

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги

«Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. В настоящем Административном регламенте используются следующие термины и понятия:

заявитель - физическое лицо либо его уполномоченный представитель, обратившийся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организацию, предоставляющую муниципальные услуги, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.3. Право на получение муниципальной услуги имеют граждане РФ, нуждающиеся в получении специализированной медицинской помощи, оказываемой специалистами специализированных медицинских учреждений области.

1.4. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить в средствах массовой информации, в сети Интернет на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в местах нахождения органов, предоставляющих муниципальную услугу, на информационных стендах. Подробная информация об органах, предоставляющих муниципальную услугу, содержится в п. 2.2 настоящего Административного регламента.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги - " Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях».

2.2. Муниципальную услугу предоставляет Муниципальное учреждение «Городская поликлиника №6» (далее – МУ «Городская поликлиника №6»).

Место нахождения Организации: 659322, Алтайский край, ул. Декабристов, 1.

Организация осуществляет прием заявителей в соответствии со следующим графиком:

Телефоны: приемная главного врача (3854) – 31-06-23, регистратура поликлиники взрослая (3854) – 31-12-82, регистратура поликлиники детская (83854) – 31-12-83, заместитель главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности (3854) – 31-00-45.

График работы: понедельник - пятница с 7.30. до 18.00,
суббота 8.00-14.00

Справочные телефоны, факс Организации: (3854) 31-06-23

Адрес официального сайта администрации г. Бийска в сети Интернет:

<http://www.gorod.biysk.ru/work.phtml?tree=3&ind=14719>

Адрес электронной почты Организации: 6gp@zdrav.biyskcity.ru

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем талона о постановке на учет с целью получения специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях края.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 10 дней с момента регистрации поступившего заявления с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 г. №5487-1;

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

Постановлением Правительства Воронежской области от 25.02.2010 года № 128 «О программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2010 год на территории Воронежской области».

2.6. Перечень требуемых от заявителя документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- заявление заявителя (его законного представителя)(приложение №2);

-талон амбулаторного пациента;

- медицинская карта амбулаторного больного;

-направление, содержащее сведения о диагнозе, данные клинических, рентгенологических, лабораторных, функционально-диагностических исследований, соответствующих профилю его заболевания, не более чем месячной давности. К направлению прилагаются основные медицинские документы (рентгенограммы, ЭКГ, клинические и биохимические анализы, согласно стандарта обследования), которые будут использованы областным специалистом;

-выписка из медицинской карты стационарного больного (в случае, если больной находился на стационарном лечении);

-документ, удостоверяющий личность;

-полис обязательного медицинского страхования (в случае отсутствия полиса ОМС заявитель информируется об основаниях оказания ему услуги на платной основе).

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

-отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего Административного регламента, или предоставление документов не в полном объеме;

- предоставление заявителем документов, содержащих ошибки или противоречивые сведения;

- отсутствие необходимого объема результатов лабораторных и других исследований для планового направления заявителя;

- заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия.

Для направления пациента по экстренным показаниям оснований нет.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие показаний для оказания специализированной медицинской помощи;

- письменное заявление гражданина о возврате документов, представленных им для получения муниципальной услуги.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги - 30 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги - 10 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - 10 минут.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

2.12.1. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

Помещения содержат места для информирования, ожидания и приема заявителей.

У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения.

2.12.2. При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.12.3. Центральный вход в здание, где располагается Организация, оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы, телефонных номерах.

2.12.4. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования (туалет).

2.12.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудованы:

- информационными стендами, размещенными в регистратуре, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам обеспечена возможность свободного доступа заявителей.

2.12.6. Помещения для приема заявителей оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей оборудовано стулом, имеет место для написания и размещения документов, заявлений.

2.13.1. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими предоставление муниципальной услуги (далее - должностные лица), лично либо по телефону.

2.13.2. Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.

2.13.3. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает информацию по следующим вопросам:

- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;

- перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги;

- требования к заверению документов и сведений;

- входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним материалы;

- необходимость представления дополнительных документов и сведений.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения, предложить заявителю представиться и изложить суть вопроса.

Должностное лицо при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки

стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение заявителя.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении N 1 к настоящему Административному регламенту.

Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги осуществляются при обращении заявителя к должностному лицу, предоставляющему услугу:

- лично;

3.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- личное обращение заявителя с заявлением о постановке на учет с целью получения специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях – 10 минут.

- прием ответственным должностным лицом Организации документов от заявителя, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего Регламента – 10 минут;

- регистрация данных в журнале регистрации заявителей, нуждающихся в оказании специализированной медицинской помощи, при личном обращении - 10 минут.

- выдача заявителю талона о постановке на учет с целью получения заявителем специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях края – 10 минут.

3.3. Основанием для выдачи направления заявителю в специализированные медицинские учреждения края является решение лечащего врача о необходимости консультации с целью уточнения диагноза или коррекции лечения заявителя.

3.4. Направление заявителя в специализированные медицинские учреждения края осуществляется для консультации с областными специалистами больных с обострениями хронических заболеваний, с сочетанной патологией, сложных в диагностическом отношении, в случае невозможности проведения того или иного обследования или лечения в Организации.

3.5. Оформляется направление установленной формы с определённым объёмом обследований, которое должно быть подписано лечащим врачом и заместителем главного врача Организации. Подписи должны быть разборчивыми и заверены печатью Организации.

3.6.. В направлении обязательно указываются следующие данные:

- предполагаемый диагноз;

- краткая выписка из истории болезни или амбулаторная карта, содержащая объективные данные, динамику лечения и результаты обследования с указанием даты, номера и места проведения исследования;

- предыдущее заключение областных специалистов;

- цель консультации;

- к какому специалисту направляется заявитель;

- для заквотированных специалистов – данные о квоте (номер кабинета, дата и час приёма);

3.7. Объём дополнительного обследования и необходимых консультаций других специалистов определяет врач – консультант специализированного медицинского учреждения области, учитывая тяжесть состояния заявителя и наличие сопутствующей патологии.

3.8. Направлять заявителя следует к специалисту с учётом основной патологии, строго по квотам.

3.9. При направлении заявителя на оперативное лечение в направлении должно быть указано заключение терапевта об отсутствии противопоказаний для оперативного лечения, гинеколога (для женщин), стоматолога и других специалистов в зависимости от вида специализированной помощи, ЭКГ, анализ крови, анализ мочи, результаты исследования крови на реакцию Вассермана, форма 50 (ВИЧ), вирусные гепатиты, флюорография. Флюорография (заключение) обязательна для всех, в т. ч. для сопровождающих лиц, если планируется оказание специализированной помощи детям.

3.10. При направлении заявителя на повторную консультацию по рекомендации областных специалистов, на него вновь оформляется направление, где указывается, как выполнены предыдущие рекомендации.

3.11. При направлении заявителя, имеющего признаки временной нетрудоспособности, как при направлении в поликлинику, так и при направлении в стационар специализированного медицинского учреждения края, лечащим врачом Организации ему выдаётся открытый листок нетрудоспособности.

3.12. Заключение областного специалиста выдаётся на руки заявителю, по возвращению в Организацию он передаёт заключение лечащему врачу для выполнения рекомендаций краевого специалиста.

После получения документов, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего Регламента, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, регистрирует данные о заявителе в журнале регистрации заявителей, нуждающихся оказании в специализированной медицинской помощи и выдает заявителю талон о постановке на учет с целью получения заявителем специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях края.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется заместителем главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего Административного регламента.

4.2. Проведение текущего контроля осуществляется не реже двух раз в год.

Текущий контроль может быть плановым (осуществляется на основании квартальных и годовых планов работы Организации) и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.3. Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль, устанавливается приказом руководителя Организации.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы:

главному врачу МУ «Городская поликлиника №6», 659322, Алтайский край., г. Бийск, ул. Декабристов, 1, телефон (3854) 31-06-23;

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения) в Организацию, поступившей лично от заявителя (уполномоченного лица) или направленной в виде почтового отправления.

5.3. В жалобе в обязательном порядке указываются наименование органа, в который направляется жалоба, а также фамилия, имя, отчество заявителя (полностью) или полное наименование организации, адрес местонахождения и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагается суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность).

Кроме того, в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, действие (бездействие), решение которого обжалуется (при наличии информации), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

5.4. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента ее регистрации.

В случае направления запроса государственным органам, структурным подразделениям администрации муниципального района и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на тридцать дней, уведомив заявителя о продлении срока ее рассмотрения.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

5.6. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в письменном виде.

Приложение №1
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Прием заявлений, постановка на
учет и предоставление информации об
организации оказания
специализированной медицинской
помощи в специализированных
медицинских учреждениях»

Блок-схема
по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и
предоставление информации об организации оказания специализированной
медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях»

