

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРИЕМ ЗАЯВЛЕНИЙ,
ПОСТАНОВКА НА УЧЕТ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ
ПОМОЩИ В СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ"**

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления 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 предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в медицинских организациях в городском округе Звенигород (далее – СМП).

2. Административный регламент определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по исполнению муниципальной услуги.

Круг заявителей

3. Заявителями на получение данной муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, нуждающиеся в оказании СМП, имеющие регистрацию по месту жительства на территории городского округа Звенигород, обратившиеся (лично или от их лица - их законные представители) в медицинскую организацию в целях получения специализированной медицинской помощи (далее - заявитель).

**Требования к порядку информирования о предоставлении
муниципальной услуги**

4. 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.

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

- консультирование при личном обращении в регистратуру либо на прием к лечащему врачу учреждения;

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

- консультирование по телефону;
- публичное письменное консультирование.

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

7. Время ожидания заявителя при консультировании при личном обращении в регистратуру (далее - консультирование) не должно превышать 15 минут, продолжительность консультирования не должна превышать 10 минут.

8. Если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, ответственное лицо учреждения, осуществляющее консультирование, предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для заявителя время для консультирования.

9. Индивидуальное консультирование по телефону.

9.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

9.2. Время разговора не должно превышать 10 минут.

9.3. 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.

10.1. 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.

10.2. На информационных стендах и на официальном сайте размещается следующая информация:

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

11. 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

12. Наименование муниципальной услуги: "Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях" (далее - муниципальная услуга).

Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу

13. Ответственным исполнителем муниципальной услуги является муниципальное учреждение здравоохранения "Звенигородская центральная городская больница", расположенное по адресу: Московская обл., г.о. Звенигород, ул. Лермонтова, д. 6

Услуга может быть оказана муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г.о. Звенигород.

Ответственное лицо за предоставление муниципальной услуги

14. Ответственным лицом за исполнение муниципальной услуги является заместитель главного врача по поликлинической работе, телефон: 597-12-59

Результаты предоставления муниципальной услуги

15. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) направление на оказание специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях;
- 2) отказ в направлении на оказание специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях.

Срок предоставления муниципальной услуги

16. Срок исполнения муниципальной услуги не должен превышать 5 рабочих дней с момента приема заявлений, постановки на учет и предоставления информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях.

17. Максимально допустимое время исполнения муниципальной услуги в суммарном исчислении с учетом времени, необходимого для проведения дополнительного обследования, не должно превышать 10 рабочих дней.

Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих исполнение функции

18. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией РФ (принятой всенародным голосованием 12.12.1993);
- Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан от 22.07.1993 N 5487-1;
- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", принят Государственной Думой 07.07.2010;
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", принят Государственной Думой 21.04.2006;
- Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- приказом Министерства здравоохранения социального развития РФ от 16.04.2010 N 243н "Об организации оказания специализированной медицинской помощи";
- приказом Министерства здравоохранения Московской области от 07.05.2008 N 228 "Об организации специализированной медицинской помощи";
- приказом Министерства здравоохранения Московской области от 20.11.2008 N 716 "О совершенствовании организации специализированной медицинской помощи".

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

19. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, включает в себя: заявления гражданина или его законного представителя об организации

оказания специализированной медицинской помощи; подробная выписка из карты амбулаторного больного (и/или истории болезни) с приложением результатов исследований, соответствующих профилю заболевания, со сроком давности не более 1 месяца; копия общегражданского паспорта заявителя (паспорт гражданина РФ); при подаче заявления об организации оказания СМП лицам в возрасте до 14 лет, помимо копии паспорта заявителя, - копия свидетельства о рождении лица, в отношении которого рассматривается вопрос об организации оказания СМП; копия свидетельства о рождении гражданина РФ либо копия свидетельства о рождении с приложением копии документа о гражданстве; копия полиса обязательного медицинского страхования гражданина, в отношении которого решается вопрос об организации оказания СМП (при наличии); копия свидетельства обязательного пенсионного страхования гражданина, в отношении которого решается вопрос об организации оказания СМП (при наличии).

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

20. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги являются: непредставление документов, указанных в перечне документов, необходимых для оказания данной муниципальной услуги; несоблюдение требований к оформлению документов в соответствии с законодательством и другими нормативными правовыми актами.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

21. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются: наличие или возникновение медицинских противопоказаний к транспортировке больного в связи с тяжестью его заболевания; отсутствие медицинских показаний, свидетельствующих о необходимости оказания СМП или необходимости дообследования гражданина.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

22. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

23. Вход в здание медицинской организации оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию: наименование; место нахождения; режим работы.

24. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

25. Помещения медицинской организации, исполняющего муниципальную услугу, должно соответствовать государственным санитарно-гигиеническим нормативам. В месте предоставления муниципальной услуги должен находиться туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

26. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы информационными стендами.

27. Места ожидания в очереди на прием заявлений, постановку на учет и

предоставление информации должны быть оборудованы сидячими местами для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не менее 4 мест.

28. Прием граждан с целью подачи заявления, постановки на учет и предоставления информации осуществляется в кабинетах врачей-специалистов медицинских организаций. Место исполнения муниципальной услуги должно быть оборудовано системами средств пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций.

29. Прием заявителей муниципальной услуги ведется в порядке живой очереди. Каждому заявителю уделяется не более 20 минут. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более заявителей муниципальной услуги не допускается.

Показатели качества и доступности муниципальной услуги

30. Главным критерием качества оказания муниципальной услуги является удовлетворенность заявителей. Вторичные критерии: доступность услуг и доступность информации о муниципальной услуге.

31. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются соблюдение сроков ее предоставления, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей.

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

Перечень административных процедур

32. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры: прием и регистрация заявления; постановка на учет; предоставление информации об организации оказания СМП.

Прием и регистрация заявления

33. Прием и регистрация заявления для получения специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях осуществляется в медицинской организации по месту жительства и прикрепления по полису обязательного медицинского страхования заявителя.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение лечащим врачом-специалистом (врачом участковым терапевтом, врачом общей (семейной) практики и т.д.) медицинской организации заявления и прилагаемого пакета документов.

Постановка на учет

34. Врач-специалист медицинской организации проводит прием заявления и прилагаемого пакета документов, регистрирует заявление, осуществляет клинический осмотр гражданина, изучает предоставленный пакет документов, уточняет наличие медицинских показаний на основании перечня видов СМП, оказываемых в муниципальном образовании, и дает заключение о показаниях к СМП с указанием диагноза с его кодом согласно действующей классификации болезней, виду СМП и медицинской организации, в которой данный вид медицинской помощи может быть оказан.

35. Врачи-специалисты медицинской организации, исполняющие муниципальную

услугу, осуществляют прием заявителей муниципальной услуги в соответствии с установленным графиком.

Предоставление информации об организации оказания муниципальной услуги

36. Для получения информации о порядке исполнения муниципальной услуги граждане обращаются в медицинскую организацию лично либо по телефону.

37. Основными требованиями к информированию граждан являются: достоверность предоставляемой информации; четкость в изложении информации; полнота информирования; наглядность форм предоставляемой информации о процедурах; удобство и доступность получения информации о процедурах; оперативность предоставления информации о процедурах.

Информация, размещаемая на информационном стенде медицинской организации, содержит: режим работы медицинской организации; графики личного приема граждан; номера кабинетов, где осуществляются прием письменных или устных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных или устных обращений граждан и устное информирование граждан; дату размещения информации, номера телефонов, факсов, адрес электронной почты медицинской организации.

38. Последовательность выполнения административных процедур для предоставления муниципальной услуги отражена в [блок-схеме](#) предоставления муниципальной услуги (приложение к административному регламенту N 1).

Формы контроля за исполнением административного регламента

39. Контроль за полнотой и качеством оказания муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пациентов.

Порядок и периодичность осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

40. Внутренний (текущий) контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, осуществляется администрацией медицинской организации.

Внутренний контроль осуществляется путем проверки: соблюдения порядка приема заявлений, постановки на учет и предоставления информации об организации оказания специализированной медицинской помощи врачами-специалистами медицинской организации; соблюдения сроков исполнения муниципальной услуги.

41. Последующий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, осуществляется заместителем главы городского округа Звенигород, курирующим вопросы здравоохранения.

42. Контроль исполнения муниципальной услуги со стороны граждан и общественных объединений осуществляется в инициативном порядке.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) МУЗ "Звенигородская ЦГБ", а также должностных лиц

43. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий

(бездействия) и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной услуги, действий (бездействия) и решений специалистов учреждений, в администрации городского округа Звенигород, в Министерстве здравоохранения Московской области (адрес: 143407, Московская область, г. Красногорск, Бульвар Строителей, д. 1.

44. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики должностным лица, указанным в Приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

45. Гражданин в соответствии с настоящим регламентом вправе обжаловать в досудебном порядке отказ в приеме заявления, постановке на учет и предоставлении информации об организации оказания СМП, необоснованное затягивание установленных настоящим регламентом сроков осуществления административных процедур, а также другие действия (бездействие) и решения медицинской организации.

46. Гражданин вправе обжаловать как вышеназванные решения или действия (бездействие), так и послужившую основанием для совершения действий (принятия решений) официальную информацию либо то и другое одновременно.

К официальной информации относятся сведения в письменной или устной форме, повлиявшие на осуществление прав гражданина и представленные в адрес органов государственной власти, учреждений или должностных лиц, совершивших соответствующие действия (принявших решения), с установленным авторством данной информации, если она признается за основание для совершения действий (принятия решений).

47. Жалоба может быть подана в устной или письменной (в том числе и электронной) форме:

47.1. В устной форме жалоба рассматривается по общему правилу в ходе личного приема граждан должностным лицом медицинской организации.

47.2. Письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема в соответствии с графиком личного приема либо направлена по почте или передана ответственному за работу с обращениями граждан сотруднику медицинской организации.

Письменная жалоба подлежит обязательной регистрации не позднее чем в течение трех рабочих дней с момента поступления в уполномоченное учреждение.

В письменной жалобе в обязательном порядке гражданин указывает: наименование государственного органа, в который направляется письменная жалоба, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, суть жалобы, т.е. требования лица, подающего жалобу, и основания, по которым заявитель считает решение по соответствующему делу неправильным, ставит личную подпись и дату.

Отсутствие в письменной жалобе любой другой информации не может являться основанием для отказа в принятии и рассмотрении жалобы.

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

47.3. Жалоба не подлежит рассмотрению в следующих случаях: отсутствие обязательных реквизитов письменной жалобы и указаний на предмет обжалования; подача жалобы лицом, не имеющим полномочий выступать от имени гражданина; получение документально подтвержденной информации о вступлении в законную силу решения суда по вопросам, изложенным в жалобе; установление факта, что данный гражданин уже многократно (более двух раз) обращался с жалобой по этому предмету, и ему были даны исчерпывающие письменные ответы при условии, что в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства; в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а

также членов его семьи; если текст письменной жалобы не поддается прочтению, при этом, если прочтению поддается почтовый адрес гражданина, ему сообщается о данной причине отказа в рассмотрении; если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Заявителю должно быть сообщено о невозможности рассмотрения его жалобы в трехдневный срок со дня ее получения с указанием причины отказа.

47.4. В случаях, не терпящих отлагательства, жалоба рассматривается незамедлительно. К случаям безотлагательного рассмотрения жалобы относятся ситуации, когда жалоба основана на доказательствах, в отношении которых существует реальная угроза их утраты; рассмотрение жалобы в обычные сроки может привести к значительному ущербу здоровью заявителя; по прошествии определенного времени существо жалобы потеряет значение для заявителя или возникнет невозможность исполнения заявленной жалобы.

47.8. При рассмотрении жалобы должностное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы.

Гражданин вправе лично изложить доводы должностному лицу, рассматривающему жалобу, а также предоставлять дополнительные материалы в подтверждение обоснованности своей жалобы либо предоставить информацию о месте их нахождения.

Приложение 1
к Административному регламенту
по оказанию муниципальной услуги
"Прием заявлений, постановка на учет и
предоставление информации об организации
оказания специализированной медицинской помощи
в специализированных медицинских учреждениях"

**ПЕРЕЧЕНЬ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ
МУНИЦИПАЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ЗВЕНИГОРОД, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ «ВЫДАЧА
НАПРАВЛЕНИЙ ГРАЖДАНАМ НА ПРОХОЖДЕНИЕ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ
ЭКСПЕРТИЗЫ»**

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.б.	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: 08.00-16.45. 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.

Положение 2
к Административному регламенту
по оказанию муниципальной услуги
"Прием заявлений, постановка на учет и
предоставление информации об организации
оказания специализированной медицинской помощи
в специализированных медицинских учреждениях"

БЛОК-СХЕМА
ПРИЕМА ЗАЯВЛЕНИЙ, ПОСТАНОВКИ НА УЧЕТ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ
СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ ПОМОЩИ

