Утвержден

Приказом главного врача

ГОАУЗ «Апатитская СП»

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Административный регламент**

**ГОАУЗ «Апатитская СП» по предоставлению государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу**

1. **Общие положения**
	1. **Предмет регулирования административного регламента**

Административный регламент регулирует порядок предоставления государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу в электронном виде (далее – государственная услуга).

* 1. **Описание Заявителей**

Получателями государственной услуги (далее – Заявители) являются имеющие действующий в Российской Федерации полис обязательного медицинского страхования:

- граждане РФ, постоянно или временно проживающие в РФ;

- иностранные граждане;

- лица без гражданства (за исключением высококвалифицированных специалистов и членов их семей).

* 1. **Требования к порядку информирования о порядке предоставления услуги**
		1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, интернет-адресах, адресах электронной почты ГОАУЗ «Апатитская СП», оказывающее государственную услугу (далее – Учреждение), приведены в приложении 1 к Административному регламенту и размещены:

- на Интернет-сайте Учреждения: <http://ap-stom.ru/>

- на информационном стенде в вестибюле Учреждения.

* + 1. Сведения о графике Учреждения сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

- на Интернет-сайте Учреждения: <http://ap-stom.ru/>

- на вывеске при входе в здание, в котором располагается Учреждение.

* + 1. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляют сотрудники Учреждения, осуществляющие запись на прием к врачу и консультирование (лично или по телефону).
		2. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;

- письменного консультирования.

* + 1. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;

- средств почтовой связи;

- электронной почты;

- сети Интернет, в том числе регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области <http://51gosuslugi.ru> и <http://www.polarmed.ru/>

* + 1. При ответе на телефонный звонок сотрудник Учреждения, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование, обязан:

- назвать наименование медицинской организации, должность, свои фамилию, имя, отчество;

- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

* + 1. При ответе на телефонные звонки и при личном обращении граждан сотрудник Учреждения, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если сотрудник Учреждения не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

а) предложить Заявителю изложить суть обращения в письменной форме;

б) назначить другое удобное для Заявителя время для консультации;

в) в двухнедельный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному Заявителем.

* + 1. Сотрудник Учреждения, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование (лично или по телефону), обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.
		2. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения Заявителя.
		3. Главный врач Учреждения, либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.
		4. Письменный ответ подписывает главный врач Учреждения или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель квалифицированно готовит разъяснения в пределах своей компетенции, и направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети «Интернет» в зависимости от способа обращения Заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении Заявителя, в том числе нарочным.

* + 1. При индивидуальном письменном консультировании сотрудник Учреждения, ответственный за подготовку ответа, направляет ответ Заявителю в течение 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.
		2. Письменное консультирование осуществляется путем публикации информационных материалов на Интернет-сайте Учреждения: <http://ap-stom.ru/>
		3. Сотрудник Учреждения, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование, в обязательном порядке информирует Заявителя, предоставившего документы для предоставления государственной услуги:

а) о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;

б) об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;

в) об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;

г) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

д) о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Учреждения.

* + 1. Консультирование осуществляется также путем распространения информационных листков и оформления информационных стендов, в том числе настольных. Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а предоставленная информация структурирована на тематическую и организационную.
1. **Стандарт предоставления государственной услуги**
	1. **Наименование государственной услуги**

Прием заявок (запись) на прием к врачу

* 1. **Наименование медицинской организации, предоставляющей государственную услугу**

На территории города Апатиты Мурманской области государственную услугу по приему заявок (записи) на прием к врачу предоставляет государственное областное автономное учреждение здравоохранения «Апатитская стоматологическая поликлиника», подведомственное Министерству здравоохранения Мурманской области.

* 1. **Результат предоставления государственной услуги**

Конечный результат предоставления государственной услуги:

а) прием заявки (запись) на прием к врачу;

б) отказ в получении талона на прием к врачу.

* 1. **Сроки предоставления государственной услуги**
		1. Предоставление услуги осуществляется в день обращения Заявителя.
		2. Прием заявок (запись) на прием к врачу при предоставлении услуги в электронном виде осуществляется в момент обращения Заявителя на региональный портал государственных и муниципальных услуг (далее – Портал), размещенный в сети Интернет по электронному адресу: <http://51gosuslugi.ru> (далее – сайт).
		3. Прием заявок (запись) на прием к врачу через терминал осуществляется в момент регистрации Заявителя через терминал.
		4. При обращении Заявителя лично в регистратуру Учреждения услуга предоставляется в порядке живой очереди, за исключением:

- ветеранов Великой Отечественной 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;

- беременных женщин;

Указанные категории граждан обслуживаются вне очереди.

* + 1. Срок предоставления государственной услуги в регистратуре не может превышать 15 минут.
		2. При обращении Заявителя устно – по справочному телефону регистратуры, время ожидания соединения с ответственным исполнителем услуги составляет не более 10 минут.
	1. **Правовые основания предоставления государственной услуги**

Предоставление государственной услуги регулируют:

- Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правом положении иностранных граждан в Российской Федерации»[[1]](#footnote-1);

- Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»[[2]](#footnote-2);

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»[[3]](#footnote-3);

- Распоряжение Правительства РФ от 24.12.2012 № 2511-р «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие здравоохранения»[[4]](#footnote-4)

- приказ Минздравсоцразвития России от 28.04.2011 № 364 «Об утверждении Концепции создания единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения»[[5]](#footnote-5);

- приказ Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи[[6]](#footnote-6);

- приказ Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»[[7]](#footnote-7);

- Временный порядок записи на прием к врачу в электронном виде, разработанный Министерством здравоохранения РФ[[8]](#footnote-8);

- Постановление Правительства Мурманской области от 08.02.2011 № 32-ПП/2 «Об утверждении долгосрочной целевой программы «Модернизация здравоохранения Мурманской области» на 2011-2013 годы»[[9]](#footnote-9);

- Приказ Министерства здравоохранения Мурманской области от 15.09.2015 № 427 «О внесении изменений в Административный регламент Министерства здравоохранения Мурманской области оказания государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу в государственные (муниципальные) учреждения здравоохранения Мурманской области[[10]](#footnote-10).

* 1. **Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги**
		1. Для оказания Заявителю государственной услуги необходимы следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность, согласно Федеральному закону;

- полис ОМС (или СНИЛС – при личном обращении в регистратуру Учреждения).

* 1. **Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги**
		1. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- непредставление документов, указанных в п. 2.6.1.;

- отсутствие врача (по причине его отпуска, наступления периода временной нетрудоспособности) с невозможностью его замены и как следствие, невозможность организовать врачебный прием;

- невозможность осуществить запись на диагностическое исследование при причине технической неисправности медицинского (диагностического) оборудования;

- несогласие Заявителя с предлагаемой датой и временем приема врача.

* + 1. Основания для отказа в приеме документов для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.
	1. **Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания**

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

* 1. **Требования к местам предоставления государственной услуги**
		1. Здание, в котором расположено Учреждение, осуществляется с учетом пешеходной доступности для Заявителей.
		2. Здание, в котором расположено Учреждение, оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан.
		3. Центральный вход в здание, в котором расположено Учреждение, оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование Учреждения;

- место нахождения;

- режим работы.

* + 1. Вход и выход из помещений оборудован соответствующими указателями.

С торца здания вход в Учреждение оборудован пандусом, обеспечивающий беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

* + 1. Для удобства Заявителей помещение для получения государственной услуги размещен на нижнем этаже здания Учреждения.
		2. Присутственные места включают места для ожидания и информирования Заявителей.
		3. Помещения соответствуют санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.
		4. Присутственные места предоставления услуги имеют туалет со свободным доступом к нему Заявителей.
		5. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами.

* + 1. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления государственной услуги, размещаются в вестибюле.
		2. Информационные стенды, размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски.
		3. Сотрудник, осуществляющий оказание государственной услуги, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.
	1. **Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги**
		1. В группу количественных показателей доступности, которые характеризуются измеримыми показателями, позволяющими объективно оценивать деятельность Учреждения, предоставляющего государственную услугу, входят:

-время ожидания предоставления государственной услуги;

- график работы Учреждения;

- место расположения Учреждения.

* + 1. В число качественных показателей доступности предоставления услуг входят:

- правдивость (достоверность) информации о предоставляемых услугах;

- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

* + 1. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемых услуг входят:

- количество взаимосвязей Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги;

- количество обоснованных жалоб.

* + 1. К качественным показателям относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

* 1. **Прочие требования к предоставлению государственной услуги**
		1. Подача заявки Заявителем на прием к врачу в электронном виде с целью получения первичной медицинской помощи может быть выполнена к следующим врачам:

- врачу-стоматологу;

- врачу-стоматологу детскому.

Подача заявки Заявителем на прием к врачу в электронном виде возможна к специалисту одного профиля не чаще чем 1 раз в день.

* + 1. При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей (далее – ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».
		2. Информация о ходе предоставления услуги, а также о результате предоставления услуги, оказываемой в электронном виде посредством Единого или регионального портала государственных и муниципальных услуг, должна быть доступна Заявителю через «Личный кабинет» указанного портала.
		3. При поступлении в учреждение документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронных документов по электронной почте, сотрудник, ответственный за прием заявок (запись) на прием к врачу и консультирование, связывается с Заявителем по номеру телефона, указанному в электронном обращении и дальнейшие действия выполняет в соответствии с административными процедурами, описанными в настоящем регламенте.
		4. Заявитель имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом сотрудника Учреждения, осуществляющего запись на прием к врачу, не позднее, чем за 45 минут до назначенного времени приема.

В случае, если Заявитель в течение месяца три раза подряд подал заявку на прием к врачу и не явился на прием к врачу Учреждения и не уведомил об отказе от услуги в установленный срок, то для данного Заявителя временно блокируется возможность формирования реестровой записи через ЕПГУ на 1 месяц.

Запись о Заявителях с временно заблокированной возможностью подачи заявки о записи на прием к врачу вносится должностным лицом Учреждения, осуществляющим запись на прием к врачу, только при личном обращении данного Заявителя в Учреждение.

Прием таких Заявителей осуществляется в режиме общей очереди в соответствии с расписанием врача.

* + 1. Запись Заявителей на прием в период отсутствия врача на рабочем месте осуществляется следующим образом – граждане записываются на прием к любому другому врачу аналогичной специальности, ведущему прием в Учреждении в период отсутствия данного врача.

Заявители, записывающиеся на прием к врачу в первый день его отсутствия, должны уведомляться о факте отсутствия врача и невозможности приема в данный день любым указанным в п. 3.4 способом.

Таким Заявителям предлагается записаться на прием к врачу, замещающему отсутствующего. Заявители, записавшиеся на прием к врачу на последующие дни, должны уведомляться о начале и о предполагаемых сроках отсутствия данного врача, о его временных заместителях и графике их приема любым указанным в п. 3.4 способом.

1. **Административные процедуры**
	1. **Общие положения**
		1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

а) подача Заявителем заявки на прием к врачу:

- с использованием Единого (или) регионального портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ), регионального портала <http://www.polarmed.ru/> ;

- с использованием телефонного обращения в Учреждение;

- при личном обращении в регистратуру Учреждения.

б) просмотр заявок Заявителей, поданных с использованием единого (или) регионального портала государственных и муниципальных услуг;

в) подтверждение заявки о записи на прием к врачу, получение талона и (или) отказ в получении талона на прием к врачу;

г) изменение ранее поданной заявки, отказ от ранее поданной заявки.

* 1. **Подача Заявителем заявки на прием к врачу**
		1. Основанием для начала административной процедуры служит обращение Заявителя о записи на прием к врачу через ЕПГУ, региональный портал <http://www.polarmed.ru/>, по телефону Учреждения или лично в регистратуре Учреждения.

*Подача Заявителем заявки на прием к врачу с использованием ЕПГУ,*

*регионального портала* [*http://www.polarmed.ru/*](http://www.polarmed.ru/)

* + 1. Запись на прием к врачу с использованием ЕПГУ или регионального портала <http://www.polarmed.ru/> осуществляется следующими способами:

- через личный кабинет гражданина на ЕПГУ или регионального портала <http://www.polarmed.ru/>;

- через электронную форму ЕПГУ, для Заявителей, не имеющего личного кабинета на ЕПГУ.

При подаче заявки через личный кабинет Заявителя на ЕПГУ или регионального портала <http://www.polarmed.ru/> Заявитель использует свои данные, указанные при регистрации личного кабинета на ЕПГУ.

*Подача заявки на прием к врачу посредством*

*телефонной связи*

* + 1. Заявитель при телефонном обращении в Учреждение для подачи заявки на прием к врачу предоставляет следующую обязательную информацию о себе:

- ФИО;

- единый номер полиса ОМС;

- год рождения;

- номер контактного телефона.

Заявитель сообщает сотруднику Учреждения, осуществляющему запись на прием к врачу, специализацию и желаемую ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, желаемое время приема.

* + 1. На основании сведений, полученных от Заявителя, сотрудник Учреждения, осуществляющий запись на прием к врачу:

- информирует Заявителя о графике работы специалиста, к которому Заявитель желает записаться на прием и о наличии к нему свободных талонов (определенное время приема);

- после согласования с Заявителем времени приема, ФИО врача, осуществляет запись на прием с внесением всех необходимых сведений в электронную базу данных (электронную регистратуру);

- информирует Заявителя о предоставленном ему времени приема и о необходимости обращения Заявителя в регистратуру, не позднее чем за 15-20 минут до назначенного времени приема для получения «Талона амбулаторного пациента».

Талон на прием к врачу выдается в день приема.

* + 1. В случае отказа в предоставлении Заявителю государственной услугу сотрудник Учреждения, осуществляющий запись на прием к врачу, разъясняет Заявителю обоснованную причину отказа или приостановления предоставления услуги.

*Подача заявки на прием к врачу при личном обращении*

*в регистратуру Учреждения*

* + 1. При личном обращении в регистратуру Учреждения для подачи заявки на прием к врачу Заявитель может получить государственную услугу в порядке очереди по факту обращения согласно времени, отведенному для приема в графике конкретного врача Учреждения.
		2. Заявитель должен предъявить сотруднику Учреждения, осуществляющему запись на прием к врачу, следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;

- полис ОМС.

Заявитель должен предоставить оригиналы документов, либо их надлежащим способом заверенные копии. Требования сотрудника Учреждения, осуществляющего запись на прием к врачу и консультирование, о предъявлении документов, не указанных в п. 2.6.1 Административного регламента, для предоставления государственной услуги не допускается.

* + 1. На основании сведений, полученных от Заявителя, сотрудник Учреждения, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование:

- принимает у Заявителя документы, предоставленные для записи на прием к врачу, проверяет их соответствие требованиям Административного регламента;

- знакомит Заявителя с временем, свободным для записи к желаемому врачу и согласовывает с Заявителем время приема.

- вносит реестровую запись;

- сообщает Заявителю время записи на прием (*ФИО врача и информирует о необходимости обратиться в регистратуру за 20 мин. до приема для получения талона)*.

При выборе времени в заявке регистратор Учреждения должен учитывать, что до получения Заявителем услуги у врача, врач должен быть обеспечен медицинской картой данного гражданина в бумажном и/или электронном виде.

* + 1. При отсутствии в расписании приема врача желаемого гражданином времени, сотрудник Учреждения, осуществляющий запись на прием к врачу, предлагает гражданину выполнить действия, описанные в п. 3.5.
	1. **Просмотр заявок Заявителей, поданных с использованием единого (или регионального) портала государственных и муниципальных услуг**
		1. Основанием для начала административной процедуры служит наличие в информационной системе Учреждения заявок Заявителей о записи к врачу, поданных посредством ЕПГУ, регионального портала <http://www.polarmed.ru/>
		2. Сотрудник Учреждения, осуществляющий запись на прием к врачу, производит запись гражданина на прием к врачу с учетом:

- потоков записи согласно доступному времени в расписании выбранного врача;

- с учетом льготных категорий граждан, а также экстренных случаев обращения граждан.

* + 1. В случае свободного талона на прием информационная система подтверждает заявку запись на прием к врачу, статус заявки меняется на «Записан на прием».
		2. В случае отказа в принятии заявки по причинам, указанным в п. 2.7.1. Административного регламента, статус заявки устанавливается «Отклонена». Информационная система информирует Заявителя об изменении статуса заявки.
		3. На основании заявок из информационной системы Учреждения сотрудник Учреждения, осуществляющий запись на прием к врачу, ежедневно готовит перечень Заявителей, записавшихся на прием, на предстоящий день, отдельно по каждому врачу, за 15 минут до начала приема передает медицинские карты Заявителей (пациентов) соответствующему врачу.
	1. **Подтверждение заявки о записи на прием к врачу, получение талона и (или) отказ в получении талона на прием к врачу**
		1. Основанием для начала административной процедуры служит личное обращение Заявителя в регистратуру Учреждения.
		2. Перед посещением врача в соответствии с поданной заявкой Заявителю необходимо обратиться в регистратуру учреждения за 20 минут до начала приема и подтвердить свое намерение, предъявив регистратору один из документов, данные которого были использованы при подаче заявки, и получить талон.
		3. При обращении Заявителя, записанного на прием к врачу в регистратуру в день приема, сотрудник Учреждения, осуществляющий запись на прием к врачу:

- вносит необходимые сведения о Заявителя в электронную базу данных Учреждения (электронную регистратуру);

- заполняет «Талон амбулаторного пациента»;

- выдает «Талон на прием»;

- выдает оба талона на руки Заявителю.

* + 1. В случае опоздания Заявителя на прием к врачу в назначенное время более чем на 15 минут, сотрудник Учреждения, осуществляющий запись на прием к врачу, доводит до сведения Заявителя информацию о том, что Заявитель будет принят врачом в порядке очереди по факту обращения.
		2. Заявители, имеющие право внеочередного обслуживания могут воспользоваться правом подачи заявки на прием к врачу в соответствии с описанными Административным регламентом, либо обратиться в регистратуру Учреждения и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке во временные промежутки, выделенные в расписании врача для приема граждан в порядке очереди.

При обращении Заявителя, имеющего право внеочередного обслуживания в Учреждении, в регистратуру Учреждения сотрудник Учреждения, осуществляющего запись на прием к врачу, обязан предложить ему воспользоваться правом подачи заявки на прием к врачу в удобное для гражданина время из имеющегося в расписании врача.

Заявитель, при отсутствии желаемого времени в расписании приема врача, может записаться к другому врачу, предложенному сотрудником Учреждения, осуществляющего запись на прием к врачу, с альтернативным вариантом времени приема.

* 1. **Внесение изменений в поданную заявку, отказ от ранее поданной заявки**
		1. Основанием для начала административной процедуры служит поступление информации от Заявителя о необходимости внесения изменений в ранее поданную заявку.
		2. В случае если ближайшая для подачи заявки дата приема врача не устраивает Заявителя, он самостоятельно вносит в информационную систему неподтвержденную запись с указанием желаемых параметров записи.
		3. В случае отказа Заявителя от посещения врача сотрудник Учреждения, осуществляющий запись на прием к врачу в течение 10 минут с момента получения уведомления Заявителя, поступившего посредством телефонной связи или при личном обращении в регистратуру Учреждения, удаляет соответствующую запись из электронной регистратуры.
		4. Если по инициативе Учреждения прием врачом стал недоступен, сотрудник Учреждения, осуществляющий запись на прием к врачу, информирует об этом Заявителя и предлагает Заявителю альтернативное время приема.

Основанием, влекущим изменение параметров записи, является необходимость внесения изменений в фактическое расписание в связи с:

- внеплановым отпуском врача;

- экстренными изменениями в расписании по причине болезни врача или других обстоятельств.

1. **Формы контроля за исполнением административного регламента**
	1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Учреждения, положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием решений специалистами при предоставлении государственной услуги осуществляет главный врач Учреждения.
	2. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников Учреждения, осуществляющих предоставление услуги.
	3. Плановые проверки полноты и качества предоставления услуги, в том числе порядка и форм контроля за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется специалистами Министерства здравоохранения Мурманской области.
	4. Внеплановые проверки полноты и качества исполнения услуги, в том числе порядка и форм контроля за полнотой и качеством исполнения услуги осуществляются в следующих случаях:

- по обращениям Заявителей;

- по мотивированному решению руководителя Министерства здравоохранения.

* 1. Специалисты Учреждения, участвующие в предоставлении услуги, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ, за принимаемые решения и действия (бездействие).
	2. Персональная ответственность специалистов Учреждения, участвующих в предоставлении услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.
	3. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав получателей услуг, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством РФ.
	4. Внеплановые проверки действий сотрудников Учреждения при оказании государственной услуги осуществляет главный врач ГОАУЗ «Апатитская СП» и Министерство здравоохранения Мурманской области.
	5. Плановые проверки действий сотрудников Учреждения при оказании государственной услуги проводятся не реже 1 раза в шесть месяцев в соответствии с годовым планом работы Учреждения.
1. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего государственную услугу**
	1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Учреждения, его должностных лиц при предоставлении государственной услуги (далее – жалоба).
	2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
2. нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
3. нарушение срока предоставления государственной услуги;
4. требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги;
5. отказ в приеме документов у Заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги;
6. отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами;
7. затребование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы.
	1. Жалоба рассматривается Учреждением при нарушении порядка предоставления государственной услуги.

Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, подаются в Министерство здравоохранения Мурманской области.

* 1. Жалоба должна содержать:

- наименование медицинской организации, предоставляющей государственную услуг, сотрудника организации, предоставляющей государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства Заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя – юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, сотрудника Учреждения;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, сотрудника Учреждения, Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

* 1. В досудебном (внесудебном) порядке Заявители имеют право обратиться с жалобой в Учреждение в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Учреждения, ЕПГУ, а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляется:

- почтовый и фактический адрес: 184209 Мурманская область, город Апатиты, улица Ленина, дом 28;

- прием по личным вопросам

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИО должностного лица | Должность | №каб. | График личного приема | Телефон | Прим. |
| 1 | УШКИНА ИринаВикторовна | Главный врач | Приемная4 этаж | понедельникс 16:00 до 18:00 | 6-14-27 | Запись по телефону6-14-27 |
| 2 | СОЛОДКАЯОльгаЕвгеньевна | Заведующая терапевтическим идетскимотделениями | 310 | понедельник, средас 13:00 до 15:00 | 6-19-19 | Запись по телефону6-14-58 |
| 3 | КРАСНЫХТатьяна Владимировна | Заведующая платным отделением | 310 | понедельник, средас 13:00 до 15:00 | 6-19-19 | Запись по телефону6-29-01 |
| 4 | АННЕНКОВАГалинаВладимировна | Заведующая ортопедическим отделением | 202 | вторник,четвергс 13:00 до 15:00 | 6-14-74 | Запись по телефону6-14-74 |

- по телефону/факс: (815-55) 6-14-27

- электронная почта: stomatology@com.mels.ru

В электронной форме жалобы может быть подана Заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- официального сайта Учреждения <http://ap-stom.ru/>

- ЕПГУ <https://www.gosuslugi.ru/>

- регионального портала <http://51.gosuslugi.ru/pgu/>

Адрес для направления жалоб в электронном виде:

-e-mail Учреждения stomatology@com.mels.ru

* 1. Жалоба, поступившая в учреждение или сотруднику в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронном форме, документы, указанные в п. 5.8.3. Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством РФ, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя не требуется.

* 1. Учреждение обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;

- информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, должностных лиц, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте Учреждения;

- консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- формирование и представление ежеквартально в Министерство здравоохранения Мурманской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

* 1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) учреждения, его должностных лиц является получение от Заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.
		1. Главный врач Учреждения проводит личный прием Заявителей по предварительной записи.
		2. Запись Заявителей проводится должностным лицом Учреждения, ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

При личном приеме Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

* + 1. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, заверенная печатью Заявителя и подписанная руководителем Заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени Заявителя без доверенности.

* + 1. Заявитель имеет право запросить в Учреждении информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.
		2. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан в ГОАУЗ «Апатитская СП».
	1. Если Заявитель не удовлетворен решением, принятых в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 1

СВЕДЕНИЯ О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ: Мурманская область, город Апатиты, улица Ленина дом 28

КОНТАКТНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ: (815-55) 6-14-27 – приемная главного врача

 (815-55) 6-14-58 – регистратура

ИНТЕРНЕТ-АДРЕС: <http://ap-stom.ru/>

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА: stomatology@com.mels.ru

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | ФИО | Дата ознакомления |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Собрание законодательства РФ, 29.07.2002, № 30, ст. 3032 [↑](#footnote-ref-1)
2. Собрание законодательства РФ от 06.12.2010, N 49 ст. 6422 [↑](#footnote-ref-2)
3. Собрание законодательства РФ от 28.11.2011, № 48 ст. 6724 [↑](#footnote-ref-3)
4. Собрание законодательства РФ от 31.12.2012, № 53 (ч. 2), ст. 8019 [↑](#footnote-ref-4)
5. Бюллетень трудового и социального законодательства РФ, 2011 г., № 7 [↑](#footnote-ref-5)
6. Российская газета, от 30.05.2012 г., № 121 [↑](#footnote-ref-6)
7. Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти от 24.122012 г. N 52 [↑](#footnote-ref-7)
8. http://consultant.ru/law/hotdos/20407.html [↑](#footnote-ref-8)
9. Мурманский Вестник от 03.03.2011 г., N 36/1 [↑](#footnote-ref-9)
10. http://minzdrav.gov-murman.ru/documents/poryadki-okazaniya-meditsinskoy-pomoshchi/ar\_zapis\_02-10-2015.pdf [↑](#footnote-ref-10)