

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРИЕМ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ) НА ПРИЕМ К ВРАЧУ"

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент (далее - Регламент) предоставления администрацией городского округа Звенигород Московской области муниципальной услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу" (далее - муниципальная услуга) определяет стандарт, сроки и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, а также порядок взаимодействия органа, уполномоченного на предоставление муниципальной услуги, с заявителями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями муниципальной услуги могут быть физические лица либо их уполномоченные представители (далее - заявители).

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3. Информация о местонахождении, графике работы и справочных телефонах организаций, предоставляющих муниципальную услугу, а также о порядке предоставления муниципальной услуги размещается:

- на официальном сайте администрации городского округа Звенигород <http://www.adm.zvenigorod.ru> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт);

- в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Портал);

- на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

4. Информация может быть получена по справочным телефонам организации, предоставляющей муниципальную услугу.

5. Информирование заявителей по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется ответственным лицом организации, предоставляющей муниципальную услугу, в следующих формах:

- индивидуальное консультирование при личном обращении в регистратуру учреждения;

- индивидуальное консультирование по почте, в том числе по электронной почте;

- индивидуальное консультирование по телефону.

6. Информация о местонахождении, графике работы и графике приема организаций, оказывающих муниципальную услугу, представлена в [приложении N 1](#) к Регламенту.

7. Индивидуальное консультирование при личном обращении в регистратуру учреждения.

Время ожидания заявителя при консультировании при личном обращении в

регистратуру учреждения (далее - консультирование) не может превышать 15 минут, продолжительность консультирования не может превышать 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, ответственное лицо учреждения, осуществляющее консультирование (медицинский регистратор), предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для заявителя время для консультирования.

8. Индивидуальное консультирование по почте, в том числе по электронной почте.

В случае поступления обращения заявителя о предоставлении информации по процедуре предоставления муниципальной услуги по почте, в том числе по электронной почте, подготовленный ответственным работником учреждения письменный ответ в срок не более 30 дней с даты поступления обращения направляется в адрес заявителя почтой либо по электронной почте на электронный адрес заявителя в случае, если такой способ направления ответа был указан заявителем.

Датой получения обращения является дата регистрации обращения в учреждении здравоохранения.

Ответы на письменные обращения даются в простой, четкой и понятной форме и должны содержать:

- ответы на поставленные вопросы;
- должность, фамилию и инициалы руководителя учреждения, подписавшего ответ;
- фамилию, инициалы, номер телефона исполнителя;
- наименование медицинского учреждения - исполнителя.

9. Индивидуальное консультирование по телефону.

При ответах на телефонные звонки медицинский регистратор подробно в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Время разговора не должно превышать 15 минут.

При невозможности лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого сотрудника учреждения здравоохранения или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

10. Публичное письменное консультирование.

Публичное письменное консультирование осуществляется путем размещения информационных материалов на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, публикации информационных материалов в средствах массовой информации, включая публикацию на официальном сайте и Портале.

На информационных стендах и на официальном сайте размещается следующая информация:

- **блок-схема**, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур (приложение N 2 к Регламенту) и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- текст Регламента с приложениями (полная версия);
- режим приема ответственными за предоставление информации лицами заявителей, номера кабинетов, в которых предоставляется муниципальная услуга, фамилии, имена, отчества и должности соответствующих лиц;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, формы документов для заполнения и образцы их заполнения;
- перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решения, действий или бездействия муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу.

11. В любое время с момента приема заявления о предоставлении муниципальной услуги заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги при помощи телефона, средств сети Интернет, электронной почты или при личном обращении в регистратуру.

12. Для получения сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер, поставленный в расписке о приеме документов.

13. Сведения о сроке завершения предоставления муниципальной услуги и способах получения информации сообщаются заявителю при подаче им заявления лично.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

14. Муниципальная услуга "Прием заявок (запись) на прием к врачу".

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

15. Полномочия по предоставлению муниципальной услуги осуществляются муниципальным учреждением здравоохранения «Звенигородская центральная городская больница» (далее - учреждение). Исполнителями муниципальной услуги являются работники регистратуры.

Описание результата предоставления муниципальной услуги

16. Результатом предоставления услуги является:

- 1) запись на прием к врачу;
- 2) регистрация пациента в журнале фиксирования очередности предоставления медицинских услуг гражданам, направленным на консультацию, диагностическое исследование, госпитализацию;
- 3) отказ в осуществлении записи на прием к врачу.

Срок предоставления муниципальной услуги

17. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в день обращения заявителя.

18. Прием заявок (запись) на прием к врачу при ведении услуги в электронном виде осуществляется в момент обращения заявителя на портал государственных и муниципальных услуг (далее - Портал) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт).

19. При обращении заявителя лично в регистратуру муниципальная услуга предоставляется в порядке живой очереди, за исключением:

- ветеранов 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;

больных с высокой температурой, острыми болями любой локализации.

Указанные категории граждан обслуживаются вне очереди.

20. Срок предоставления муниципальной услуги в регистратуре не может превышать 30 минут.

21. При обращении заявителя устно по справочному телефону регистратуры время ожидания соединения с ответственным исполнителем услуги составляет не более 5 минут.

Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих исполнение функции

22. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- [Конституцией](#) Российской Федерации;

- [Основами](#) законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22 июля 1993 г. N 5487-1 (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, N 33, ст. 1318; Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, N 2, ст. 167; 2004, N 35, ст. 3607);

- Территориальной программой государственных гарантий оказания населению Московской области бесплатной медицинской помощи, утверждаемой ежегодно постановлением Московской области;

- [распоряжением](#) Правительства России от 17.12.2009 N 1993-р;

- [Законом](#) Российской Федерации от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" ("Российская газета", 23.11.2011);

- [Федеральным законом](#) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ ("Российская газета", N 168, 30.07.2010).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, порядок их представления

23. Во время регистрации на сайте заявителю необходимо заполнить обязательные поля анкеты (фамилию, имя, отчество, дату рождения, корректный СНИЛС, контактный телефон, адрес электронной почты, если таковой имеется) и ввести предложенный код для подтверждения регистрации.

24. Оригиналы документов (паспорт (свидетельство о рождении), страховой полис, СНИЛС) предъявляются лично в день приема в учреждение здравоохранения.

25. Требовать от заявителя документы, не предусмотренные данным пунктом Административного регламента, не допускается.

Требования к документам, необходимым для предоставления муниципальной услуги

26. За представление недостоверных или искаженных сведений граждан несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

27. Оснований для отказа в приеме от гражданина заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
предоставления муниципальной услуги

28. Оснований для приостановления муниципальной услуги не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа
в предоставлении муниципальной услуги

29. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие специалиста необходимого профиля в данном учреждении;
- предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения или видимые признаки подделки;
- отмена записи на прием к врачу, зарегистрированная в электронном виде, не позднее чем за 3 часа до начала приема;
- несогласие получателя муниципальной услуги с предлагаемой датой и временем приема врача в случае отсутствия свободных талонов на прием к нужному специалисту в день обращения.

Порядок, размер и основания взимания платы
за предоставление муниципальной услуги

30. Плата за исполнение муниципальной услуги не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении
муниципальной услуги

31. Максимальный срок ожидания в очереди при получении муниципальной услуги не более 30 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя
о предоставлении муниципальной услуги, в том числе
в электронной форме

32. Максимальный срок регистрации запроса не более 20 минут. Прием заявок (запись) на прием к врачу можно осуществить через официальный сайт. Муниципальная услуга оказывается при выходе гражданина на Портал с последующим обращением на официальный сайт учреждения. Заявка (запись) на прием к врачу может быть отправлена гражданином не более чем за 14 дней до желаемой даты приема. Зафиксированная в электронном журнале записи на прием информация, а именно: фамилия, имя и отчество гражданина, дата записи на прием к врачу, дата и время приема врача, фамилия, имя, отчество врача и должность, подтвержденная сотрудниками регистратуры учреждения - является результатом предоставления услуги. Для подтверждения своей заявки гражданин должен в течение периода ожидания приема и не менее чем за сутки до назначенной даты приема подтвердить в регистратуре поликлиники свои намерения прийти на прием.

Требования к помещениям, в которых предоставляется
муниципальная услуга, к месту ожидания заявителей,
размещению и оформлению информации о порядке
предоставления услуги

33. Помещением, в котором предоставляется муниципальная услуга, является регистратура. Регистратура должна быть оборудована стульями (скамьями) для пациентов

и представителей пациентов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. Регистратура для работы с заявителями оборудуется соответствующими информационными стендами, вывесками.

В помещениях и местах приема заявителей необходимо наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, а также доступных мест общего пользования (туалет, гардероб).

34. Сотрудники регистратуры, осуществляющие действия по предоставлению муниципальной услуги, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности либо настольными табличками аналогичного содержания. Рабочие места сотрудников регистратуры, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги,
в том числе количество взаимодействий заявителей
с должностными лицами при предоставлении муниципальной
услуги и их продолжительность

35. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

- наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги в общедоступных местах зданий учреждений, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), средствах массовой информации, информационных материалах, размещенных в местах предоставления муниципальной услуги;

- наличие необходимого и достаточного количества помещений, в которых осуществляется прием заявителей, обеспечивающих соблюдение установленных Административным регламентом сроков и стандарта предоставления муниципальной услуги.

36. Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется отсутствием: очередей при приеме документов от заявителей и выдаче результатов предоставления муниципальной услуги;

жалоб (претензий) на действия (бездействие) либо некорректное, невнимательное отношение к заявителям сотрудников регистратуры, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

37. Взаимодействие заявителя с сотрудником регистратуры осуществляется при личном обращении заявителя:

- для подачи заявки на прием к врачу;
- получения результатов предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность взаимодействия заявителя с сотрудником регистратуры при предоставлении муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

38. При направлении запроса почтовым отправлением или в электронной форме непосредственного взаимодействия заявителя с сотрудником регистратуры, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, как правило, не требуется.

Иные требования, в том числе особенности предоставления
муниципальной услуги в электронной форме

39. При предоставлении муниципальной услуги для заявителей обеспечивается:
- возможность получения информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте и на Портале;
 - возможность подачи заявки в электронной форме. Примерный вид страницы для регистрации заявки приведен в [приложении N 3](#) к данному Регламенту.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

Перечень административных процедур

40. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявителей (лично, по телефону, через Портал);
- просмотр заявок заявителей, подтверждение записи на прием к врачу, информирование заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Последовательность административных процедур, выполняемых при оказании муниципальной услуги, показана в [блок-схеме](#) приложения N 2 к Регламенту.

Прием и регистрация заявителей

41. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в медицинскую организацию для получения муниципальной услуги.

41.1. При подаче заявки лично заявителем предъявляются документы, предусмотренные [пунктом 24](#) настоящего Регламента.

Регистратор рассматривает заявку и представленные документы:

- принимает документы (паспорт, страховой медицинский полис обязательного (добровольного) медицинского страхования);
- устанавливает личность заявителя;
- сверяет данные страхового медицинского полиса с данными документа, удостоверяющего личность заявителя, данными единого электронного регистра застрахованных ТАСУ ОМС МО и данными журнала записи на прием к врачам в случае записи на прием к врачу устно по телефону либо путем направления заявки по электронной почте или через официальный сайт учреждения;
- возвращает предъявленные заявителем документы;
- заносит сведения из представленных документов в медицинскую карту амбулаторного больного ([форма 025/у](#));
- заполняет талон записи на прием к врачу (в случае предварительной записи на прием к врачу) или талон амбулаторного пациента (в случае, если заявитель получит услугу в день обращения за ее предоставлением) и выдает его заявителю.

41.2. При подаче заявки заявителем по телефону, электронной почте или через официальный сайт заявителем представляется следующая информация:

- фамилия, имя, отчество заявителя, число, месяц, год его рождения;
- адрес места жительства;
- серия, номер страхового медицинского полиса обязательного (добровольного) медицинского страхования, название страховой медицинской организации, выдавшей полис;
- номера его контактных телефонов, адрес электронной почты заявителя (при необходимости);
- о специалисте, на прием к которому необходимо записаться на прием, а также

предполагаемые дата и время приема.

Прием заявки осуществляется регистраторами учреждения (поликлиники, амбулаторно-поликлинического отделения) путем внесения данных в программный комплекс "Типовая автоматизированная система управления обязательного медицинского страхования Московской области" (далее по тексту - ТАСУ ОМС МО) и журнал записи на прием к врачам. Заявка фиксируется в электронном журнале записи на прием к врачам.

О принятии заявки заявителю сообщается в день обращения по указанному им телефону либо на адрес электронной почты заявителя.

Заявитель, записанный на прием к врачу путем направления заявки по телефону, по электронной почте либо через официальный сайт, при личном посещении медицинского учреждения до начала приема предъявляет в регистратуру учреждения (поликлиники, амбулаторно-поликлинического отделения) документы, указанные в [пункте 24](#) настоящего Регламента, и получает талон амбулаторного больного.

42. Результатом выполнения административной процедуры является:

- наличие персональных данных о пациенте в соответствующем диалоговом окне программного комплекса;

- информированность гражданина о точной дате и времени приема, Ф.И.О., специальности врача, номере кабинета.

В случае если гражданин не может в назначенное время прибыть на прием, повторная запись осуществляется в соответствии с установленным [пунктами 41.1 и 41.2](#) порядком. В случае если прием врача, к которому записан гражданин, отменен, оператор (сотрудник) регистратуры должен известить об этом пациентов не менее чем за 3 часа до начала приема и предложить другую дату и время приема либо другого специалиста. Сотрудники регистратуры извещают гражданина об изменении даты и времени приема по телефону либо при невозможности связаться по телефону через Интернет, если указан электронный адрес гражданина.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

43. Текущий контроль за соблюдением и исполнением работниками регистратуры, ответственными за предоставление данной муниципальной услуги, положений настоящего Регламента осуществляют руководители учреждения (заместители руководителей учреждений) здравоохранения.

Порядок и периодичность осуществления плановых
и внеплановых проверок полноты и качества предоставления
муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля
за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

44. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главным врачом учреждения здравоохранения.

44. Текущий контроль осуществляется посредством проведения руководителем учреждения здравоохранения, его заместителями, должностными лицами администрации городского округа Звенигород проверок полноты и качества исполнения положений настоящего Регламента, выявления и обеспечения устранения выявленных нарушений, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения пациентов, содержащие жалобы на действия (бездействие) должностных лиц учреждения здравоохранения, участвующих в предоставлении услуги.

46. В рамках контрольных мероприятий проводятся комплексные и тематические проверки.

46.1. При проведении комплексной проверки рассматривается исполнение Регламента в целом.

46.2. При проведении тематической проверки решаются вопросы, связанные с исполнением определенной процедуры. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав пациентов действиями (бездействием) лиц, участвующих в предоставлении услуги, виновные лица привлекаются к дисциплинарной, гражданско-правовой, административной или уголовной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

47. Главный врач учреждения здравоохранения обязан:

47.1. Обеспечить разъяснение и доведение настоящего Регламента до всех работников учреждения здравоохранения.

47.2. Организовать информационное обеспечение процесса предоставления услуги в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

Ответственность должностных лиц (специалистов) за действия
(бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими
в ходе предоставления муниципальной услуги

48. Главный врач учреждения здравоохранения и его заместители несут ответственность за организацию работы по предоставлению услуги в соответствии с настоящим Регламентом.

49. Сотрудники регистратуры несут персональную ответственность за:

- внесение информации о свободных талонах на прием к врачу;
- прием электронных заявок от граждан и подтверждение записи на прием к врачу;
- своевременное информирование граждан, записавшихся на прием, об изменениях даты и времени приема врачей.

В исключительных случаях (наличие обращений, содержащих сведения о предоставлении услуги ненадлежащего качества) в амбулаторно-поликлинических учреждениях могут быть проведены внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги.

50. Ответственность за выполнение муниципальной услуги закрепляется должностной инструкцией.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений
и действий (бездействия) органа, исполняющего функцию,
а также его должностных лиц

51. Физические лица либо их уполномоченные представители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения:

- непосредственно к руководителю или иному должностному лицу учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается услуга;
- в администрацию городского округа Звенигород, если в случае обращения к должностным лицам учреждения здравоохранения не получен объективный мотивированный ответ на обращение.

52. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное или письменное обращение заинтересованного лица ([приложение N 4 к Регламенту](#)). Обращение и жалобы рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального [закона](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Обращение подается в письменной форме и должно содержать:

- фамилию, имя, отчество гражданина;

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть заявления или жалобы;
- личную подпись физического лица;
- дату.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

Если жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер дисциплинарной ответственности к сотруднику, допустившему нарушение требований законодательства РФ, Московской области, нормативно-правовых актов администрации городского округа Звенигород и настоящего Регламента.

53. Должностные лица, участвующие в исполнении функции, проводят личный прием заявителя по утвержденному графику или в соответствии с режимом работы. Личный прием проводится по предварительной записи.

Запись заявителя проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Портале и информационных стендах медицинской организации.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве специалиста, осуществляющего прием. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в журнал 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 журнале личного приема заявителя.

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

54. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб граждан, достижение по взаимному согласию договоренности (в случае личного устного обращения) или подготовка мотивированного ответа (в случае письменного обращения).

55. Граждане имеют право обратиться в суд, если результаты рассмотрения жалобы руководителем учреждения здравоохранения либо руководителем администрации городского округа Звенигород его не удовлетворили.

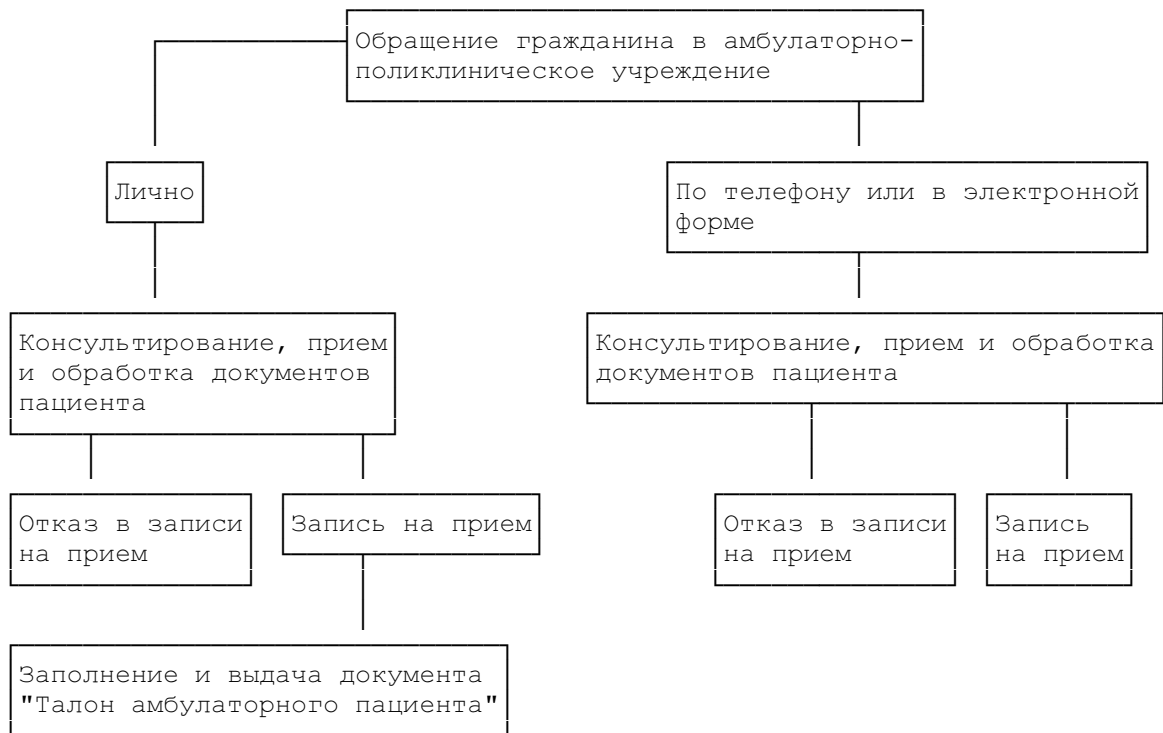
Приложение N 1
к Административному регламенту
по оказанию муниципальной услуги
"Прием заявок (запись) на прием к врачу"

**ПЕРЕЧЕНЬ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ
МУНИЦИПАЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ЗВЕНИГОРОД, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ
"ПРИЕМ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ) НА ПРИЕМ К ВРАЧУ"**

N	Наименование учреждения	Почтовый адрес	Ф.И.О. руководителя	N телефона, факс, e-mail, официальный сайт учреждения
1	Муниципальное учреждение здравоохранения «Звенигородская центральная городская больница»	143180, Московская обл., г.о. Звенигород, ул. Лермонтова, д.6.	Главный врач Милько Олег Викторович	Тел./факс: (495)597-11-20, atx5956@yandex.ru; http://www.zvencgb.okis.ru/ Режим работы: пн-чт: 08.00-17.00 пт: 08.99-16.45. обед: 13.00-13.45 сб-вс: вых.
2	Поликлиника МУЗ «Звенигородская ЦГБ»	143180, Московская обл., г.о. Звенигород, ул. Герцена, д.13.	Заместитель главного врача Шабалина Алевтина Ивановна	Тел. (495)597-59-42 Регистратура: (498) 697-42-47 Регистратура детского поликлинического отделения: (498) 697-42-42 Факс: (498)697-43-12 cgbzven@mail.ru Режим работы: пн-пт: 08.00-17.00 сб: 08.00-12.00 обед: 12.00-12.30 вс: вых.
3.	Психиатрическое диспансерное отделение МУЗ «Звенигородская ЦГБ»	141000, Московская обл., г.Звенигород, Можайское шоссе, д.55.	Заведующий диспансерным отделением Парамонов Владимир Иванович	Тел. 591-00-31 Режим работы: пн-сб: 08.00-17.00 обед: 12.00-12.30 вс: вых.

Приложение N 2
к Административному регламенту
по оказанию муниципальной услуги
"Прием заявок (запись) на прием к врачу"

БЛОК-СХЕМА
ПОРЯДКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ "ПРИЕМ ЗАЯВОК
(ЗАПИСЬ) НА ПРИЕМ К ВРАЧУ"



Приложение N 4
к Административному регламенту
по оказанию муниципальной услуги
"Прием заявок (запись) на прием к врачу"

ОБРАЗЕЦ
ЖАЛОБЫ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЛИЦ (ЛИЦА),
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ

(наименование учреждения здравоохранения)

ИЛИ ЕГО ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА

Исх. от _____ N _____ Наименование _____
(наименование учреждения здравоохранения)

Жалоба

* Ф.И.О. физического лица _____

* Адрес места проживания физического лица _____

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Код учета: ИНН _____

* на действия (бездействия):

(наименование учреждения здравоохранения или должность,
Ф.И.О. должностного лица учреждения здравоохранения)

* существо жалобы:

(краткое изложение обжалуемых действий (бездействия), указать основания,
по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с действием (бездействием),
со ссылками на пункты регламента)

поля, отмеченные звездочкой (*), обязательны для заполнения.

Перечень прилагаемой документации

(подпись физического лица)