

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, постановке на
учет и предоставлению информации об организации оказания
специализированной медицинской помощи в специализированных
медицинских учреждениях**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания специализированной медицинской помощи (далее - Регламент) является нормативно-правовым актом, устанавливающим порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

Регламент разработан с целью оптимизации и регламентации процессов предоставления муниципальной услуги, повышения информированности граждан о деятельности Муниципального учреждения здравоохранения Городская больница закрытого административно-территориального образования города Радужный Владимирской области (далее – Городская больница) в том числе о предоставляемых муниципальных услугах.

Регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания специализированной медицинской помощи.

Предоставление муниципальной услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания специализированной медицинской помощи обеспечивает своевременное и полное рассмотрение заявлений граждан, подготовка и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок; постановка пациента на учет в кабинете специализированной помощи при выявлении профильного заболевания и подтверждения диагноза; предоставление заявителям полной информации об организации оказания специализированной медицинской помощи.

1.2. Заявителями муниципальной услуги являются жители закрытого административно-территориального образования города Радужный Владимирской области (далее - ЗАТО г.Радужный), имеющие регистрацию по месту пребывания или месту жительства на территории ЗАТО г.

Радужный, при заболеваниях, в том числе требующих специальных методов диагностики, лечения и использования сложных медицинских технологий.

1.3. Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить:

- непосредственно в здании городской больницы;
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, сети интернет.

1.4. Местонахождение городской больницы: г. Радужный Владимирская область, 9 квартал, дом 2, телефон/факс: 8 (49254) 3-28-46. Адрес электронной почты: pop3@hospital.elcom.ru.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

- прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи.

2.2. Организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет администрация ЗАТО г.Радужный. Функцию по предоставлению муниципальной услуги осуществляет Городская больница по запросам заявителей.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является прием заявлений, постановка на учет (при выявлении профильного заболевания и подтверждения диагноза) и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

- письменные заявления или Интернет-обращения рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях, требующих для решения вопроса, поставленных в письменных заявлениях, а так же в Интернет - обращениях, проведения специальных проверок, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения таких заявлений может быть продлен главным врачом, заместителями главного врача на срок до 30 дней, при этом исполнитель в течение 3 дней письменно уведомляет автора заявления о продлении срока рассмотрения заявления.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

- Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993г. N 5487-1;

- Федеральным законом от 6.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 2.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16.04.2010г. № 243-н «Об организации оказания специализированной медицинской помощи».

2.6. При личном обращении заявителя по вопросу оказания специализированной медицинской помощи, заявителю необходимо представить следующие документы:

- заявление (обращение) гражданина;
- паспорт гражданина РФ;
- свидетельство о рождении ребенка (для детей до 18 лет);
- свидетельство о регистрации по месту пребывания.

В случае необходимости к письменному заявлению (обращению) прилагаются документы и материалы, либо их копии в обоснование своего заявления.

2.7. Основанием для отказа в приеме заявлений на предоставление муниципальной услуги являются:

- если в письменном заявлении, в Интернет - обращении не указаны данные обратившегося (фамилия, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ);
- письменное заявление или Интернет - обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов городской больницы или ее должностных лиц,
- если заявление содержит нецензурные выражения, угрозы жизни, здоровью должностного лица;
- если текст обращения не поддается прочтению.

2.8. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- если в заявлении, содержится вопрос, на который гражданину, многократно давались письменные ответы по существу вопроса и при этом в заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Об отказе в предоставлении муниципальной услуги, гражданин, направивший обращение, уведомляется письменно в течение трех дней;
- если заявитель не проживает на территории ЗАТО г.Радужный.

2.9. Предоставление муниципальной услуги по приему заявлений граждан, постановке на учет, предоставлению информации об организации оказания специализированной медицинской помощи осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги по постановке на учет зависит от количества пациентов в очереди, как правило, не превышает 40 минут.

На обращения по предоставлению информации об организации оказания специализированной медицинской помощи, поступившие по телефону, ответ предоставляется непосредственно по телефону.

2.11. Письменные заявления и Интернет - обращения подлежат обязательной регистрации секретарем Городской больницы в течении 15 минут с момента поступления. В исключительных случаях, когда Интернет – обращение пришло на сайт больницы после 17.00, регистрация производится следующим днем. В случае поступления заявления в день предшествующий праздничным и выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.12. Прием заявлений граждан устных, письменных и Интернет – обращений производится секретарем в приемной главного врача. Прием заявителей для оказания специализированной медицинской помощи производится специалистами городской больницы. Информация об организации оказания скорой медицинской помощи предоставляется в виде наглядных пособий (плакатов, стендов, объявлений), в средствах СМИ, регистрационными сестрами городской больницы.

Приемная оборудована стульями и столом для оформления документов, канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных заявлений.

2.13. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги в Городской больнице является:

- предоставление полной информации заявителям муниципальной услуги об условиях оказания муниципальной услуги;
- отсутствие жалоб со стороны заявителей муниципальной услуги;
- отсутствие очередей при подаче заявлений и постановке на учет.

3. Административные процедуры

3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное, письменное, устное, заявление граждан в городскую больницу.

Заявление может быть доставлено непосредственно гражданином, либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по телефону или по Интернету (Интернет – обращение).

Блок – схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении к настоящему Регламенту.

3.2. Рассмотрение письменных заявлений

На письменных заявлениях, Интернет-обращениях секретарь главного врача в течение 15 минут ставит регистрационный штамп входящего документа с отметкой даты и номера входящего документа и по просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре письменного обращения ставит отметку с указанием даты приема заявления, свою подпись.

Результатом выполнения действий по направлению заявлений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений в течение одного рабочего дня главному врачу или лицу, его замещающему.

Поступившие в Городскую больницу письменные заявления граждан рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях, срок рассмотрения письменного заявления, Интернет-обращения гражданина может быть продлен главным врачом или его заместителями, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его заявления.

Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение заявления гражданина:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя;

- готовит проект ответа на письменное заявление или Интернет – обращение по существу поставленных в заявлении вопросов, передает на подпись главному врачу.

Ответы на заявления граждан подписывает главный врач или лицо, его замещающее.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в заявлении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по заявлению гражданина.

К ответу прилагаются документы, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

Ответ заявителю направляется на бланке установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются отметка об исполнителе и номер его служебного телефона.

Если на заявление дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

После подписания главным врачом или лицом его замещающим материалов предоставленных по заявлению, ответ направляется заявителю.

Результатом рассмотрения письменных заявлений, Интернет-обращений граждан в городской больнице является разрешение поставленных в заявлениях вопросов и направление ответа заявителю.

3.3. Личный прием граждан

Личный прием граждан осуществляется главным врачом городской больницы или его заместителям.

Главный врач или лицо, замещающее его, проводит прием граждан, каждую среду с 16.00 до 17.00. без предварительной записи.

Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое заявление устно, либо в письменной форме. Письменное заявление,

поступившее в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

В случае если изложенные в устном заявлении вопросы и сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на заявление с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов.

По окончании приема главный врач или лицо его замещающее доводит до сведения заявителя свое решение. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалистов Городской больницы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении заявления, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. Прием граждан специалистами городской больницы

Прием граждан специалистами городской больницы осуществляется при обращении гражданина в Городскую больницу по вопросу оказания специализированной медицинской помощи.

При первичном обращении гражданину необходимо обратиться к медицинскому регистратору для получения карты амбулаторного приема. Медицинский регистратор также предоставляет информацию о приемных часах специалиста и номере кабинета.

При повторном обращении гражданин обращается непосредственно к специалисту, который в ходе первичного приема заводит медицинскую карту амбулаторного больного специализированного кабинета и осуществляет динамическое наблюдение за пациентом.

Прием к специалистам осуществляется в порядке очереди. Срок ожидания в очереди зависит от количества пациентов и, как правило, не превышает 40 минут. Без очереди принимаются инвалиды, ветераны и инвалиды Великой отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, черныбыльцы, труженики тыла, блокадники Ленинграда.

Основаниями для поставки на учет и дальнейшего наблюдения в кабинете специализированной медицинской помощи является выявление профильного заболевания и подтверждение диагноза.

Результатом выполнения действий по постановке на учет является постановка (отказ в постановке) гражданина на оказание специализированной медицинской помощи.

3.5. Предоставление справочной информации об организации оказания специализированной медицинской помощи

Справки по вопросам предоставления муниципальной услуги по оказанию специализированной медицинской помощи предоставляются

медицинскими регистраторами при личном обращении или посредством справочного телефона.

Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о перечне документов, необходимых для получения специализированной медицинской помощи;
- о времени приема специалистов по оказанию специализированной медицинской помощи.

Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о предоставлении муниципальной услуги по оказанию специализированной медицинской помощи принимаются понедельник-пятница с 7.30 до 19.00, в субботу с 7.30 до 12.00 по телефонам регистратуры 3-29-77, 3-38-22.

Медицинский регистратор при получении запроса по телефону:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время.

Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

3.6. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Регламентом, принятием решений и соблюдением сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется главным врачом Городской больницы.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя проведение проверок по обеспечению полноты и качества выполнения муниципальной услуги, выявлению и устранению нарушений порядка регистрации и рассмотрения заявлений граждан, принятие решений и подготовку ответов на заявления граждан, содержащих как предложения, так и жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов городской больницы и несоблюдения ими сроков предоставления муниципальной услуги.

Контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работником отдела требований и положений настоящего Регламента.

Плановый или внеплановый контроль за организацией предоставления муниципальной услуги по приему заявлений граждан, постановке на учет, предоставлению информации об организации оказания специализированной

медицинской помощи осуществляет глава города ЗАТО г.Радужный или по его поручению заместитель главы города.

Внеплановая проверка проводится на основании сообщений и заявлений физических лиц, сообщений средств массовой информации, указывающих на признаки нарушения норм настоящего Регламента.

3.7. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

В досудебном (внесудебном) порядке граждане могут обжаловать действия (бездействие) и решения, не подлежащие рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации, медицинских регистраторов, секретарей, исполнителей и обратиться с жалобой к главному врачу или заместителям главного врача

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего Регламента.

Должностные лица Городской больницы несут ответственность за ненадлежащее исполнение настоящего Регламента в соответствии с действующим законодательством.

Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации в Собинском городском суде в течение трех месяцев со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его прав.



