверяющего личность заявителя без серии, номер полиса обязательного медицинского страхования (без серии);
- в) Выбрать специалиста;
- г) Выбрать дату и время приема;
- д) Подтвердить введенную информацию;
- е) Забрать отрывной талон.

В случае, если заявитель ранее не обращался за медицинской помощью в МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево и его электронная амбулаторная карта в базе отсутствует, запись через Терминал осуществить невозможно. В данном случае заявителю необходимо лично обратиться в регистратуру МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево для создания амбулаторной карты.

Продолжительность административной процедуры не более 5 минут.

3.3. Блок-схема административных процедур приведена в приложении №1 к Регламенту.

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

##### 4.1. Текущий контроль.

4.1.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами настоящего Регламента, осуществляется руководителем МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево и должностными лицами МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево в соответствии с положениями о МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево и должностными инструкциями путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево положений настоящего Регламента.

4.1.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, но не реже одного раза в год.

4.1.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, и организуется руководителем МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево.

4.1.4. По результатам контроля осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.1.5. Проверки полноты и качества предоставления услуги организуются на основании приказов руководителя МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево.

4.2. Плановый и внеплановый контроль.

4.2.1. Проверки могут быть плановыми, на основании планов работы МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, либо внеплановыми, проводимыми, в том числе по жалобе заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления услуги.

4.2.2. Решение о проведении внеплановой проверки принимает руководитель МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево или уполномоченное им должностное лицо МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево.

4.2.3. Для проведения плановых проверок предоставления услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево.

4.2.4. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги - комплексные проверки или отдельные аспекты - тематические проверки.

4.2.5. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Акт подписывается всеми членами комиссии.

4.2.6. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

4.2.7. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево.

Внеплановые проверки осуществляются в случае выявления нарушений прав заявителей по их жалобам.

4.2.8. Заявители вправе направить письменное обращение в адрес МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.2.9. В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению, в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению. Информация подписывается руководителем МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево или уполномоченным им должностным лицом.

4.3. За невыполнение или ненадлежащее выполнение законодательства Российской Федерации и Ростовской области по вопросам организации и предоставления муниципальной услуги, а также требований настоящего Регламента, сотрудники МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

4.3.1. Должностные лица МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, нарушающие порядок предоставления услуги, в том числе:

- а) препятствующие подаче заявлений граждан;
- б) неправомерно отказывающие гражданам в принятии, регистрации или рассмотрении их заявлений;
- в) нарушающие сроки рассмотрения заявлений;
- г) виновные в разглашении конфиденциальной информации, ставшей известной им при рассмотрении заявлений граждан;
- д) нарушающие право граждан на подачу жалоб, претензий;
- е) допускающие возложение на граждан, не предусмотренных законом обязанностей или ограничение возможности реализации их прав при приеме и рассмотрении заявлений граждан;
- ж) неправомерно отказывающие в удовлетворении законных требований граждан;

несут дисциплинарную, административную, уголовную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### 4.4. Порядок и формы контроля.

4.4.1. Персональная ответственность специалистов МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево определяется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, устанавливается внутренними распорядительными документами МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево.

### V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействий) органа предоставляющего услуги

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, а также их должностных лиц, повлекшее за собой нарушение его прав при предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Ростовской области и Российской Федерации.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

- непосредственно в сектор по обращению граждан Администрации г. Зверево.

- почтовым отправлением по адресу Администрации г. Зверево.

- в ходе личного приема руководителя (Мэра города Зверево, заместителя Главы Администрации, руководителя структурного подразделения Администрации г. Зверево). В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

- официального сайта Администрации города Зверево;

- ЕПГУ.

5.2.2. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. МФЦ обеспечивает ее передачу в Администрацию г. Зверево, в сектор по обращению граждан Администрации города в соответствии с соглашением между Администрацией г. Зверево и МФЦ.

5.3. Подача жалоб осуществляется бесплатно.

5.4. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

5.5. Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.6. Жалоба должна содержать:

- наименование структурного подразделения, предоставляющего услугу, должностного лица структурного подразделения, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения 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) структурного подразделения, предоставляющего услугу, его должностного лица либо ответственного сотрудника;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) структурного подразделения, предоставляющего услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, либо ответственного сотрудника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. 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:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем заявителем лицом (для юридических лиц);
- 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.

5.8. Жалоба подлежит регистрации в течение 1 рабочего дня с присвоением ей регистрационного номера.

5.9. Жалоба в день регистрации передается в МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области и муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления услуги;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации Ростовской области и муниципальными нормативными правовыми актами;
- требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, предоставляющего услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.11. Жалобы, за исключением жалоб на решения, действия, бездействие руководителя МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, предоставляющего услугу, рассматриваются руководителем МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, в соответствии с установленным порядком.

Жалобы на решения, действия, бездействия руководителя МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, рассматриваются заместителем Главы Администрации, курирующим работу МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, предоставляющим услугу опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах;
- 2) возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- 3) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб.
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия)

МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, его должностных лиц, муниципальных служащих и ответственных сотрудников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуги, на их официальных сайтах, на ЕПГУ.

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, его должностных лиц, муниципальных служащих и ответственных сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.15. Жалоба, поступившая в МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течении пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

5.17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, предоставляющего услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решение, действие, бездействие руководителя МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево подписывается заместителем Главы Администрации г. Зверево, курирующим работу МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево.

5.19. Руководитель МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, заместитель Главы Администрации г. Зверево, курирующий работу МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

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

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.20. Руководитель МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, заместитель Главы Администрации г. Зверево, курирующий работу МБУЗ «ЦГБ» г. Зверево, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

Управляющий делами Администрации г. Зверево



М.О. Конькова

Приложение № 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

**Блок-схема  
последовательности административных действий  
при исполнении административной процедуры**

