



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

П Р И К А З

от 3 июня 2016 г.

№ 623-ш

г. Махачкала

Об утверждении Административного регламента Государственного бюджетного учреждения Республики Дагестан «Детская поликлиника № 5» по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179), постановлением Правительства Республики Дагестан от 16 декабря 2011 года № 493 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации», 30.05.2011, № 22, ст. 3169), **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент государственного бюджетного учреждения Республики Дагестан «Детская поликлиника № 5» по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

2. Возложить на главного врача государственного бюджетного учреждения Республики Дагестан «Детская поликлиника № 5» ответственность за обеспечением исполнения настоящего Административного регламента работниками государственного бюджетного учреждения Республики Дагестан «Детская поликлиника № 5».

3. Разместить настоящий приказ на официальном сайте государственного бюджетного учреждения Республики Дагестан «Детская поликлиника № 5» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Настоящий приказ вступает в силу в установленном законодательством порядке.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Т.И. Ибрагимов

Утвержден
приказом Министерства
здравоохранения
Республики Дагестан
от «3 июля» 2016 г. № 623-ш

**Административный регламент
государственного бюджетного учреждения Республики Дагестан
«Детская поликлиника № 5»
по предоставлению государственной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования регламента

Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» ГБУ РД «Детская поликлиника № 5» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности административных действий и административных процедур.

Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения между заявителями и ГБУ РД «Детская поликлиника № 5», возникающие при предоставлении государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

Круг заявителей

Заявителями в рамках оказания государственной услуги являются физические лица:

- граждане Российской Федерации (законные представители, доверенные лица);

- иностранные граждане в соответствии с международными соглашениями, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации, обратившиеся в учреждения здравоохранения (далее – заявители).

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

Государственную услугу предоставляет ГБУ РД «Детская поликлиника № 5».

Место нахождения – Республика Дагестан, г. Махачкала, ул. Поповича, д. 33 «В».

Специалисты осуществляют прием заявителей в соответствии со следующим графиком:

Рабочие дни: понедельник – пятница с 8:00 до 18:00, суббота с 8:30 до 16:00.

Выходной день: воскресенье.

Примечание: в воскресные и праздничные дни работает дежурный врач с 9:00 до 16:00

Справочный телефон - 8(8722)69-53-10, 69-53-11

Адрес электронной почты: **mdp5@inbox.ru**

Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги.

Информация о графике работы медицинской организации размещается на информационном стенде при входе в помещение, а также периодически размещается в средствах массовой информации.

Информация по вопросам предоставления государственной услуги предоставляется заявителям при личном обращении, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной записи на прием к врачу посредством сети Интернет, в средствах массовой информации, путем издания раздаточных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), информационных стендах медицинской организации здравоохранения.

Информация и консультации (справки) о порядке предоставления государственной услуги предоставляется работниками медицинской организации, ответственными за предоставления государственной услуги при личном обращении, по телефону, включая электронную почту.

Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги заявители вправе обратиться:

- лично;
- почтой;
- по телефону;
- по e-mail;
- через законного представителя.

Информация о государственной услуге является открытой и общедоступной.

Письменные обращения о порядке предоставления государственной услуги, поступившие по электронной почте, рассматриваются работниками медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги, с учетом времени подготовки ответа заявителям, в срок, не превышающий 3 дней с момента регистрации обращения.

На информационных стендах, размещаемых в помещении медицинской организации, в федеральной государственной информационной системе

«Портал государственных и муниципальных услуг Республики Дагестан» содержится следующая информация:

- место нахождения, график работы, справочные телефоны, адреса электронной почты медицинской организации;

- копия лицензии на осуществление медицинской деятельности.

Информация о предоставлении государственной услуги должна быть доступна для инвалидов.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование государственной услуги

Государственная услуга, предоставление которой регулируется настоящим Административным регламентом, именуется «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

Наименование организации, предоставляющей государственную услугу

Государственную услугу предоставляет государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Детская поликлиника № 5» (далее - медицинская организация).

Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является:

1) запись на прием к врачу информация, зафиксированная в электронном журнале записи на прием, – фамилия, имя и отчество (при его наличии) гражданина, дата записи на прием к врачу, дата и время приема врача, фамилия, имя, отчество врача и должность, подтвержденная сотрудниками регистратуры медицинской организации.

При личном обращении в регистратуру медицинской организации талон на прием к врачу, является подтверждением предоставления данной услуги. В талоне должны быть зафиксированы: фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться прием, время и дата приема.

2) отказ в записи на прием к врачу.

Срок предоставления государственной услуги

Прием заявок (запись) на прием к врачу при введении услуги в электронном виде осуществляется в момент обращения гражданина на портал государственных услуг.

Прием заявок (запись) на прием к врачу через портал государственных услуг осуществляется в момент обращения гражданина в медицинскую организацию.

Время предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (Принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. «Собрание законодательства Российской Федерации», 04.08.2014, № 31, ст. 4398);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» ("Российская газета", 2011, 15 июля, № 153);

Федеральным законом от 21 октября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» ("Российская газета", 2011, 23 ноября, № 263);

Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 06.12.2010, № 49, ст. 6422);

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ", 27.11.1995, № 48, ст. 4563);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» («Российская газета», 22.08.2012, № 192)

Законом Республики Дагестан от 14.06.2012 № 34 «Об охране здоровья граждан в Республике Дагестан» («Собрание законодательства Республики Дагестан», 15.06.2012, № 11, ст. 482)

постановлением Правительства Республики Дагестан от 16 декабря 2011г. № 493 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Собрание законодательства Республики Дагестан», 30.12.2011, № 24, ст. 1226).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

Перечень документов от заявителей, необходимых для предоставления государственной услуги:

- 1) Для лиц, достигших 14 лет:
паспорт либо иной документ удостоверяющий личность;

полис обязательного медицинского страхования либо полис добровольного медицинского страхования, либо универсальную электронную карту).

2) Для лиц, не достигших 14 лет:

свидетельство о рождении;

полис обязательного медицинского страхования либо полис добровольного медицинского страхования, либо универсальную электронную карту.

В случае направления заявления в электронном виде через Портал государственных и муниципальных услуг Республики Дагестан www.gu.e-dag.ru, заявление заполняется в электронном виде, согласно представленной на порталах электронной форме.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

Документы, необходимые для предоставления государственной услуги которые находятся в распоряжении государственных органов, и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, отсутствуют.

Запрещается требовать от заявителей:

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

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не имеется.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

Оснований для приостановления в предоставлении государственной услуги не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
текст электронного или письменного обращения не поддается прочтению.

представленные документы недействительны либо неправильно оформлены.

Отсутствие документа, удостоверяющего личность, страхового медицинского полиса обязательного страхования не является основанием для приостановления и отказа в предоставлении услуги.

В данном случае осуществляется информирование гражданина о порядке предоставления медицинской помощи при отсутствии полиса.

Размер платы, взимаемой при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

За предоставление государственной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги - 15 минут.

Максимальный срок регистрации запроса не более 15 минут с учетом имеющейся очереди, при обращении лично.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги - в течение 15 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

Местами для предоставления государственной услуги являются помещения для приема посетителей в здании, в котором предоставляется государственная услуга.

При наличии возможности на территории, прилегающей к зданию, в котором предоставляется государственная услуга, должна быть оборудована стоянка для парковки автотранспортных средств.

На каждой стоянке автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства.

Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

На прилегающей к зданию, в котором предоставляется государственная услуга, территории должна быть обеспечена возможность самостоятельного передвижения инвалидов, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Прием граждан осуществляется в помещениях медицинской организации.

Помещения содержат места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Центральный вход в здание медицинской организации оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы.

Вход в помещения медицинской организации оборудуется пандусом, расширенным переходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный вход инвалидов (инвалидов-колясочников).

Помещения медицинской организации должны предусматривать возможность самостоятельного передвижения инвалидов по его территории, беспрепятственного доступа инвалидов в помещение и к услугам, с учетом ограничения их жизнедеятельности.

Помещения медицинской организации должны быть оборудованы средствами дублирования необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией, выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля. Должен быть обеспечен допуск в помещение уполномоченного органа сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

Медицинская организация должна обеспечить допуск в помещение собаки-поводыря при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выданного по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по

выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

Сотрудники медицинской организации должны при необходимости оказывать инвалидам помощь в посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом у помещения уполномоченного органа, в том числе с использованием кресла-коляски; сопровождать инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, оказывать им помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Кабинеты специалистов оборудуются информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании структурного подразделения медицинской организации.

В помещениях для ожидания – заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания должны иметься средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;
- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих государственную услугу;
- режим работы органов, предоставляющих государственную услугу;
- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- настоящий Административный регламент.

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.

Показатели доступности и качества государственной услуги

Качественной предоставляемая государственная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные в настоящем Административном регламенте, и при отсутствии жалоб со стороны

заявителей на нарушение требований стандарта предоставления государственной услуги.

Количество взаимодействий заявителей с должностными лицами медицинской организации при предоставлении государственной услуги, их продолжительность должны быть сведены до оптимального минимального значения.

Показатели доступности предоставляемой государственной услуги: информация о государственной услуге публикуется в республиканской государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Дагестан" на официальной странице медицинской организации.

наличие информации о графике работы медицинской организации и приемах врачей-специалистов по предоставлению государственной услуги в местах оказания государственной услуги на информационных стендах в медицинской организации;

время ожидания услуги – не более 15 минут при обращении заявителей лично;

услуга оказывается бесплатно.

Показатели качества предоставляемой государственной услуги характеризуется отсутствием:

очередей при приеме заявителей;

жалоб на действия (бездействие) сотрудников учреждения;

жалоб на некорректное, невнимательное отношение сотрудников учреждения.

Показателем доступности государственной услуги является возможность получения информации о предоставлении государственной услуги, о ходе её выполнения, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Требования, учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах, определяются Соглашениями о взаимодействии с многофункциональными центрами.

Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной услуги.

Предоставление государственной услуги в электронной форме, в том числе взаимодействие органов, предоставляющих государственные услуги, организаций, органов, предоставляющих государственные услуги, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, и заявителей, предоставление государственных и муниципальных услуг, и заявителей, осуществляется на базе информационных систем, включая государственные

и муниципальные информационные системы, составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

Заявители имеют право представить заявление и иные документы, необходимые для предоставления государственной услуги, с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть Интернет:

лично или через законного представителя при посещении органа или организации;

посредством Портала государственных и муниципальных услуг (функций) (без использования электронных носителей);

иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявления и иные документы.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Исчерпывающий перечень административных процедур

Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте медицинской организации и на едином портале государственных услуг.

Информация по процедурам предоставления государственной услуги размещается на Портале Реестра государственных услуг РД, в сети Интернет, в средствах массовой информации.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и подтверждение заявки;
- оформление талона на прием к врачу;
- выдача талона и амбулаторной карты заявителю.

Последовательность выполнения административных процедур

Прием и подтверждение заявки

Заявка на прием к врачу медицинской организации может быть подана:
лично - путем обращения гражданина или его законного представителя непосредственно в регистратуру;

устно - путем обращения гражданина или его законного представителя по справочному телефону регистратуры;

в электронной форме - путем направления заявки в регистратуру через сайт по адресу в сети Интернет.

При подаче заявки представляется следующая обязательная информация о гражданине:

- фамилия, имя, отчество;
- адрес места жительства;
- дата рождения;
- пол;
- номер страхового медицинского полиса обязательного медицинского страхования граждан и номер страховой медицинской компании, выдавшей этот полис;
- дата и время наиболее подходящего времени прихода на прием к врачу.

При подаче заявки представляется следующая необязательная информация о гражданине:

- номера контактных телефонов (мобильного и стационарного);
- адрес электронной почты.

Прием заявки осуществляется сотрудниками регистратуры медицинской организации путем внесения сведений в Единый журнал приема (записи) граждан к врачам. Форма Единого журнала приема (записи) граждан к врачам приведена в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

О принятии заявки гражданину сообщается лично, устно по телефону, через электронное сообщение на указанный гражданином номер мобильного телефона или адрес электронной почты с указанием даты и времени приема врача. Если гражданин не имеет возможности прийти в установленное при предварительной записи время, он должен как можно раньше сообщить по справочному телефону регистратуры или через сайт по адресу в сети Интернет об отмене своей заявки на прием к врачу.

Оформление талона на прием к врачу

При наличии заявки гражданин, записанный на прием к врачу не позднее, чем за 30 минут до начала приема, представляет в регистратуру медицинской организации следующую информацию и документы:

- о предварительной записи устно через телефон;
- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования граждан;
- документ, удостоверяющий личность.

Выдача талона и амбулаторной карты заявителю

Результатом выполнения административной процедуры является запись на прием к врачу в удобное для заявителя время (при записи на прием к врачу посредством использования Инфомата заявителю выдается талон, в котором указывается фамилия, имя, отчество заявителя, номер амбулаторной карты, врачебная специальность и фамилия, имя, отчество

врача, дата и время приема, номер кабинета).

Максимальный срок выдачи результата предоставления государственной услуги составляет не более 5 минут.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением должностными лицами медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги, последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, должностных инструкций и положений нормативных правовых актов органов, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Текущий контроль может быть плановым (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы медицинской организации) и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителей или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

Персональная ответственность работника медицинской организации, участвующего в предоставлении государственной услуги, предусматривается в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги, включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) работников медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Руководитель медицинской организации осуществляет контроль за исполнением должностными лицами служебных обязанностей, в том числе ведет учет случаев ненадлежащего исполнения должностными лицами служебных обязанностей, проводит соответствующие служебные расследования и принимает в соответствии с законодательством Российской Федерации меры в отношении виновных должностных лиц.

Контроль за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

В целях осуществления контроля за предоставлением государственной услуги, а также выявления и устранения нарушений прав заявителей Министерством здравоохранения Республики Дагестан проводятся плановые и внеплановые проверки.

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании приказов Министерства здравоохранения Республики Дагестан.

Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы, а внеплановые проверки по конкретному обращению заявителя.

Ответственность должностных лиц органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Должностные лица медицинской организации, ответственные за осуществление административных процедур по предоставлению государственной услуги, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления государственной услуги.

Должностные лица, предоставляющие государственную услугу, несут персональную ответственность за неоказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

**V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК
ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)
ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ,
ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ**

Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия ответственных должностных лиц медицинской организации, а также решений, принятых ими в ходе предоставления государственной услуги в вышестоящие органы исполнительной власти либо в судебном порядке.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования являются решения, действия (бездействие) работников медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги, которые нарушают права и законные интересы заявителей.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются письменные или устные жалобы заявителей в Министерство здравоохранения Республики Дагестан, медицинскую организацию, предоставляющую государственную услугу.

Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или письменно, в том числе в форме электронного документа к руководителю медицинской организации или в Министерство здравоохранения Республики Дагестан.

Письменная жалоба заявителя должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество ответственного должностного лица образовательного учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушило права и законные интересы заявителя;
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия) работников медицинской организации;
- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его жалобы;
- личную подпись и дату написания жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если они не составляют государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Дополнительно в обращении, жалобе (претензии) указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), а также обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что его права, свободы и законные интересы нарушены.

К обращению, жалобе (претензии) могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в них обстоятельства. В этом случае в обращении, жалобе (претензии) приводится перечень прилагаемых документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, жалобы (претензии), отсутствуют или к ним не приложены, решение

принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.

В случае если по обращению требуется провести служебную проверку, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на один месяц по решению должностного лица, ответственного или уполномоченного работника медицинской организации, участвующего в предоставлении государственной услуги. О продлении срока рассмотрения жалобы заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)

В ходе рассмотрения обращения Министерством здравоохранения Республики Дагестан, медицинской организацией предоставляющей государственную услугу, гражданин вправе получать в указанных органах информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения его жалобы.

При этом документы, ранее поданные заявителями в орган, предоставляющим государственную услугу, выдаются по их просьбе в виде выписок или копий.

Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, работников медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги, нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики в Министерство здравоохранения РД.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

По результатам рассмотрения обращения, жалобы (претензии) должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении обращения, жалобы (претензии).

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, жалобы (претензии), направляется заявителю.

Обращение, жалоба (претензия) заявителя не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество);

- отсутствия подписи заявителя;
- если предметом обращения, жалобы (претензии) является решение, принятое в судебном или досудебном порядке.

Приложение №1
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги "Прием заявок (запись) на
прием к врачу"

Единый электронный журнал приема (записи) граждан к врачам

Дата приема							
Номер полиса, код территории, код страховой медицинской компания	Ф.И.О. пациента	Дата рождения	Адрес пациента	Контактные телефоны пациента	Требуемый врач	Экстренное, плановое обращение	Примечания

Блок-схема

последовательности действий ГБУ РД «Детская поликлиника № 5»
по предоставлению государственной услуги
«Приём заявок (запись) на приём к врачу»

