Министерство здравоохранения Мурманской области

Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения
"МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА ИМЕНИ П.А. БАЯНДИНА"
(ГОБУЗ "МОКБим. П.А. БАЯНДИНА")

ПРИКАЗ

"04" декабря 2017 г. № 863

г. Мурманск

Об утверждении Административного регламента Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения "Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина" по предоставлению государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу врачебного участка

Во исполнение приказа Министерства здравоохранения Мурманской области от 30.10.2017 № 624 «Об утверждении административного регламента Министерства здравоохранения Мурманской области по предоставлению государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу в государственные учреждения здравоохранения Мурманской области"

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Административный регламент Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения "Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина" по предоставлению государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу врачебного участка (далее – Регламент) (приложение).

2. Заместителю главного врача по приносящей доход деятельности Т.В. Космыль обеспечить в срок до 07.12.2017:

2.1. публикацию Регламента на сайте ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина»;

2.2. размещение Регламента на информационных стендах в местах предоставления услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу в ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина»;

2.3. разработать план мероприятий по приобретению и установлению инфоматов;

2.4. предоставить отчет о проделанной работе в адрес главного специалиста отдела административной работы и лицензирования в сфере здравоохранения Мастеровой В.В. в течение трех календарных дней с даты размещения актуализированных локальных нормативных документов на сайте ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» и на информационных стендах.

3. Заведующей врачебным участком (для медицинского обслуживания государственных служащих Мурманской области) Шавро З.В. провести обучение сотрудников, осуществляющих запись и/или информирование Заявителей, по соблюдению требований Регламента, в срок до 07.12.2017.

4. Заместителю главного врача по контролю качества и безопасности медицинской деятельности Е.В. Гаенко организовать проведение аудитов по исполнению положений настоящего Регламента:

4.1. плановые аудиты – не реже 1 раза в 6 мес.;

4.2. внеплановые аудиты – при необходимости.

5. Заместителю главного врача (руководителю МИАЦ) Е.Е. Горюновой:

5.1. актуализировать локальные нормативные акты по приему заявок (записи) на прием к врачу ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», в срок до 15.12.2017;

5.2. предусмотреть возможность приема заявок (записи) через Единый портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации, «Портал здравоохранения Мурманской области» http://www.polarmed.ru/, сайт ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», в срок до 01.01.2018г.

6. Заместителю главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Н.Е.Арефьевой разработать и предоставить на согласование критерии показателей доступности и качества предоставления государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу врачебного участка ГОБУЗ “МОКБ им. П.А. Баяндина” для включения в эффективный контракт сотрудников, предоставляющих данную услугу, в срок до 20.12.2017.

7. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач **А.П. Будова**

Начальник юридического отдела
_____ Е.А. Ерёмина

Исп.: Слобожанинова А.И.
Рассылка: заместители главного врача, заведующие отделениями, начальники служб

Приложение к приказу ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» от «04» декабря 2017 № 863

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач
ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина»
Будова А.П. _____

Административный регламент
Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения "Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина" по предоставлению государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу врачебного участка

1. Общие положения

1.1 Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения "Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина" по предоставлению государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу врачебного участка (далее - Административный регламент) регулирует порядок предоставления государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу (далее – государственная услуга) врачебного участка в Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина" (далее - ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина»).

1.2 Описание Заявителей

Получателями государственной услуги (далее – Заявители) являются лица, имеющие действующий в Российской Федерации полис обязательного медицинского страхования, являющиеся гражданами РФ, постоянно проживающими в РФ, и прикрепленные для получения первичной медико-санитарной помощи к врачебному участку ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина».

1.3 Требования к порядку информирования о порядке предоставления услуги

1.3.1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), интернет-адресах, адресах электронной почты ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» размещены:

– на Интернет-сайте ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина»;

– на информационном стенде в ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина»;

1.3.2. Сведения о графике работы врачебного участка консультативно-диагностического центра ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» (далее – врачебный участок) сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещены:
- на Интернет-сайте ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» (мокб.рф);
- на вывеске при входе в здание, по месту оказания государственной услуги.

1.3.3. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляют сотрудники регистратуры врачебного участка, осуществляющие запись на прием к врачу и консультирование (лично или по телефону).

1.3.4. Информирование осуществляется в виде:
- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.5. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет, в том числе официального сайта медицинской организации, официальной группы ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» в социальных сетях.

1.3.6. При ответе на телефонный звонок сотрудник регистратуры врачебного участка, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование, обязан:
- назвать наименование медицинской организации, должность, свои фамилию, имя, отчество;
- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

1.3.7. При ответе на телефонные звонки и при личном обращении граждан сотрудник регистратуры врачебного участка, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если сотрудник регистратуры врачебного участка, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование, не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:
а) предложить Заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
б) назначить другое удобное для Заявителя время для консультации;
в) в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному Заявителем.

1.3.8. Сотрудник регистратуры врачебного участка, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование (лично или по телефону), обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства, соблюдать требования медицинской этики и деонтологии.

1.3.9. Письменные разъяснения даются только при наличии письменного обращения Заявителя, зарегистрированного в отделе документационного и информационного обеспечения ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина».

1.3.10. Руководитель ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», либо лицо, его замещающее, либо лицо, уполномоченное руководителем, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.11. Письменный ответ подписывает руководитель ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» или лицо, его замещающее, либо лицо, уполномоченное руководителем. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель квалифицированно готовит разъяснения в пределах своей компетенции и направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети «Интернет» в зависимости от способа обращения Заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении Заявителя.

1.3.12. При индивидуальном письменном консультировании сотрудник ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», ответственный за подготовку ответа, направляет ответ Заявителю в течение 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.13. Письменное консультирование осуществляется путем публикации информационных материалов на интернет-сайте ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина».

1.3.14. Сотрудник регистратуры врачебного участка, осуществляющий государственную услугу, в обязательном порядке информирует Заявителя:
а) о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;
б) об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;
в) об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;
г) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

д) о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина».

1.3.15. Консультирование осуществляется также путем распространения информационных листков и оформления информационных стендов, в том числе настольных. Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а представленная информация структурирована на тематическую и организационную.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1 Наименование государственной услуги

Прием заявок (запись) на прием к врачу.

2.2. Наименование медицинской организации, предоставляющей государственную услугу

Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина", сокращенное наименование – ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина».

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Конечный результат предоставления государственной услуги:

а) прием заявки (запись) на прием к врачу;

б) отказ в приеме заявки (записи) на прием к врачу.

2.4 Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. Предоставление услуги осуществляется в день обращения Заявителя.

2.4.2. При обращении Заявителя лично в регистратуру врачебного участка услуга предоставляется в порядке живой очереди, за исключением:

- ветеранов Великой Отечественной войны;
- членов семей погибших (умерших) инвалидов войны;
- участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;
- участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции;
- граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы;
- беременных женщин;
- больных с высокой температурой, острыми болями любой локализации.

Указанные категории граждан обслуживаются вне очереди.

2.4.3. Срок предоставления государственной услуги в регистратуре врачебного участка не может превышать 15 минут.

2.4.4. При обращении Заявителя устно – по справочному телефону регистратуры врачебного участка, время ожидания соединения с ответственным исполнителем услуги составляет не более 10 минут.

2.5. Правовые основания предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги регулируют:

– Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»[1];

– Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»[2];

---

[1]Официальный интернет-портал правовой информации http://www.pravo.gov.ru, 22.11.2011,

[2]"Российская газета", N 274, 03.12.2010,

– Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»[3];

– Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 294 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие здравоохранения»[4];

– Постановление Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги»[5];

– приказ Минздравсоцразвития России от 28.04.2011 № 364 «Об утверждении Концепции создания единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения»[6];

– приказ Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 г. № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;

– приказ Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»[7];

– приказ Минздравсоцразвития РФ от 23.07.2010 № 541н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения»[8];

– Приказ Минтруда России от 10.05.2016 № 227н «Об утверждении профессионального стандарта «Врач-стоматолог»[9];

– Письмо Минздрава России от 10.08.2012 № 18-1/10/2-1335 «О направлении временного Порядка ведения информационной системы «Запись на прием к врачу в электронном виде» [10].

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.6.1. Для оказания Заявителю государственной услуги необходимы следующие документы:

– документ, удостоверяющий личность, согласно Федеральному закону;

– полис ОМС (или СНИЛС - при личном обращении в регистратуру врачебного участка).

---

[3] "Собрание законодательства РФ", 29.07.2002, N 30, ст. 3032,

[4] "Собрание законодательства РФ", 28.04.2014, N 17, ст. 2057,

[5] Электронный бюллетень "Сборник нормативных правовых актов Губернатора Мурманской области, Правительства Мурманской области, иных исполнительных органов государственной власти Мурманской области" http://www.gov-murman.ru, 13.12.2012,

[6] "Бюллетень трудового и социального законодательства РФ", N 7, 2011

[7] "Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти", N 52, 24.12.2012

[8] "Российская газета", N 217, 27.09.2010

[9] Официальный интернет-портал правовой информации http://www.pravo.gov.ru, 06.06.2016

[10] http://www.consultant.ru/law/hotdocs/20407.html

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги

2.7.1. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:
- непредставление документов, указанных п. 2.6.1 Административного регламента;
- отсутствие врача специалиста (по причине его отпуска, наступления периода его временной нетрудоспособности) с невозможностью его замены и как следствие, невозможность организовать врачебный прием;
- невозможность осуществить запись на диагностическое исследование по причине технической неисправности медицинского (диагностического) оборудования;
- несогласие Заявителя с предлагаемой датой и временем приема врача.

2.7.2. Основания для отказа в приеме документов для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.8. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания

2.8.1. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления государственной услуги

2.9.1. Выбор здания (строения), в котором планируется оказание государственной услуги, должен осуществляться с учетом пешеходной доступности для Заявителей.

2.9.2. Здание, в котором расположен врачебный участок (для медицинского обслуживания государственных служащих Мурманской области) ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан.

2.9.3. Центральный вход в здание, в котором расположен врачебный участок, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование Учреждения;
- место нахождения;
- режим работы.

2.9.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Входы в помещения ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» должны быть оборудованы пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.9.5.Присутственные места врачебного включают места для ожидания и информирования Заявителей.

2.9.6. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.7. Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему Заявителей.

2.9.8. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

2.9.9. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, размещаются в местах предоставления услуги.

2.9.10.Информационные стенды, размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.9.11.Сотрудник, осуществляющий оказание государственной услуги, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

2.10.1. В группу количественных показателей доступности, которые характеризуются измеримыми показателями, позволяющими объективно оценивать деятельность ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», могут входить:

- время ожидания предоставления государственной услуги;
- график работы врачебного участка;
- место расположения врачебного участка и Учреждения;

2.10.2. В число качественных показателей доступности предоставляемых услуг могут входить:

- правдивость (достоверность) информации о предоставляемых услугах;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;

2.10.3 . В группу количественных показателей оценки качества предоставляемых услуг могут входить:

- количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги
- количество обоснованных жалоб.

2.10.4. К качественным показателям относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

2.11.1. Заявитель имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом сотрудника регистратуры врачебного участка, осуществляющего запись на прием к врачу, не позднее, чем за 45 минут до назначенного времени приема.

2.11.2. При опоздании Заявителя на прием к врачу на 15 минут и более прием осуществляется в порядке общей очереди в соответствии с расписанием врача.

2.11.3. Запись Заявителей на прием в период отсутствия врача на рабочем месте осуществляется следующим образом - граждане, прикрепленные к врачебному участку отсутствующего врача, записываются на прием к другому врачу аналогичной специальности, ведущему прием на врачебном участке в ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» в период отсутствия данного врача.

Заявители, записывающиеся на прием к отсутствующему врачу в первый день его отсутствия, должны уведомляться ответственным сотрудником регистратуры врачебного участка о факте отсутствия врача и невозможности приема им в данный день любым указанным в п.3.4 способом.

Таким Заявителям предлагается записаться на прием к врачу, замещающему отсутствующего. Заявители, записавшиеся на прием к врачу на последующие дни, должны уведомляться ответственным сотрудником регистратуры врачебного участка о начале и о предполагаемых сроках отсутствия данного врача, о его временных заместителях и графике их приема любым указанным в п. 3.4 способом.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

а) подача Заявителем заявки на прием к врачу:

- с использованием телефонного обращения в регистратуру врачебного участка;
- при личном обращении в регистратуру врачебного участка;

б) подтверждение заявки о записи на прием к врачу, выдача талона и (или) отказ в выдаче талона на прием к врачу;
в) изменение ранее поданной заявки, отказ от ранее поданной заявки.

3.2. Подача Заявителем заявки на прием к врачу

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры служит обращение Заявителя о записи на прием к врачу в регистратуру врачебного участка лично или по телефону.

Подача заявки на прием к врачу посредством телефонной связи

3.2.2. Заявитель при телефонном обращении в регистратуру врачебного участка для подачи заявки (записи) на прием к врачу предоставляет следующую обязательную информацию о себе:

– ФИО;
– единый номер полиса ОМС, или СНИЛС, или паспортные данные;
– номер контактного телефона.

Заявитель сообщает сотруднику регистратуры врачебного участка, осуществляющему запись на прием к врачу, специализацию и ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, желаемые дату и время приема.

3.2.3. На основании сведений, полученных от Заявителя, сотрудник регистратуры врачебного участка, осуществляющий запись на прием к врачу:
- информирует Заявителя о графике работы специалиста, к которому Заявитель желает записаться на консультацию и о наличии к нему свободных талонов (на определенную дату и время);
- после согласования с Заявителем даты и времени приема, осуществляет запись на прием с внесением всех необходимых сведений в электронную базу данных (электронную регистратуру);
- информирует Заявителя о предоставленных ему дате и времени приема и о необходимости обращения Заявителя в регистратуру врачебного участка (в день явки) не позднее, чем за 15-20 минут до назначенного времени приема для подтверждения явки на прием к врачу.

3.2.4. В случае отказа в предоставлении заявителю государственной услуги сотрудник регистратуры врачебного участка, осуществляющий запись на прием к врачу, разъясняет Заявителю обоснованную причину отказа или приостановления предоставления услуги.

Подача заявки на прием к врачу при личном обращении в регистратуру врачебного участка консультативно-диагностического центра ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина»

3.2.5. При личном обращении в регистратуру врачебного участка для подачи заявки на прием к врачу Заявитель может получить государственную услугу в порядке очереди по факту обращения, согласно времени, отведенному для приема в графике конкретного врача врачебного участка.

3.2.6. Заявитель должен предъявить сотруднику регистратуры врачебного участка, осуществляющему запись на прием к врачу, следующие документы:

– документ, удостоверяющий личность;
– полис ОМС.

Заявитель должен предоставить оригиналы документов, либо их надлежащим способом заверенные копии.

Требования сотрудника регистратуры врачебного участка, осуществляющего запись на прием к врачу и консультирование, о предъявлении документов, не указанных в п. 2.6.1 Административного регламента, для предоставления государственной услуги не допускаются.

3.2.7. На основании сведений, полученных от Заявителя, сотрудник регистратуры врачебного участка, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование:

- принимает у Заявителя документы, предоставленные для записи на прием к врачу, проверяет их соответствие требованиям Административного регламента;
- знакомит Заявителя с датой и временем, свободными для записи к указанному в направлении специалисту и согласовывает с Заявителем дату и время приема;
- вносит реестровую запись;
- сообщает Заявителю дату и время записи на прием, *(Ф.И.О. врача и информирует о необходимости обратиться в регистратуру врачебного участка за 20 мин. до приема для подтверждения явки на прием).*

При выборе времени в заявке сотрудник регистратуры врачебного участка, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование, должен учитывать, что, до получения Заявителем услуги у врача, врач должен быть обеспечен медицинской картой Заявителя в бумажном и/или электроном виде.

3.2.8. При отсутствии в расписании приема врача желаемого гражданином времени, сотрудник регистратуры врачебного участка, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование, предлагает гражданину выполнить действия, описанные в подразделе 3.4.

3.3. Подтверждение заявки о записи на прием к врачу, осуществлении записи и (или) отказ в осуществлении записи на прием к врачу

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры служит личное обращение Заявителя в регистратуру врачебного участка.

3.3.2. Перед посещением врача в соответствии с поданной заявкой Заявителю необходимо обратиться в регистратуру врачебного участка за 20 минут до начала приема и подтвердить явку на прием, предъявить сотруднику регистратуры врачебного участка, осуществляющему запись на прием к врачу, один из документов, данные которого были использованы при подаче заявки и подтвердить заявку.

3.3.3. При обращении Заявителя, записанного на прием к врачу, в регистратуру врачебного участка в день приема, сотрудник регистратуры врачебного участка, осуществляющий запись на прием к врачу вносит необходимые сведения о Заявителе в электронную базу данных Учреждения (электронную регистратуру) и подтверждает явку Заявителя на прием.

3.3.4. В случае опоздания Заявителя на прием к врачу в назначенное время более чем на 15 минут, сотрудник регистратуры врачебного участка, осуществляющий запись на прием к врачу, доводит до сведения Заявителя информацию о том, что Заявитель будет принят врачом в порядке очереди по факту обращения.

3.3.5. Заявители, имеющие право внеочередного обслуживания в медицинских организациях, могут воспользоваться правом подачи заявки на прием к врачу в соответствии с описанным Административным регламентом, либо обратиться в регистратуру врачебного участка и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке во временные промежутки, выделенные в расписании врача для приема граждан в порядке очереди.

При обращении Заявителя, имеющего право внеочередного обслуживания в регистратуру врачебного участка, сотрудник регистратуры врачебного участка, осуществляющий запись на прием к врачу, обязан предложить ему воспользоваться правом подачи заявки на прием к врачу в удобное для гражданина время из имеющегося в расписании врача.

Заявитель, при отсутствии желаемого времени в расписании приема врача, может записаться к другому врачу, предложенному сотрудником регистратуры врачебного участка, осуществляющим запись на прием к врачу, с альтернативным вариантом времени приема.

3.4. Внесение изменений в поданную заявку, отказ от ранее поданной заявки

3.4.1 Основанием для начала административной процедуры служит поступление информации от Заявителя о необходимости внесения изменений в ранее поданную заявку.

3.4.2. В случае, если ближайшая доступная для подачи заявки дата приема врача не устраивает Заявителя, сотрудник регистратуры врачебного участка, осуществляющего запись на прием к врачу, в ходе обращения в регистратуру (телефонное обращение, личное посещение), вносит соответствующие изменения.

3.4.3. В случае отказа Заявителя от посещения врача, сотрудник регистратуры врачебного участка, осуществляющий запись на прием к врачу, в течение 10 минут с момента получения уведомления Заявителя, поступившего посредством телефонной связи, или при личном обращении в регистратуру врачебного участка, удаляет соответствующую запись из информационной системы.

3.4.4. Если по инициативе ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» прием врача-специалиста стал недоступен, сотрудник регистратуры врачебного участка, осуществляющий запись на прием к врачу, информирует об этом Заявителя и предлагает Заявителю альтернативное время приема.

Основанием, влекущим изменение параметров записи, является необходимость внесения изменений в фактическое расписание в связи с:

– внеплановым отпуском (командировкой) врача;

– экстренными изменениями в расписании по причине нетрудоспособности врача или других обстоятельств.

3.4.5. Для изменения параметров записи Заявителя на прием к врачу, сотрудник регистратуры врачебного участка, осуществляющий запись на прием к врачу, после согласования изменений с Заявителем, вносит соответствующую информацию, включающую данные о дате и времени приема, № кабинета и ФИО врача.

3.4.6. Заявители, записавшиеся на прием к врачу до момента изменения расписания, должны уведомляться об изменениях в расписании приема и возможностях переноса даты приема любым, удобным для Заявителя способом:

- по адресу электронной почты;
- устно в момент обращения Заявителя в регистратуру;
- по указанному Заявителем номеру телефона.

4. Формы контроля исполнения Административного регламента

4.1. Текущий контроль исполнения специалистами регистратуры врачебного участка положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием решений специалистами при предоставлении государственной услуги осуществляет руководитель ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», либо лицо, уполномоченное руководителем ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина».

4.2. Текущий контроль полноты и качества предоставления 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 ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», осуществляющих предоставление услуги.

4.3. Плановые проверки полноты и качества предоставления услуги ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», в том числе порядка и форм контроля полноты и качества предоставления услуги, осуществляются специалистами Министерства.

4.4. Внеплановые проверки полноты и качества исполнения услуги ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», в том числе порядка и форм контроля полноты и качества исполнения услуги, осуществляются в следующих случаях:
- при выявлении в результате планового мероприятия по контролю нарушений положений настоящего Административного регламента;
- по обращениям Заявителей;
- по мотивированному решению руководителя Министерства.

4.5. Специалисты врачебного участка, участвующие в предоставлении услуги, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ, за принимаемые решения и действия (бездействие).

4.6. Персональная ответственность специалистов ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», участвующих в предоставлении услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

4.7. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав получателей услуг, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.8. Внеплановые проверки действий сотрудников ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина при оказании государственной услуги осуществляет руководитель ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» (или лицо, уполномоченное руководителем ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина») и Министерство здравоохранения Мурманской области.

4.9. Плановые проверки действий сотрудников Учреждения при оказании государственной услуги проводятся не реже 1 раза в шесть месяцев в соответствии с годовым планом работы ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина».

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия решений и действий (бездействия) ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», а также должностных лиц ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина»

5.1. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействия) должностных лиц ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» в досудебном и судебном порядке.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», ответственных за предоставление государственной услуги, является подача Заявителем жалобы.

5.3. В досудебном и судебном порядке Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;

- требование у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;

- отказ ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», должностного лица ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Жалоба подается в ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» в соответствии с Приказом ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» от 21.02.2017 № 122 «О совершенствовании работы с обращениями граждан» в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте или с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайт учреждения по адресу: мокб.рф, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника, решения и действия (бездействие) которого 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) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника учреждения.

5.7. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.8. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами (для юридических лиц);

в) 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.

5.9. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в отделе информационного и документационного обеспечения ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», на личном приеме граждан должностным лицом ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», в электронной форме на сайте учреждения (мокб.рф).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, размещается на информационных стендах и на официальном интернет-сайте ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» (мокб.рф).

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.10. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» - мокб.рф в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

в) регионального портала государственных и муниципальных услуг.

5.11. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.6 настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.12. Жалоба, поступившая в ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» о предоставлении государственной услуги, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина». В случае обжалования решения руководителя ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» жалоба подается в Министерство здравоохранения Мурманской области.

Адрес: 183032, г. Мурманск, пр. Кольский, д.1, тел. (8152) 486 196, адрес электронной почты minzdrav@gov-murman.ru.

5.13. ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», его должностных лиц либо сотрудников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», на ЕПГУ и региональном портале государственных услуг;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», его должностных лиц либо сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

д) формирование и представление ежеквартально в Министерство здравоохранения Мурманской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.15. Жалобы заявителей, поданные в письменной форме или в форме электронного документа, остаются без рассмотрения в следующих случаях:

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (жалоба остается без рассмотрения, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- текст жалобы не поддается прочтению (ответ на жалобу не дается, жалоба не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

5.16. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение 1 (одного) дня с момента поступления в ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина». Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации

5.17. По результатам рассмотрения жалобы ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина».

При удовлетворении жалобы ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

5.19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы по основаниям, перечисленным в пункте 5.3 настоящего раздела, указываются:

- наименование ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина», 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 государственной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина».

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.21. ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

5.22. ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

в) если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.23. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц уполномоченного органа государственной власти в суде общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

5.24. Заявитель вправе обратиться с жалобой на принятое по его обращению решение или на действие (бездействие) ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» в связи с заявлением о рассмотрении обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

к приказу главного врача ГОБУЗ «МОКБ им. П.А. Баяндина» от 04.12.2017 № 863

Должность	Подпись	ФИО	Дата
Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи		Н.Е. Арефьева	04.12.17
Заместитель главного врача по организационно - методической работе		Н.В. Березина	04.12.17
Заместитель главного врача по контролю качества и безопасности медицинской деятельности	Гаенко	Е.В. Гаенко	04.12.17
Заместитель главного врача (руководитель МИАЦ)		Е.Е. Горюнова	
Заместитель главного врача по приносящей доход деятельности		Т.В. Космыль	04.12.17