



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТРЕЖЕВОЙ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.08.2012

№ 567

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги
«Приём заявок (запись) на прием к врачу»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемые органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями и организациями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями и организациями», на основании пункта 7 части 2 статьи 48 Устава городского округа Стрежевой, распоряжения Администрации городского округа Стрежевой от 30.09.2010 № 243 «Об организации перехода на предоставление муниципальных услуг в электронном виде в городском округе Стрежевой»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Приём заявок (запись) на прием к врачу» согласно приложению.

2. Признать утратившими силу постановления Администрации городского округа Стрежевой:

- от 29.11.2010 № 764 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Приём заявок (запись) на прием к врачу»;

- от 17.05.2011 № 325 «О внесении изменений в постановление Администрации городского округа Стрежевой от 29.11.2010 № 764».

3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию и размещению на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Мэра городского округа Садыкову И.В.

Мэр городского округа

В.М. Харахорин

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Приём заявок (запись) на прием к врачу»**

1. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Приём заявок (запись) на прием к врачу» (далее – муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении, Муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения «Городская больница», (далее Учреждение) муниципальной услуги, а также порядок взаимодействия между структурными подразделениями Учреждения, взаимодействия Учреждения с заявителями, органами местного самоуправления, органами государственной власти и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – регламент) разработан Учреждением, на основании части 1 статьи 13 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».

3. Заявителями являются физические лица, застрахованные в системе Обязательного медицинского страхования на территории Российской Федерации.

4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

4.1. Место нахождения Учреждения: Томская область, г.Стрежевой, ул. Строителей 1, МБУЗ «Городская больница».

Режим работы (дни и часы приема) Учреждения: Понедельник - пятница с 08.00 до 19.00, суббота с 08.00 до 14.00.

Информация о месте нахождения и режиме работы Учреждения может быть получена:

- по телефонам: приемная главного врача (8-38259) 5-20-29, регистратура поликлиники (8-38259) 5-28-68, заместитель главного врача по амбулаторно-поликлиническому обслуживанию населения (8-38259) 5-42-13.

- при личном обращении: в регистратуру МБУЗ «Городская больница».

- по почте: 636785, Россия, Томская область, г. Стрежевой, ул. Строителей, 1.

- по электронной почте: posisaevaOB@strjmed.ru, vturin@strjmed.ru, priemnaya@strjmed.ru.

- с использованием официального сайта МБУЗ «Городская больница» по адресу в сети Интернет: www.strjmed.ru в разделе «Главная - Запись на прием».

- с использованием официального сайта Департамента здравоохранения Томской области (<http://zdrav.tomsk.ru/>) в раздел «Запись в поликлинику», или на сайте Томского медицинского портала (<http://tomsk03.ru/>) в раздел «Запись»

- с использованием официального сайта органов местного самоуправления городского округа Стрежевой по адресу в сети Интернет: <http://admstrj.tomsk.ru> в разделе «Муниципальные услуги – Контактная информация».

- с использованием регионального Портала государственных и муниципальных услуг Томской области по адресу в сети Интернет: www.pgs.tomsk.gov.ru

- с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг по адресу в сети Интернет: www.epgu.gosuslugi.ru

4.2. Справочные телефоны Учреждения: приемная главного врача (8-38259) 5-20-29, регистратура поликлиники (8-38259) 5-28-68, заместитель главного врача по амбулаторно-поликлиническому обслуживанию населения (8-38259) 5-42-13.

4.3. Адрес официального сайта Учреждения по адресу в сети Интернет: www.strjmed.ru в разделе «Главная - Запись на прием».

Адрес электронной почты Учреждения: priemnaya@strjmed.ru.

4.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием Портала государственных и муниципальных услуг Томской области, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций):

- при личном обращении заявителя, доверенного или уполномоченного лица в Учреждение, в местах предоставления услуг, по телефону, при обращении в письменной форме почтовым отправлением в адрес Учреждения, по факсу, при обращении по электронной почте, на официальном сайте МБУЗ «Городская больница», на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой, на Едином и региональном порталах государственных и муниципальных услуг, на сайте Департамента здравоохранения, на сайте Томского медицинского портала.

4.5. Порядок, форма и место размещения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги:

- на информационных стендах в Учреждении, в местах предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте органа, на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой, на Едином и региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций), на сайте Департамента здравоохранения, на сайте Томского медицинского портала.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

5. Наименование муниципальной услуги: «Приём заявок (запись) на прием к врачу».

6. Наименование Учреждения: Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница».

7. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись на прием к врачу.

8. Срок предоставления муниципальной услуги:

Прием заявок (записи) на прием к врачу, осуществляется в день обращения получателя муниципальной услуги.

9. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 №1993-р «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемые органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями и организациями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями и организациями»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных и муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме».

10. Порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги.

10.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется:

- при личном обращении гражданина в регистратуру поликлиники Учреждения;
- при обращении гражданина в регистратуру поликлиники Учреждения посредством телефонной связи;
- при выходе гражданина через Интернет на сайт единого центра записи и регистрации заявки на сайте (www.strjmed.ru);

- через электронный терминал, установленный в холле поликлиники Учреждения.

10.2. Перечень документов для предоставления муниципальной услуги:

10.2.1. При личном обращении заявитель предъявляет следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (предоставляется в оригинале);
- полис обязательного медицинского страхования Российской Федерации (предоставляется в оригинале или копии);

При непредставлении полиса обязательного медицинского страхования Российской Федерации муниципальная услуга предоставляется на платной основе путем внесения денежных средств в кассу Учреждения (за исключением случаев по экстренным показаниям).

10.2.2. При обращении за предоставлением муниципальной услуги посредством телефонной связи заявитель называет:

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

10.3. В день назначенного приема заявитель для получения «талона амбулаторного пациента» предъявляет в регистратуру Учреждения документы, указанные в подпункте 10.2.1. пункта 10.2 настоящего Регламента.

11. Учреждение не вправе требовать от заявителя:

а) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

б) представления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в Орган по собственной инициативе.

Заявление (заявка) заявителя в Учреждение о предоставлении муниципальной услуги приравнивается к согласию такого заявителя с обработкой его персональных данных в Учреждение в целях и объеме, необходимых для предоставления муниципальной услуги. Для обработки Учреждением персональных данных в целях предоставления персональных данных заявителя, имеющих в распоряжении такого

органа или организации, предоставляющего муниципальную услугу, либо подведомственную органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении муниципальных услуг, на основании межведомственных запросов таких органов или организаций для предоставления муниципальной услуги по запросу заявителя, а также для обработки персональных данных при регистрации субъекта персональных данных на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Томской области и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) не требуется получение согласия заявителя как субъекта персональных данных в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона от 27.07. 2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

12. Основания для отказа в приеме документов:

- обращение за получением муниципальной услуги ненадлежащего лица, определенного пунктом 3 настоящего Регламента;
- обращение за получением услуги в ненадлежащий орган;
- отсутствие личных данных заявителя (Ф.И.О., наименование юридического лица, почтового адреса, подписи) или невозможность их прочтения;

13. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствия приема специалиста определенного профиля в Учреждении;
- несогласие получателя муниципальной услуги с предлагаемой датой и временем приема врача.

14. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

15. Максимальные сроки ожидания в очереди:

- при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги: 15 минут;
- при получении результата предоставления муниципальной услуги: 15 минут.

16. Порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

Заявитель вправе подать запрос:

- при личном обращении гражданина в регистратуру поликлиники Учреждения;
- при обращении гражданина в регистратуру поликлиники Учреждения посредством телефонной связи;
- при выходе гражданина через Интернет на сайт единого центра записи и регистрации заявки на сайте (www.strjmed.ru);
- через электронный терминал, установленный в холе поликлиники Учреждения.

17. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг:

а) На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. На стоянке должно быть не менее 5 мест для парковки автотранспортных средств, из них не менее двух мест – для парковки специальных транспортных средств инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

б) Вход в помещение Учреждения оборудуется пандусом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

в) Центральный вход в здание Учреждения должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о наименовании и режиме работы Учреждения.

г) Помещения Учреждения включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

Помещения Учреждения должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам. Присутственные места оборудуются средствами противопожарной защиты.

д) Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

е) Места ожидания в очереди на представление или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании Учреждения, но не может составлять менее 3 мест.

ж) Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

з) Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста.

и) Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройствам.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения.

к) На информационных стендах в помещениях Учреждения, предназначенных для приема документов, размещается следующая информация:

- текст настоящего регламента с приложениями;
- блок-схема порядка предоставления муниципальной услуги и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- время приема заявителей специалистами, должностными лицами Учреждения;

18. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Количество взаимодействий заявителя со специалистами Учреждения составляет от 1 до 3 раз. Заявитель в процессе предоставления муниципальной услуги взаимодействует со специалистами Учреждения в следующих случаях:

- в процессе консультирования (максимальная продолжительность – 10 мин.);
- при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги (максимальная продолжительность личного приема – 10 мин.);
- при получении результата предоставления муниципальной услуги (максимальная продолжительность личного приема – 10 мин.).

18.1. Муниципальная услуга не может быть получена в Многофункциональном центре.

18.2. Муниципальная услуга не может быть получена с использованием универсальной электронной карты.

18.3. Заявитель может получить информацию о ходе предоставления муниципальной услуги: при личном обращении в Учреждение, по телефону, при обращении по электронной почте, в письменной форме, по почте в адрес Учреждения, по факсу, с использованием информационно - коммуникационных технологий, в том числе Портала государственных и муниципальных услуг Томской области, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), путем заполнения запроса на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой, с использованием официального сайта Органа.

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

19. Описание последовательности действий при предоставлении услуги (блок-схема) содержится в приложении к настоящему регламенту.

20. Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных действий:

- обращение заявителя за получением муниципальной услуги;
- предоставление документов и (или) сведений;
- выдача результата предоставления муниципальной услуги.

21. Административная процедура «Обращение заявителя за получением муниципальной услуги».

Основанием для начала данной административной процедуры является обращение заявителя за получением талона на запись на приём к врачу.

При обращении заявителя в регистратуру учреждения, должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на прием к врачу, информирует заявителя о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели, в том числе субботу, с указанием часов приема, номеров кабинетов.

Основанием для выполнения действия в электронном виде является обращение пациента, посредством сети Интернет, к системе записи на прием через Web-интерфейс сайтов, которые осуществляют запись на прием к врачу. Для получения информации о порядке исполнения муниципальной услуги заявителю необходимо зайти на сайт учреждения (<http://strjmed.ru>) в раздел «Запись на прием», или на сайт Департамента здравоохранения Томской области (<http://zdrav.tomsk.ru/>) в раздел «Запись в поликлинику», или на сайт Томского медицинского портала (<http://tomsk03.ru/>) в раздел «Запись». Заявитель выбирает врача, в оказании медицинской помощи которого он нуждается, свободное время его работы в соответствии с размещенным на сайте графиком работы, отмечает конкретный день и время его приема, подтверждает свой выбор.

Специалистом, ответственным за предоставление информации о времени приема врачей, является специалист регистратуры Учреждения.

Специалистом, ответственным за актуальность данных на официальном сайте учреждения и электронном терминале, является специалист регистратуры.

Результат исполнения административного действия: получение заявителем информации о возможности записаться на прием к врачу в удобное время.

Максимальный срок административной процедуры: 15 минут с момента обращения заявителя.

22. Административная процедура «Предоставление документов и (или) сведений».

Основания для начала административной процедуры: факт обращения заявителя лично, через Интернет или посредством электронного терминала для записи на прием к врачу.

В случае осуществления приема необходимого заявителю врача, заявитель представляет документы, указанные в подпункте 10.2.1. пункта 10.2. настоящего Регламента, в регистратуру учреждения, а должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на прием к врачу, принимает документы, выполняя при этом следующие действия:

- сопоставляет представленные заявителем документы с перечнем документов, необходимых для получения услуги, указанных в подпункте 10.2.1. пункта 10.2. настоящего регламента. В случае, если при обращении в учреждение за услугой и предоставлении полиса ОМС (полиса ДМС), срок действия которого истек, должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на прием к врачу, осуществляя прием заявок на прием к врачу, информирует заявителя о необходимости продлить полис ОМС или получить новый полис ОМС в страховой компании, у работодателя для оказания медицинской помощи на бесплатной основе (получить полис ДМС у работодателя) и обратиться повторно за оказанием услуги в учреждение, или о возможности оказания медицинской помощи на платной основе. В случае, если при обращении в учреждение за услугой заявитель не представляет документы, указанные в подпункте 10.2.1. пункта 10.2. настоящего Регламента, либо представляет их в неполном объеме, должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на

прием к врачу информирует заявителя о возможности оказания медицинской помощи на платной основе, либо о возможности оказания услуги на бесплатной основе после предоставления всех необходимых документов, указанных в подпункте 10.2.1. пункта 10.2. настоящего Регламента;

- осуществляет поиск медицинской карты амбулаторного больного (учетная форма N025/y-04) в регистратуре учреждения;

- сверяет данные о заявителе, имеющиеся в базе данных учреждения (далее - БД), в медицинской карте амбулаторного больного с документами, предоставленными заявителем. Если произошли изменения в документах заявителя (изменилась фамилия, сменился номер полиса ОМС (ДМС)), должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на прием к врачу, вносит эти изменения в БД, медицинской карте амбулаторного больного.

В случае, если заявитель обратился за предоставлением муниципальной услуги с помощью официального сайта Учреждения или электронного терминала, то ответственность за правильность ввода и достоверность сведений заявителя по запросу системы, несет сам заявитель.

При предоставлении услуги через сеть Интернет осуществляется ввод данных о документах, указанных подпункте 10.2.1. пункта 10.2. настоящего Регламента, проверка данных о заявителе, получение доступа к электронной услуге «Запись на прием к врачу».

Ответственными, за рассмотрение документов заявителя на достоверность, являются должностные лица учреждения, ответственные за оформление документов на прием к врачу.

Результатом исполнения административного действия является:

- проверка и подтверждение подлинности информации о заявителе, имеющейся в БД;

- подготовка медицинской документации для врача, выдача заявителю амбулаторной карты и талона на прием к врачу или выдача талона на прием к врачу по записи;

- автоматическое фиксирование в электронной базе регистратуры учреждения факта записи на прием к врачу данным пациентом.

- автоматическое изменение доступного времени для записи в расписании данного врача для следующих пациентов с учетом сделанной записи.

Максимальный срок административной процедуры составляет не более 15 минут.

23. Административная процедура «Выдача результата предоставления муниципальной услуги».

Основанием для начала административной процедуры является: проверенные данные заявителя на полноту и достоверность.

В случае соответствия документов, представленных заявителем перечню документов, необходимых для получения услуги, указанных в подпункте 10.2.1. пункта 10.2. настоящего Регламента, должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на прием к врачу, отдает документы заявителю, передает медицинскую карту амбулаторного больного и выдает заявителю талон амбулаторного пациента на прием к врачу.

В случае обращения заявителя впервые, данные о нем заносятся в БД, должностное лицо учреждения, ответственное за оформление документов на прием к врачу, отдает документы заявителю, на заявителя оформляется медицинская карта амбулаторного больного и заявителю выдается талон амбулаторного пациента на прием к врачу;

Информирует заявителя, о необходимости его прихода за 10 минут до назначенного в талоне времени, для проверки в БД информации о заявителе (его документов).

В случае, если заявитель обратился за предоставлением через официальный сайт Учреждения, то заявитель может проверить достоверность записи на прием в назначенное время по телефонам Учреждения.

При записи на прием через Интернет на сайте МБУЗ «Городская больница», зафиксированная в электронном журнале записи на прием информация, а именно: фамилия, имя и отчество гражданина, номер полиса обязательного медицинского страхования Российской Федерации, дата записи на прием к врачу, фамилия, имя, отчество врача и должность. При получении муниципальной услуги через Интернет «талон амбулаторного пациента» и карточка пациента передаются работниками регистратуры непосредственно врачу, на прием к которому записан заявитель.

При получении муниципальной услуги через электронный терминал, установленный в холе поликлиники Учреждения подтверждающим документом о предоставлении услуги является талон, выданный электронным терминалом, в котором указываются фамилия, имя, отчество врача, дата и время приема.

Результатом исполнения административного действия является запись на прием к врачу.

Максимальный срок исполнения административных действий: в течение 20 минут с момента обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением регламента

24. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными специалистами Учреждения положений регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Томской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальных услуг, а также принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль исполнения регламента осуществляется заместителем главного врача по амбулаторно-поликлиническому обслуживанию населения, руководителем Учреждения.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными специалистами Учреждения положений регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Томской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальных услуг, а также принятием решений ответственными лицами проводится путем: оперативного выяснения хода выполнения административных процедур, напоминаний о своевременном выполнении административных действий, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки осуществления административных действий.

Периодичность осуществления текущего контроля: устанавливается заместителем главного врача по амбулаторно-поликлиническому обслуживанию населения.

25. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальных услуг.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение жалоб, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержание жалобы на действие (бездействие) специалистов Учреждения.

Формами контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги являются:

- рассмотрение отчетов и справок о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение жалоб на действия (бездействие) и решения специалистов (должностных лиц), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- проведение плановых и внеплановых проверок полноты и качества

предоставления муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется заместителем главного врача по амбулаторно-поликлиническому обслуживанию населения, руководителем Учреждения.

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

Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год, внеплановые – в случае поступления жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц специалистов (должностных лиц), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Результаты проверки оформляются в виде акта о проведении контрольного мероприятия, подписанного Уполномоченным лицом, а также руководителем исполнителей муниципальных услуг, в отношении которых проводилась контрольная проверка. По результатам проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

По результатам рассмотрения отчетов и справок о предоставлении муниципальной услуги, а также жалоб на действия (бездействие) специалистов (должностных лиц) при предоставлении муниципальной услуги, при выявлении нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

Специалисты Учреждения (в том числе должностные лица), ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут дисциплинарную, административную и иную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем регламенте.

Ответственность специалистов Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в соответствии со своим должностной инструкцией несет ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения запросов, правильность оформления и качество подготовки документов.

Начальник Учреждения в соответствии со своим должностной инструкцией несет ответственность за качество (полноту) предоставления муниципальной услуги, соблюдение сроков, порядка предоставления муниципальной услуги, и требований настоящего административного регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Органа, предоставляющего муниципальную услугу на территории городского округа Стрежевой, а также их должностных лиц, муниципальных служащих

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами городского округа Стрежевой для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами городского округа Стрежевой для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами городского округа Стрежевой;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами городского округа Стрежевой;

7) отказ Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

27. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1) Жалоба может быть подана в устной или в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2) Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Учреждения, официального сайта органов местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3) Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - 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) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

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

4) Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную 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) По результатам рассмотрения жалобы Учреждение, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами городского округа Стрежевой;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

6) Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7) 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 26 настоящего Регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

8) Положения настоящего раздела административного регламента предоставления муниципальной услуги, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Приложение
к Административному регламенту
предоставление муниципальной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

Блок-схема муниципальной услуги
«Выдача заявок (запись) на прием к врачу»

