

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение
здравоохранения «Городская клиническая больница имени Архиепископа
Луки г. Тамбова»

ПРИКАЗ

17.10.2013г.

№ 171 -общ.

Об утверждении административного регламента
предоставления учреждением государственной
услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

Во исполнение приказа управления здравоохранения области №1540 от 09.10.2013г. «Об утверждении административного регламента предоставления областными государственными учреждениями здравоохранения государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» и в целях упорядочения организации работы по приему заявок (запись) на прием к врачу

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Ввести в действие административный регламент предоставления учреждением государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» утвержденный приказом управления здравоохранения области №1540 от 09.10.2013г. «Об утверждении административного регламента предоставления областными государственными учреждениями здравоохранения государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (приложение №1, 2).
2. Утвердить административный регламент предоставления ТОГБУЗ «ГКБ им.Арх.Луки г.Тамбова» государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»
3. Заместителю главного врача по поликлинической работе А.М.Бескровной, заведующей поликлиникой №1 А.Н.Сафоновой обеспечить контроль за организацией работы по предоставлению услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».
4. Начальнику отдела компьютерного обеспечения С.А.Леонову разместить настоящий регламент на сайте учреждения и информационном табло в холле поликлиник №1, №2.
5. Заместителю главного врача по кадрам Е.В.Богдановой ознакомить сотрудников с настоящим приказом под роспись.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

М.В. Македонская

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления ТОГБУЗ «ГКБ им.Арх.Луки г.Тамбова»
(далее – Учреждение) государственной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления учреждением государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу (далее – государственная услуга), создания комфортных условий для участников предоставления государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) должностных лиц при предоставлении государственной услуги.
2. Получателями государственной услуги (далее – Заявители) являются лица, имеющие полис обязательного медицинского страхования (далее – полис ОМС), а также их законные представители.
3. Информирование о ходе предоставления государственной услуги осуществляется медицинским регистратором, ответственным за предоставление услуги (далее – Специалист).
Специалист осуществляет информирование по вопросам предоставления государственной услуги.
4. Основными требованиями к консультации Заявителей являются:
 - полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;
 - своевременность;
 - четкость в изложении материала;
 - наглядность форм подачи материала;
 - удобство и доступность.
5. Консультирование осуществляется как в устной, так и в письменной форме.
6. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут. В конце консультирования (по телефону или лично) Специалист должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять Заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).
7. Письменные консультации предоставляются по письменному запросу Заявителя, в том числе в электронной форме. Письменный ответ на обращение, в том числе в электронной форме, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, инициалов и номера телефона Специалиста. Письменный ответ на обращение подписывается

руководителем учреждения и направляется в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

8. На информационных стендах учреждения размещаются следующие материалы:

- текст настоящего Административного регламента;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных действий (Приложение №2 к Административному регламенту);
- адрес, номера телефонов и факсов, адрес электронной почты учреждения, адрес официального сайта учреждения (Приложение №1 к Административному регламенту), адрес Портала государственных и муниципальных услуг Тамбовской области;
- расписание приема врачей-специалистов амбулаторно-поликлинической службы учреждения.

9. Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления государственной услуги, должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

10. Текст материалов, размещаемых на информационных стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

1. Наименование государственной услуги: «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

2. Государственная услуга предоставляется ТОГБУЗ «ГКБ им. Арх.Луки г.Тамбова».

3. Результатом предоставления государственной услуги является получение талона на прием к врачу.

4. Сроки предоставления государственной услуги.

4.1. Общий срок предоставления государственной услуги при личном обращении Заявителя в регистратуру учреждения (в том числе через автоматизированный информационный киоск) или по телефону составляет не более 15 минут и включает следующие процедуры:

- проверка документов, представленных Заявителем (при обращении по телефону не осуществляется), и определение врача, в консультации которого нуждается Заявитель – не более 5 минут;
- сообщение Заявителю сведений о времени, на которое он может записаться – не более 2 минут;
- выбор Заявителем даты и времени из доступных – не более 3 минут;
- регистрация данных Заявителя и оформление талона на прием к врачу с указанием фамилии, имени, отчества врача, даты, времени приема и номера кабинета (далее - талон) – не более 5 минут.

4.2. Общий срок предоставления государственной услуги в электронной форме составляет не более 20 минут и включает следующие процедуры:

- предоставление Заявителю списка учреждений - не более 1 минуты;
- предоставление Заявителю списка врачей в выбранном учреждении - не более 1 минуты;
- предоставление расписания врача и возможности выбора времени приема из доступных временных ячеек – не более 3 минут.

Регистрация данных Заявителя - не более 5 минут, которая включает в себя:

- информацию о номере полиса ОМС,
- номер страхового свидетельства государственного пенсионного страхования (далее - СНИЛС) или номер паспорта, или номер социальной карты, или номер свидетельства о рождении,
- дату рождения;
- прием и проверка по базе данных застрахованных лиц сведений о Заявителе – не более 5 мин (срок предоставления зависит, в том числе от технических возможностей используемого Заявителем устройства);
- уведомление Заявителя о результатах записи к врачу – не более 5 минут (срок предоставления зависит, в том числе от технических возможностей используемого Заявителем устройства).

4.3. Максимальное время ожидания и продолжительность приема в учреждении Заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением государственной услуги.

Время ожидания в очереди при подаче запросе и получении результата государственной услуги не должно превышать 15 минут.

5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с: Конституцией Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г., «Российская газета» от 25 декабря 1993 г. №237);

Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» («Российская газета» от 23 ноября 2011 г. №263);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30 июля 2010 г. №168);

Федеральным законом 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» («Российская газета» от 3 декабря 2010 г. №274);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» («Российская газета» от 5 мая 2006 г.);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 №861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» («Российская газета» от 2 ноября 2011 г. №246);

распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами

местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями» («Российская газета» от 23 декабря 2009 г. №247);

распоряжением Правительства Российской Федерации от 02.10.2009 № 1403-р «О технических требованиях к организации взаимодействия системы межведомственного электронного документооборота с системами электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации от 12 октября 2009 г. №41 ст. 4818);

приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15.05.2012 №543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению» («Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти» от 24 декабря 2012 г. № 52);

Программой государственных гарантий оказания населению Тамбовской области бесплатной медицинской помощи, утверждаемой постановлением администрации области на соответствующий год.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых Заявителю для получения государственной услуги.

При осуществлении записи на прием к врачу Заявителю необходимо предоставить следующий пакет документов:

– паспорт (свидетельство о рождении – для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет);

– универсальную электронную карту, а при её отсутствии - страховой медицинский полис ОМС; страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (далее – СНИЛС).

7. Учреждения не вправе требовать от Заявителя:

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

– предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

8. Порядок обращения в учреждение для предоставления государственной услуги.

По выбору Заявителя государственная услуга предоставляется:

- лично при посещении учреждения;
- по телефону;
- посредством Портала государственных и муниципальных услуг Тамбовской области;
- посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

Прием заявок на запись к врачу при личном обращении и по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, в электронной форме – круглосуточно.

9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- отсутствие документов, указанных в пункте 6 данного раздела настоящего Административного регламента;
- непредставление сведений (при оказании государственной услуги по телефону или в электронной форме), указанных в пункте 6 данного раздела настоящего Административного регламента;
- отсутствие приема врача необходимого профиля в данном учреждении;
- отсутствие доступного для Заявителя времени в графике приема выбранного врача.

10. При обращении Специалист заполняет на основании представленных документов Заявителем талон, который подтверждает факт записи на прием к врачу.

11. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

12. Требования к помещению, в котором предоставляется государственная услуга.

Центральный вход в здание учреждения оформлен вывеской с его полным наименованием. В холле здания учреждения размещен информационный стенд, содержащий сведения:

- о полном наименовании учреждения;
- о месте нахождения и юридическом адресе;
- о режиме работы.

13. Места ожидания и приема Заявителей в части объемно-планировочных и конструкторских решений, освещения и пожарной безопасности, инженерного оборудования соответствуют требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

Места ожидания и приема Заявителей оборудованы информационными стендами с информацией о порядке предоставления государственной услуги.

14. В местах ожидания и приема установлены стулья (кресельные секции) для Заявителей.

15. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- своевременное, полное информирование о государственной услуге Заявителей способами, предусмотренными настоящим Административным регламентом;
- получение государственной услуги в электронной форме;

- соответствие должностных инструкций Специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, Административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
 - ресурсное обеспечение исполнения Административного регламента.
16. Особенности предоставления государственной услуги в электронном виде.

Предоставление государственной услуги в электронном виде должно обеспечивать возможность получения результата государственной услуги в электронном виде на Едином портале государственных услуг (функций).

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

1. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении государственной услуги, представлена на блок-схеме в Приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

2. Предоставление государственной услуги при обращении Заявителя лично (в том числе через автоматизированный информационный киоск) включает выполнение следующих административных процедур:

- проверка документов, представленных Заявителем, и определение профиля врача, в консультации которого нуждается Заявитель;
- сообщение Заявителю сведений о времени, на которое он может записаться;
- выбор Заявителем даты и времени из доступных для записи;
- регистрация данных Заявителя и получение талона.

Ответственным за исполнение данных административных процедур является Специалист.

3. Проверка документов, представленных Заявителем, и определение врача, в консультации которого нуждается Заявитель.

3.1. Основанием для начала данной административной процедуры является обращение Заявителя в регистратуру учреждения для записи на прием к врачу.

Специалист проверяет наличие у Заявителя всех необходимых документов в соответствии с пунктом 6 раздела II настоящего Административного регламента и уточняет профиль врача, в консультации которого нуждается Заявитель.

3.2. Возможные результаты исполнения данной административной процедуры:

- выбор врача, в консультации которого нуждается Заявитель;
- отказ в предоставлении услуги в случае отсутствия у Заявителя необходимых документов, отсутствия в учреждении приема необходимого врача.

Срок исполнения данной административной процедуры 5 минут.

4. Сообщение Заявителю сведений о времени, на которое он может записаться.

4.1. Основанием для начала данной административной процедуры является наличие врача нужного профиля в учреждении.

4.2. Специалист определяет время в расписании выбранного врача, доступное для записи на прием, и сообщает Заявителю возможные варианты.

4.3. Результат исполнения данной административной процедуры: информирование Заявителя о дате и времени, доступных для записи на прием к врачу.

4.4. Срок исполнения данной административной процедуры 2 минуты.

5. Выбор Заявителем даты и времени из доступных для записи.

5.1. Основанием для начала данной административной процедуры является получение Заявителем информации о доступных дате и времени в графике приема выбранного врача.

5.2. Заявитель выбирает удобные для него дату и время из предложенных вариантов и сообщает об этом Специалисту.

5.3. Результатом исполнения данной административной процедуры является выбор Заявителем даты и времени для записи на прием к нужному врачу.

5.4. Срок исполнения данной административной процедуры 3 минуты.

6. Регистрация данных Заявителя и получение талона.

6.1. Основанием для начала данной административной процедуры является выбор Заявителем даты и времени для записи на прием к врачу.

6.2. Специалист записывает Заявителя на прием к врачу согласно выбранным Заявителем датой и временем, а также заполняет на основании представленных документов Заявителем талон, который подтверждает факт записи на прием к врачу.

6.3. Результатом исполнения данной административной процедуры является запись Заявителя на прием к врачу и выдача ему талона.

6.4. Срок исполнения данной административной процедуры 5 минут.

7. Предоставление услуги при обращении Заявителя по телефону включает выполнение следующих административных процедур:

- определение врача, в консультации которого нуждается Заявитель;
- сообщение Заявителю сведений о дате и времени, на которые он может записаться;
- выбор Заявителем даты и времени из доступных для записи;
- регистрация данных Заявителя и оформление талона.

Ответственным за исполнение данных административных процедур является Специалист.

8. Определение врача, в консультации которого нуждается Заявитель.

8.1. Основанием для начала данной административной процедуры является обращение Заявителя в учреждение по телефону.

8.2. При обращении Заявителя по телефону сотрудник учреждения выясняет у Заявителя:

- профиль врача, в консультации которого он нуждается;
- наличие документов, указанных в пункте 6 раздела II настоящего Административного регламента.

8.3. Возможные результаты исполнения данной административной процедуры:

- выбор врача, в консультации которого нуждается Заявитель;
- отказ в предоставлении услуги в случае отсутствия у Заявителя необходимых документов, отсутствия в учреждении приема необходимого врача.

8.4. Срок исполнения данной административной процедуры 5 минут.

9. Сообщение Заявителю сведений о дате и времени, на которые он может записаться.

9.1. Основанием для начала данной административной процедуры является наличие врача нужного профиля в учреждении и необходимых документов у Заявителя.

9.2. Специалист определяет время в расписании выбранного врача, доступное для записи на прием, и сообщает Заявителю возможные варианты.

9.3. Результат исполнения данной административной процедуры: информирование Заявителя о дате и времени, доступных для записи на прием к врачу.

9.4. Срок исполнения данной административной процедуры 2 минуты.

10. Выбор Заявителем даты и времени из доступных для записи.

10.1. Основанием для начала данной административной процедуры является получение Заявителем информации об имеющейся возможности записи на прием.

10.2. Заявитель выбирает удобные для него дату и время из предложенных вариантов и сообщает об этом Специалисту.

10.3. Результатом исполнения данной административной процедуры является выбор Заявителем даты и времени для записи на прием к нужному врачу.

10.4. Срок исполнения данной административной процедуры 3 минуты.

11. Регистрация данных Заявителя и оформление талона.

11.1. Основанием для начала данной административной процедуры является выбор Заявителем даты и времени для записи на прием к врачу.

11.2. Специалист записывает Заявителя на прием к врачу, согласно выбранным Заявителем датой и временем, а также заполняет талон на основании информации, полученной от Заявителя в устной форме и содержащей сведения о фамилии, имени, отчестве, дате рождения, номере полиса ОМС, СНИЛС Заявителя. Талон является документом, который подтверждает факт записи на прием к врачу. Талон Заявитель может получить в учреждении в удобное для себя время, в том числе в назначенный день приема при предъявлении паспорта.

11.3. Результатом исполнения данной административной процедуры является запись Заявителя на прием к врачу и оформление талона.

11.4. Срок исполнения данной административной процедуры 10 минут.

12. Предоставление услуги в электронной форме включает выполнение следующих административных процедур:

- предоставление Заявителю списка учреждений;
- предоставление Заявителю списка врачей в выбранном учреждении;
- предоставление расписания врача и возможности выбора даты и

времени приема из доступных временных ячеек;

– регистрация данных Заявителя (информация о номере полиса ОМС, номере страхового свидетельства государственного пенсионного страхования (далее - СНИЛС) или номере паспорта, или номере социальной карты, или номере свидетельства о рождении, дате рождения);

– прием и проверка по базе данных застрахованных лиц сведений о Заявителе;

– уведомление Заявителя о результатах записи к врачу.

13. Предоставление Заявителю списка учреждений.

13.1. Основанием для начала данной административной процедуры является обращение Заявителя к Порталу государственных и муниципальных услуг Тамбовской области, Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) для получения государственной услуги.

13.2. Результат исполнения данной административной процедуры: выбор учреждения Заявителем.

13.3. Срок исполнения данной административной процедуры 1 минута.

14. Предоставление Заявителю списка врачей в выбранном учреждении.

14.1. Основанием для начала данной административной процедуры является выбор Заявителем учреждения.

14.2. Заявителю предоставляется список врачей, работающих в данном учреждении. Заявитель выбирает из списка врача, консультация которого ему необходима.

14.3. Возможные результаты исполнения данной административной процедуры:

выбор Заявителем врача;

отказ в предоставлении государственной услуги в случае отсутствия в учреждении приема необходимого врача.

14.4. Срок исполнения данной административной процедуры 1 минута.

15. Предоставление расписания врача и возможности выбора даты и времени приема из доступных временных ячеек.

15.1. Основанием для начала данной административной процедуры является выбор Заявителем врача.

15.2. Заявителю представляется расписание выбранного им врача, где цветом выделены доступные для записи ячейки. Заявитель выбирает желаемые дату и время записи. Данный запрос отправляется в информационную систему «Электронная регистратура» для обработки и резервирования указанных даты и времени за Заявителем.

15.3. Возможные результаты исполнения данной административной процедуры:

выбор Заявителем желаемых даты и времени для записи на прием;

отказ в предоставлении государственной услуги в случае отсутствия доступных для Заявителя даты и времени в графике приема выбранного врача.

15.4. Срок исполнения данной административной процедуры 3 минуты.

16. Регистрация данных Заявителя.

16.1. Основанием для начала данной административной процедуры является

выбор Заявителем желаемых даты и времени для записи на прием.

16.2. Заявитель указывает в специально отведенных полях информацию о номере полиса ОМС, номере СНИЛС или номере паспорта, или номере социальной карты, или номере свидетельства о рождении, дату рождения после чего выбирает кнопку «Ввод» на экране. В случае пропуска заявителем полей после нажатия кнопки «Ввод» на экране появляется сообщение с информацией о необходимости заполнить пропущенные поля. Если Заявитель не заполняет все поля, предоставление государственной услуги становится невозможным.

16.3. Информационная система «Электронная регистратура» принимает полученную информацию, обрабатывает ее и сверяет с имеющимися в базе данных сведениями о Заявителе. В случае совпадения всех полей система отправляет ответ на портал о возможности осуществления записи на прием. При неверном заполнении полей на экране появится сообщение о необходимости внести исправления в указанных полях. После корректировки данных и их успешной отправки на экране появится сообщение «Запрос принят на рассмотрение».

16.4. Возможные результаты исполнения данной административной процедуры:

– отправка данных о Заявителе с Портала государственных и муниципальных услуг Тамбовской области при помощи сервисов межсистемного взаимодействия в «Электронную регистратуру»;

– отказ в предоставлении услуги в случае пропуска полей, необходимых и обязательных для предоставления услуги.

16.5. Срок исполнения данной административной процедуры 5 минут.

17. Уведомление Заявителя о результатах записи к врачу.

17.1. Основанием для начала данной административной процедуры является регистрация данных Заявителя.

17.2. Система сверяет запрос Заявителя о записи на прием к врачу с имеющимися свободными временными ячейками на запись и при успешной проверке осуществляет запись на прием к врачу на выбранное время. На экране появляется сообщение об осуществлении записи на прием, дате и времени приема. Одновременно Заявитель информируется о возможности распечатать талон.

17.3. В случае невозможности распечатать талон Заявитель может получить его в регистратуре учреждения в удобное для себя время, в том числе в назначенный день приема при предъявлении паспорта.

17.4. Результатом исполнения данной административной процедуры является запись на прием к врачу и оформление талона.

17.5. Срок исполнения данной административной процедуры 5 мин.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляет главный врач учреждения путем проведения проверок, выявления и устранения нарушений прав Заявителей,

рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц на основании соблюдения и исполнения положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Тамбовской области.

2. Учреждением проверки проводятся в случае поступления в учреждение, уполномоченные государственные органы обращений Заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, получения иной информации, подтверждаемой документами и другими доказательствами, свидетельствующими о наличии признаков таких нарушений, а также для проверки исполнения предписаний.

3. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы Заявителей, на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся не реже одного раза в год. Внеплановые проверки могут проводиться по конкретной жалобе Заявителя. Проверки полноты и качества предоставляемой государственной услуги проводятся на основании приказа учреждения. Для проведения проверки формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица учреждения. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению, акт подписывается членами комиссии. С актом знакомятся ответственные исполнители государственной услуги.

4. Лица, уполномоченные на проведение проверки, в случае ненадлежащего исполнения возложенных на них обязанностей, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Граждане, их объединения и организации могут направлять письменные обращения, принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения положений Административного регламента, сроков и последовательности административных действий, предусмотренных Административным регламентом.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов государственной власти, а также их должностных лиц

1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц учреждений и решений, принимаемых в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

2. Положения настоящего раздела Административного регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственной услуги, не

распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может быть жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги - требование Заявителя (либо его законного представителя) о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов Заявителя учреждением, или его должностным лицом при получении данным Заявителем государственной услуги.

Заявитель (либо его законный представитель) может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, Административным регламентом для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов от Заявителя (либо его законного представителя), предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области, Административным регламентом для предоставления государственной услуги;
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области, Административным регламентом;
- затребование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, Административным регламентом;
- отказ должностного лица учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

4. Жалоба должна содержать:

- наименование исполнительного органа государственной власти области, предоставляющего государственную услугу, должностного лица исполнительного органа государственной власти области, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о нахождении заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) исполнительного органа государственной власти области, предоставляющего

государственную услугу, должностного лица исполнительного органа государственной власти области, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями действием (бездействием) органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, должностного лица исполнительного органа государственной власти области, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего.

5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

К жалобе могут быть приложены документы (либо их копии), подтверждающие доводы Заявителя (либо его законного представителя).

6. Заявитель имеет право на получение информации о документах, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

7. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, подаются в Управление.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления, Портала государственных и муниципальных услуг Тамбовской области, а также может быть принята при личном приеме Заявителя (либо его законного представителя).

8. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения или его должностного лица в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

9. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:

– удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области, Административным регламентом, а также в иных формах;

– отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

11. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение № 2
к приказу по ТОГБУЗ «ГКБ им.Арх.Луки г.Тамбова» от 17.10.2013 г. № 171-общ.

БЛОК – СХЕМА
последовательности административных процедур при
предоставлении услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

