

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«ПРИЕМ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ) НА ПРИЕМ К ВРАЧУ»

**I. Общие положения**

**1. Предмет регулирования административного регламента**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения эффективности исполнения муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Тульской области.

1.2. В целях применения настоящего регламента используются следующие понятия:

**муниципальная услуга** - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения;

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

**предоставление муниципальных услуг в электронной форме** - предоставление муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями;

**портал государственных и муниципальных услуг** - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.

**2. Описание заявителей**

2.1. Муниципальная услуга исполняется в отношении обращений граждан Российской Федерации не достигших восемнадцатилетнего возраста или их законных представителей (далее - граждане), а также обращений иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - заявители), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

**3. Требования к порядку информирования  
о порядке предоставления медицинской услуги**

3.1. Для получения информации о порядке исполнения муниципальной услуги граждане обращаются лично (через законного представителя) или по телефону в регистратуру поликлиники:

3.1.1. МУЗ «Детская городская поликлиника №2», которое располагается по адресу: Алтайский край г. Бийск, ул. Воинов-интернационалистов, д.72, ул. Советская, д. 192а (уч 15,16,17,18).

Телефоны: главного врача (3854) – 34-40-06, регистратура поликлиники (3854) – 34-40-04, (3852) 34-50-30, (3852) 36-20-42.

График работы регистратуры: понедельник - пятница с 7.00. до 18.00, суббота с 8.00 до 12.00

Информацию по процедуре исполнения муниципальной услуги можно получить у заведующих педиатрическими отделениями по телефонам (3852) – 34-40-13, (3852) 34-40-05, (3852) 36-20-41;

3.1.2. Информирование об исполнении муниципальной услуги в МУЗ «Детская городская поликлиника №2» осуществляется должностными лицами, ответственными за исполнения муниципальной услуги.

Должностные лица, ответственные за исполнения муниципальной услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы;
- о справочных телефонах;
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам исполнения муниципальной услуги;

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

3.1.3. Информирование пациента об исполнении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения пациента (при личном (через законного представителя) общении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за консультацию, по направлениям.

3.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с пациентами:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо (мед. регистратор) представляется, назвав свою фамилию имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном (через законного представителя) обращении пациента должностное лицо должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично (через законного представителя)) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять пациенту (кто именно, когда и что должен сделать);

3.1.5. На информационных стендах в МУЗ «Детская городская поликлиника №2», размещаются информационные материалы:

- режим работы поликлиники и структурных подразделений;
- режим работы специалистов;
- условия оказания медицинской помощи;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для исполнения муниципальной услуги;
- административный регламент;
- необходимая оперативная информация об исполнении муниципальной услуги.

При изменении условий и порядка исполнения муниципальной услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре исполнения муниципальной услуги, размещаются при входе помещения в МУЗ «Детская городская поликлиника №2».

## **II Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **1. Наименование муниципальной услуги**

1.1. Наименование муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

### **2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.1. Муниципальную услугу предоставляет МУЗ «Детская городская поликлиника №2».

2.2. В соответствии п. 3 ст. 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный нормативным правовым актом.

### **3. Результат предоставления муниципальной услуги.**

3.1. Непосредственным результатом исполнения муниципальной услуги является своевременный прием заявок (запись) на прием к врачу, в целях улучшения качества оказания медицинской помощи при максимальном соблюдении прав пациента.

### **4. Сроки предоставления муниципальной услуги.**

4.1. Срок предоставления муниципальной услуги устанавливается МУЗ «Детская городская поликлиника №2», в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.2. При самозаписи на прием к врачу, заявитель муниципальной услуги обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди, за исключением:

- детей с ограниченными возможностями;
- по направлению городского военкомата;

Время ожидания в регистратуре не может превышать 20 минут.

4.3. При записи на прием к врачу посредством телефонной связи, время ожидания соединения с ответственным исполнителем муниципальной услуги составляет не более 5 минут.

### **5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги**

3.1. Исполнение муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – муниципальная услуга) осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон РФ от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС";
- «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» от 22.07.1993 № 5487-1;
- Постановление Правительства РФ от 02.10.2009 N 811 "О Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2010 год".

### **6. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, способах их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядке их представления.**

6.1. При обращении пациента на прием необходимо иметь при себе следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении);
- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования;
- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (СНИЛС);
- для иногородних граждан копии вышеуказанных документов.

Требовать от пациента документы, не предусмотренные пункта 6. раздела II административного регламента, не допускается.

6.2. Предоставление документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

6.3. Предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами.

6.4. Настоящая муниципальная услуга действующим законодательством отнесена к категории услуг, предоставляемых в электронном виде, поэтому заявитель имеет возможность дистанционного

получения форм заявлений, необходимых для получения данной муниципальной услуги, на официальном сайте муниципального образования город Бийск в сети Интернет: <http://www.gorod.biysk.ru>.

## **7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

7.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги могут являться:

- а) отсутствие документов, предусмотренных настоящим регламентом;
- б) документы представлены в ненадлежащий орган;
- в) с заявлением обратилось ненадлежащее лицо.

## **8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

8.1. В приеме заявки (записи) на прием к врачу может быть отказано:

- при отсутствии в штате врача соответствующей специальности;
- нахождение врача в отпуске, наступление периода его временной нетрудоспособности, и как следствие, невозможность организовать врачебный прием;
- невозможность осуществить запись посредством телефонной связи в связи с неисправностью.

## **9. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги**

9.1. Муниципальная услуга - заявка (запись) на прием к врачу предоставляется заявителям услуги на безвозмездной основе. Денежные средства за оформление бланков, осуществление записи на прием не взимаются.

## **10. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы**

10.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

## **11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг**

11.1 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

## **12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставлении муниципальной услуги**

12.1.1. Места, в которых исполняется муниципальная услуга, должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи;

На информационных стендах в амбулаторно-поликлинических учреждениях размещаются информационные материалы:

- режим работы поликлиники и структурных подразделений;

- режим работы специалистов;
- условия оказания медицинской помощи;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для исполнения муниципальной функции;
- административный регламент;
- необходимая оперативная информация об исполнении муниципальной услуги.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны содержать места для ожидания приема пациентов, которые должны быть оборудованы местами для сидения.

Требования к местам исполнения муниципальной услуги:

- места, в которых исполняется муниципальная услуга, должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи;
- помещения, в которых исполняется муниципальная услуга, должны содержать информационные стенды;
- помещения, в которых исполняется муниципальная услуга, должны содержать места для ожидания приема пациентов, которые должны быть оборудованы местами для сидения.

### **13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг**

13.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги является:

- наличие информации о муниципальной услуге в информационно-коммуникационной сети Интернет и на информационных стендах администрации;
- полнота, актуальность и достоверность информации о муниципальной услуге;
- соблюдение сроков исполнения административных процедур и предоставления муниципальной услуги в целом.

13.2. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

- непосредственно в секторе;
  - посредством телефонной связи;
  - в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: на официальном сайте муниципального образования город Бийск в сети Интернет: <http://www.gorod.biysk.ru/>;
- Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:
- сведения о порядке получения муниципальной услуги;
  - адрес места приема документов для предоставления муниципальной услуги и график работы;
  - сведения о результате оказания муниципальной услуги и порядке передачи результата заявителю;
  - сведения о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

## **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения административных процедур в электронной форме**

### **1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги**

1.1. Муниципальная услуга осуществляется при обращении пациента в регистратуру:

1.1.1. Лично (через законного представителя). При личном (через законного представителя) обращении в регистратуру поликлиники для записи на прием к врачу гражданин предоставляет документы, указанные в пункте 6. раздела II. Выдается талон-направление на прием к врачу. При данном виде обращения период ожидания не должен превышать 15 мин. При ответах на обращения граждан по вопросу получения консультации, информации специалисты МУЗ «Детская городская поликлиника №2» должны подробно в корректной форме информировать о порядке получения муниципальной услуги, воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных (служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету МУЗ «Детская городская поликлиника №2» соблюдать права и законные интересы граждан и организаций – потребителей муниципальной услуги.

1.1.2. По телефону. Для данного вида процедуры обращения, информация гражданина заносится в журнал. Период ожидания услуги не должен превышать 10 мин. При ответах на телефонные звонки и обращения граждан по вопросу получения консультации, информации специалисты МУЗ «Детская городская поликлиника №2» обязаны: начинать ответ на телефонный звонок с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок; подробно в корректной форме информировать о порядке получения муниципальной услуги, воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных (служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету МУЗ «Детская городская поликлиника №2» соблюдать права и законные интересы граждан и организаций – потребителей муниципальной услуги.

1.1.3. Предварительная запись. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при личном (через законного представителя) обращении в регистратуру поликлиники, так и по телефону. Очередность предварительной записи фиксируется в соответствующем журнале. Указанная процедура не должна превышать 15 мин. При ответах на телефонные звонки и при личном (через законного представителя) обращении граждан специалисты МУЗ «Детская городская поликлиника №2» должны начинать ответ с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок; подробно в корректной форме информировать о порядке получения муниципальной услуги, воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных (служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету МУЗ «Детская городская поликлиника №2», соблюдать права и законные интересы граждан – потребителей муниципальной услуги.

1.1.4. Вызов врача на дом. Указанная процедура осуществляется по телефону и при личном (через законного представителя) обращении граждан. Вызов регистрируется в соответствующий журнал вызовов. При данном виде обращения период ожидания составляет не более 15 мин. При ответах на телефонные звонки и личном (через законного представителя) обращении граждан специалисты МУЗ «Детская городская поликлиника №2» обязаны начинать ответ на телефонный звонок с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок; подробно в корректной форме информировать о порядке получения муниципальной услуги, воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных (служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету МУЗ «Детская городская поликлиника №2», соблюдать права и законные интересы граждан – потребителей муниципальной услуги.

1.1.5. Должностные лица, осуществляющие информирование (по телефону или лично (через законного представителя)), должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

1.1.6. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в (приложении № 1) к административному регламенту.

## **2. Прием, регистрация и проверка заявления и прилагаемых к нему документов**

2.1. Для получения информации о порядке исполнения муниципальной услуги граждане обращаются лично (через законного представителя) или по телефону в регистратуру поликлиники:

2.1.1. МУЗ «Детская городская поликлиника №2», которое располагается по адресу: Алтайский край г. Бийск, ул. Воинов-интернационалистов, д..

Телефоны: главного врача (3854) – 34-40-06, регистратура поликлиники (3854) – 34-40-04, (3852) 34-50-30, (3852) 36-20-42.

График работы регистратуры: понедельник - пятница с 7.00. до 18.00. суббота с 8.00. до 12.00.

Информацию по процедуре исполнения муниципальной услуги можно получить у заведующих педиатрическими отделениями по телефонам (3852) – 34-40-13, (3852) 34-40-05, (3852) 36-20-41;

2.1.2. Информирование об исполнении муниципальной услуги в МУЗ «Детская городская поликлиника №2», осуществляется должностными лицами, ответственными за исполнения муниципальной услуги.

Должностные лица, ответственные за исполнения муниципальной услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы;
- о справочных телефонах;
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам исполнения муниципальной услуги;

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

2.1.3. Информирование пациента об исполнении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения пациента (при личном (через законного представителя) общении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за консультацию, по направлениям.

2.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с пациентами:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо (мед. регистратор) представляется, назвав свою фамилию имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном (через законного представителя) обращении пациента должностное лицо должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично (через законного представителя)) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять пациенту (кто именно, когда и что должен сделать);

2.1.5. На информационных стендах в МУЗ «Детская городская поликлиника №2» размещаются информационные материалы:

- режим работы поликлиники и структурных подразделений;
- режим работы специалистов;
- условия оказания медицинской помощи;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для исполнения муниципальной услуги;
- административный регламент;
- необходимая оперативная информация об исполнении муниципальной услуги.

При изменении условий и порядка исполнения муниципальной услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре исполнения муниципальной услуги, размещаются при входе помещения в МУЗ «Детская городская поликлиника №2».

## **IV. Формы контроля за исполнением муниципальной услуги**

### **1. Порядок осуществления текущего контроля**

1.1. Текущий контроль осуществляется главным врачом, заведующими педиатрическими отделениями №1, №2 путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего административного регламента;

### **2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок**

2.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги осуществляется и включает в себя проведение проверок, выявления и устранение нарушений прав пациентов.

2.2. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав пациентов осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

### **3. Ответственность работников сектора за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

3.1. Работники МУЗ «Детская городская поликлиника №2» за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

4.1. Граждане, их объединения и организации имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью МУЗ «Детская городская поликлиника №2» при предоставлении муниципальной услуги.

## **V. Досудебный порядок обжалования действий (бездействий) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги**

### **1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

- Пациенты имеют право на обжалование действий (бездействий) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги.

- Жалоба на действие (бездействие) и решения должностных лиц (далее – жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной форме:

1) МУЗ «Детская городская поликлиника №2», которое располагается по адресу: Алтайский край г. Бийск, ул. Воинов-интернационалистов, д.72. Телефон: (3854) – 34-40-06;

- Заявитель в письменной жалобе в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме заявителей.

Прием заявителей в МУЗ «Детская городская поликлиника №2» осуществляет главный врач с 16.30 до 18.00 часов, при экстренных случаях в любое время.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

- Письменная жалоба должна быть рассмотрена администрацией МУЗ «Детская городская поликлиника №2» в течение 30 дней со дня ее регистрации. В исключительных случаях, когда для проверки решения поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление главным врачом сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

- Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды и Арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

- Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные с согласия заявителя ответы.



Приложение №1  
к административному регламенту  
исполнения муниципальной функции  
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

**Блок-схема**



