



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РЯЗАНИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30 июля 2010 г.

№ 3192

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Электронный прием заявок (запись) на плановый прием к врачу»

В целях повышения эффективности и качества деятельности администрации города Рязани, в соответствии с распоряжением администрации города Рязани от 25.06.2010 № 1113-р «О сроках разработки проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями», постановлением администрации города Рязани от 23.07.2010 № 3121 «Об утверждении Реестра (перечня) муниципальных услуг (работ) муниципального образования – городской округ город Рязань», руководствуясь статьями 39, 41 Устава муниципального образования - городской округ город Рязань Рязанской области, распоряжением администрации города Рязани от 12.07.2010 № 928-о, администрация города Рязани **постановляет**:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Электронный прием заявок (запись) на плановый прием к врачу».

2. Управлению здравоохранения администрации города Рязани (Большакова Е.Е.) обеспечить размещение административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Электронный прием заявок (запись) на плановый прием к врачу» на портале муниципальных услуг (www.uslugi.admrzn.ru).

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Пресс-службе (отделу) администрации города Рязани (Даньшова Е.А.) опубликовать настоящее постановление в газете «Рязанские ведомости».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации С.В.Филимонова.

Заместитель главы администрации

А.В.Савичев

**Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги
«Электронный прием заявок (запись) на плановый прием к врачу»**

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги- электронный прием заявок (запись) на плановый прием к врачу (далее – муниципальная услуга).

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Электронный прием заявок (запись) на плановый прием к врачу» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальными учреждениями здравоохранения города Рязани, оказывающими амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь. Контроль за организацией предоставления муниципальной услуги осуществляет управление здравоохранения администрации города Рязани.

1.3. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

1) Конституция Российской Федерации (источники официального опубликования: «Российская газета», 21 января 2009 года, № 7, «Парламентская газета», 29 января 2009 года, № 4, «Собрание законодательства Российской Федерации», 26 января 2009 года, № 4, ст. 445);

2) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (источники официального опубликования: «Парламентская газета», 11 мая 2006 года № 70-71, «Российская газета», 5 мая 2006 года, № 95, «Собрание законодательства Российской Федерации», 8 мая 2006 года, № 19, ст. 2060);

3) приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22 ноября 2004 года № 255 «О порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг» (источники официального опубликования: «Российская газета», 21 декабря 2004 года, № 282, «Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», 20 декабря 2004 года, № 51);

4) приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29 июля 2005 года № 487 «Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи» (источники официального опубликования: «Российская газета», 2 сентября 2005 года, № 195, «Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», 5 сентября 2005 года, № 36);

5) Закон Рязанской области от 2 декабря 2009 года № 145-ОЗ «Об утверждении «Территориальной программы государственных гарантий оказания населению Рязанской области бесплатной медицинской помощи на 2010 год» (источники официального опубликования: «Рязанские ведомости», 8 декабря 2009 года, № 241);

6) постановление главы администрации города Рязани от 23 мая 2008 года № 2673 «Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной бюджетной услуги

«Оказание амбулаторно-поликлинической помощи» (источники официального опубликования: «Рязанские ведомости», 28 мая 2008 года, № 95);

1.4. Описание результатов оказания муниципальной услуги.

Конечным результатом оказания муниципальной услуги является:

1.4.1. Запись на прием к врачу;

1.4.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги.

1.5. Описание категорий получателей муниципальной услуги.

Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации или лица, не имеющие гражданства Российской Федерации, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации, обратившиеся в учреждения здравоохранения (далее – получатели услуги).

2. Требования к порядку оказания муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах оказания муниципальной услуги.

2.1.1. Информирование об оказании муниципальной услуги осуществляется посредством:

- размещения информации на портале муниципальных услуг. Адрес Сайта: www.uslugi.admrzn.ru;

- информационных стендов, размещаемых в каждом учреждении здравоохранения, оказывающим услугу.

2.1.2. Место нахождения, справочные телефоны муниципальных учреждений здравоохранения города Рязани, оказывающих муниципальную услугу приведены в Приложении № 1 к административному регламенту.

2.2 Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении услуги является не представление, или предоставление не в полном объеме документов, необходимых для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

2.3 Сроки оказания муниципальной услуги.

Продолжительность приема гражданина медицинским регистратором для получения муниципальной услуги при личном обращении в регистратуру или через портал муниципальных услуг не должна превышать 15 минут.

2.4. Требования к местам оказания муниципальной услуги.

2.4.1. Прием граждан осуществляется в часы работы муниципального учреждения.

2.4.2. Зона информирования располагается в доступном месте и предназначена для ознакомления с информационными материалами.

2.5. Перечень необходимых для оказания муниципальной услуги документов.

Для получения муниципальной услуги заявителями предоставляются следующие документы:

- полис обязательного медицинского страхования;

- паспорт (при отсутствии паспорта представляется свидетельство о рождении несовершеннолетнего, не достигшего возраста 14 лет или заменяющий его документ).

2.6. Требования к оказанию муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

3. Административные процедуры

3.1. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги:

Муниципальная услуга осуществляется при обращении пациента в регистратуру:

- лично;

- через портал муниципальных услуг www.uslugi.admrzn.ru, кроме экстренных случаев.

Блок-схема оказания муниципальной услуги приведена в Приложении № 2 к

административному регламенту.

3.2. Рассмотрение заявки медицинским регистратором при личном обращении гражданина в муниципальное учреждение здравоохранения.

3.2.1 Для получения услуги гражданин должен предъявить медицинскому регистратору, документы, указанные в пункте 2.5 административного регламента.

Медицинский регистратор производит проверку представленных документов согласно перечню, указанному в пункте 2.5 административного регламента. Медицинский регистратор вправе отказать гражданину в предоставлении услуги в случае отсутствия у гражданина полиса обязательного медицинского страхования.

Если имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, но гражданин настаивает на ее предоставлении, медицинский регистратор направляет гражданина в доврачебный кабинет, где определяется срочность оказания медицинской помощи.

Идентификация пациента производится путем сравнения внесенных в программу медицинским регистратором данных гражданина с базой застрахованных лиц, представленной из страховой организации. В случае отсутствия гражданина в базе застрахованных лиц при наличии страхового полиса регистратор дополнительно записывает паспортные данные пациента.

При совпадении сведений, предоставленных гражданином с данными базы застрахованных лиц, медицинский регистратор заполняет «Талон амбулаторного пациента». После распечатки талона медицинский регистратор выдает гражданину «Талон амбулаторного пациента» с разъяснением времени приема и номера кабинета врача, осуществляющего прием.

3.3. Рассмотрение заявки медицинским регистратором при обращении гражданина через портал муниципальных услуг.

3.3.1. Для электронной записи на прием гражданину необходимо зайти на Сайт www.uslugi.admrzn.ru и зарегистрироваться, указав имя, отчество, фамилию, номер страхового полиса и контактную информацию. После регистрации необходимо зайти в личный кабинет на портале и заполнить форму обращения к врачу. В личном кабинете можно просмотреть, перечень специалистов ведущих прием, список свободных талонов на прием к данным специалистам и выбрать необходимую информацию.

Формирование списка граждан, производится регистратором ежедневно за день до приема или выходных и праздничных дней.

Обновление и пополнение информации в списке свободных талонов на прием к врачам производится регистратором ежедневно в рабочие дни.

Изменения дня и времени приема введенной информации электронного журнала записи к врачу гражданин производит в личном кабинете портала. Информация в электронном журнале корректируется таким образом, чтобы и врач, и пациент имели возможность запланировать время на прием и посещение поликлиники.

Если врач по каким-то причинам прием вести не будет, регистратором формируется список пациентов, которые извещаются регистратором об изменении даты и времени приема через терминальную часть портала, отправляется ответ непосредственно в личный кабинет гражданина на портале, или через электронную почту, если указан электронный адрес гражданина. Пациент самостоятельно выбирает другую дату и специалиста. После формирования регистратором списка на прием гражданин получает подтверждение и возможность распечатать талон приема к врачу. В случае невозможности распечатки талона получателем муниципальной услуги, он может обратиться в регистратуру непосредственно в день приема, где данный талон ему будет распечатан после предъявления документов, указанных в пункте 2.5 административного регламента.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль за полнотой и качеством оказания муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников учреждений здравоохранения, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

4.2. Персональная ответственность сотрудников учреждений здравоохранения, оказывающих муниципальную услугу согласно административному регламенту закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Внутренний контроль в муниципальных учреждениях здравоохранения проводится ответственными лицами, назначенными приказом главного врача учреждения здравоохранения.

4.4. Управление здравоохранения администрации города Рязани осуществляет внешний контроль за деятельностью муниципальных учреждений здравоохранения по оказанию муниципальной услуги путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период, анализа обращений и жалоб граждан, а также проведением необходимых проверок.

4.5 Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы управления) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

5. Порядок обжалования действия (бездействия) сотрудников учреждений здравоохранения, принятых ими при оказании муниципальной услуги

5.1. При отказе в оказании муниципальной услуги заявители могут обратиться с жалобой к администрации МУЗ и в управление здравоохранения администрации города Рязани или обжаловать отказ в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Досудебное обжалование.

Действия любого нижестоящего должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу муниципального учреждения здравоохранения или управления здравоохранения администрации города Рязани.

Заявители могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе оказания муниципальной услуги на основании административного регламента, письменно почтовым отправлением или электронной почтой в адрес учреждения здравоохранения или управления здравоохранения администрации города Рязани.

5.3. В письменной жалобе указываются:

фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

контактный почтовый адрес;

предмет жалобы;

личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не должна содержать нецензурных выражений. Письменная жалоба должна быть рассмотрена в

установленном порядке.

5.4. Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа. Дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные заявителями в различные органы власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ), не рассматриваются. В случае поступления дубликатных обращений заявителю направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

5.5. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги заявителю и применению мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые повлекли за собой жалобу заявителя.

5.6. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в установленном порядке.

5.7. Все обращения об обжаловании действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги на основании административного регламента, регистрируются с указанием:

- принятых решений;

- осуществленных действий по предоставлению заявителю муниципальной услуги и применения мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, повлекшие за собой жалобу заявителя.

5.8. Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

Приложение № 1
к административному регламенту

Место нахождения, справочные телефоны муниципальных учреждений здравоохранения

Наименование амбулаторно-поликлинических учреждений здравоохранения	Адреса, телефоны регистратур
МУЗ «Городская поликлиника №14»	ул. Каляева, д.46, тел. 25-32-00, 25-61-08

Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

