

## УТВЕРЖДАЮ

главный врач ГБУЗ «Городская стоматологическая поликлиника №2 города Сочи» министерства здравоохранения Краснодарского края

  
Л.Н. Ермоленко  
2020 г.



## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

«Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи»  
в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская  
стоматологическая поликлиника №2 города Сочи»  
министерства здравоохранения Краснодарского края

г. Сочи  
2020 г.

# Административный регламент

## «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи» в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника №2 города Сочи» министерства здравоохранения Краснодарского края

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

#### 1.1. Предмет государственной услуги.

Предметом регулирования настоящего административного регламента (далее – Административный регламент) предоставления услуги по оказанию амбулаторно-поликлинической медицинской помощи является определение порядка и стандарта предоставления услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи» в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника №2 города Сочи» министерства здравоохранения Краснодарского края, нуждающимся в оказании медицинской помощи при стоматологических заболеваниях, требующих диагностики и лечения.

#### 1.2. Круг заявителей.

Заявителями на получение услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи» (далее - государственная услуга) в соответствии с настоящим Административным регламентом являются:

граждане нуждающиеся в оказании медицинской помощи при стоматологических заболеваниях требующих диагностики и лечения.

1.3. Информирование о порядке предоставления услуги в ГБУЗ «СП № 2 г. Сочи» МЗ КК осуществляется посредством размещения информации:

- а) на информационном стенде;
- б) на сайте поликлиники по адресу [www.sochistom2.ru](http://www.sochistom2.ru)

### 2. Стандарт предоставления услуги

#### 2.1. Наименование услуги

Услуга «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи» (далее - Услуга).

2.2. Наименование организации, участвующей в исполнении Услуги.  
государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника №2 города Сочи» министерства здравоохранения Краснодарского края, имеет лицензию на осуществление медицинской деятельности.

#### 2.3. Описание результата предоставления Услуги.

Результатом исполнения Услуги является:

- улучшение состояния пациента;
- выздоровление;

Также результатом предоставления Услуги может стать отказ в её оказании.

Причины отказа:

- отсутствие приема специалиста необходимого профиля в учреждении;
- отсутствие документов, удостоверяющих личность или документов, подтверждающий полномочия законного представителя (для родителей, опекунов, попечителей или иных лиц);
- отсутствие страхового медицинского полиса;
- отсутствие свидетельства СНИЛС.

Документы, представляемые гражданином должны быть установленного образца, не должны содержать подчистки, либо приписки, зачеркнутые слова и иные, не оговоренные в них исправления, а также серьезные повреждения, не позволяющие однозначно истолковать их содержание.

Лицам, не имеющим указанных документов, оказывается только неотложная медицинская помощь;

- отсутствие у гражданина медицинских показаний к оказанию Услуги.

Результат предоставления Услуги оформляется в медицинской карте стоматологического больного (далее – медицинская карта).

2.4. Срок предоставления Услуги, срок приостановления предоставления Услуги, срок выдачи документов являющихся результатом предоставления Услуги.

2.4.1. Срок предоставления Услуги определяется в соответствии с утвержденными стандартами и Порядками оказания медицинской помощи с учётом профиля заболевания и фазой его течения, объёмом диагностических, лечебных мероприятий.

2.4.2. По решению врачебной комиссии учреждения срок предоставления Услуги может быть продлён.

2.4.3. Приостановление предоставления Услуги может быть на любом этапе с обязательным обоснованием.

2.4.4. Выписка из медицинской карты больного может быть предоставлена в последний день посещения врача-специалиста, по требованию.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих исполнение государственных функций:

Конституция Российской Федерации

Федеральный закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации»

Федеральный закон Российской Федерации от 27.07. 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»

Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»

Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»



Приказ Минздравсоцразвития России от 22.11.2004 № 252 «Об утверждении стандарта медицинской помощи больным полным отсутствием зубов (полная вторичная адентия)»;

Приказ Минздравсоцразвития России от 07.12.2011г. № 1496н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»

Приказ Министерства здравоохранения РФ от 13 ноября 2012 г. № 910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями»

Приказ Минздравсоцразвития России от 15.05.2012г. № 543н «Об утверждении положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления Услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи», подлежащих предоставлению заявителем.

Для получения Услуги в рамках территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи получатель услуги или его законный представитель предъявляет следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт), (дети до 14 лет – свидетельство о рождении и письменное согласие родителей на направление ребёнка на лечение);

- полис обязательного медицинского страхования;

- СНИЛС;

- документ, подтверждающего полномочия законного представителя (для родителей, опекунов, попечителей или иных лиц);

Лицам, не имеющим вышеуказанных документов или имеющим документы, оформленные ненадлежащим образом, оказывается только экстренная и неотложная помощь.

Согласно Федеральному Закону о персональных данных № 152-ФЗ от 27.07.2006 г., пациент (субъект персональных данных) принимает решение о предоставлении его персональных данных и даёт согласие на их обработку свободно, своей волей и в своём интересе. Согласие на обработку персональных данных должно быть конкретным, информированным и сознательным. Согласие на обработку персональных данных дается субъектом персональных данных или его законным представителем в письменной форме.

2.7. Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий при предоставлении Услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи», представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением указанной Услуги.

2.8. Оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления Услуги, не имеется (исключение составляют случаи подачи документов, содержащих подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные, не

оговоренные в них исправления, а также серьезные повреждения, не позволяющие однозначно истолковать их содержание).

2.9. Основанием для приостановления или отказа в предоставлении Услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи» являются:

- отсутствие приема специалиста необходимого профиля в учреждении;
- отсутствие документов, удостоверяющих личность или документов, подтверждающий полномочия законного представителя (для родителей, опекунов, попечителей или иных лиц);
- отсутствие страхового медицинского полиса;
- отсутствие свидетельства СНИЛС;
- наличие состояния, требующего оказания медицинской помощи в условиях круглосуточного стационара;
- опоздание на прием к врачу по предварительной записи более чем на 15 минут.

Граждане опоздавшие на прием принимаются при наличии свободного интервала приема в день обращения.

При отсутствии свободного интервала приема в день обращения повторная предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется Регистратором с учетом Расписания.

2.10. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления Услуги по оказанию амбулаторно-поликлинической медицинской помощи:

- обращение в регистратуру поликлиники;
- запись на прием к врачу-специалисту;
- первичный прием врача-специалиста;
- опрос и осмотр врача-специалиста с целью определения состояния пациента и установления диагноза;
- инструментальное обследование с целью верификации диагноза;
- подбор и назначение лечения, в соответствии с медико-экономическими стандартами;
- проведение необходимого назначенного лечения;
- назначение повторных посещений для динамического наблюдения и коррекция лечения (при необходимости);
- проведение консультаций других специалистов по показаниям и согласно медицинским стандартам;
- контроль клинико-лабораторных данных и данных инструментального обследования по мере необходимости;
- проведение врачебной комиссии (ВК) в случаях, предусмотренных приказом министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29 июня 2011 года № 624н «Об утверждении порядка выдачи листов нетрудоспособности»;
- оформление документации и выдача на руки больному документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность.

Выполнение лечебных и диагностических процедур осуществляется с участием среднего медицинского персонала и обслуживанием со стороны младшего медицинского персонала.



По результатам выполнения административных процедур заполняются следующие документы: медицинской карте стоматологического больного - форма № 43, выписка из медицинской карты амбулаторного больного, заверенная печатью учреждения, оказанной застрахованному лицу в рамках программ обязательного медицинского страхования (при необходимости). При необходимости выписывается листок нетрудоспособности или справка, а также рецепты на приобретение лекарств.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы, взимаемой за предоставление Услуги.

2.11.1. Предоставление услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи» при наличии полиса обязательного медицинского страхования осуществляется без взимания платы.

2.11.2. Граждане имеют право на получение Услуги на платной основе по их желанию.

2.11.3. Услуга, предоставляемая на платной основе, оказывается пациентам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования, в соответствии с прейскурантом медицинских услуг, утвержденным в учреждении.

2.11.4. При оказании Услуги на платной основе должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи.

2.11.5. Услуга на платной основе может оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.11.6. ГБУЗ «СП № 2 г. Сочи» МЗ КК, участвующая в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, имеет право оказывать пациентам платные медицинские услуги:

- на иных условиях, чем предусмотрено программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, территориальными программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и (или) целевыми программами;

- при оказании медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;

- при самостоятельном обращении за получением Услуги, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации».



2.11.7. Отказ пациента от предлагаемых платных медицинских услуг не может быть причиной уменьшения видов и объема оказываемой медицинской помощи, предоставляемых такому пациенту без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.11.8. К отношениям, связанным с оказанием платных медицинских услуг, применяются положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановление Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Услуги и при получении результата предоставления таких услуг.

2.12.1. Обслуживание пациента, обратившегося за получением Услуги, у окна регистратора не должно превышать 30 минут. Ожидание приёма у кабинета врача-специалиста не должно превышать: - 30 минут от момента времени, установленного в талоне, при наличии «живой очереди» - с острой болью - 2 часа от времени начала приёма.

2.12.2. Спорные вопросы, возникающие в ходе оказания Услуги, регулируются заведующими отделениями, заместителем главного врача по медицинской части.

2.12.3. Направление на стационарное лечение осуществляется по медицинским показаниям в плановом или экстренном порядке.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении Услуги.

2.13.1. Максимальный срок регистрации пациента при личном обращении заявителя составляет 30 минут.

2.14. Показатели доступности и качества Услуги, возможность получения информации о ходе предоставления Услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Основным показателем качества и доступности услуги «Оказание амбулаторно-поликлинической медицинской помощи» является оказание Услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

Оценка качества и доступности Услуги осуществляется по следующим показателям:

- степень информированности граждан о порядке предоставления Услуги (доступность информации о Услуге, возможность способа получения информации);
- физическая доступность помещений, в которых предоставляется Услуга, в том числе для граждан с ограничениями жизнедеятельности;
- своевременность предоставления Услуги в соответствии со стандартом её предоставления, установленным данным Административным регламентом;
- отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставления услуги.



2.14.1. Вывеска ГБУЗ «СП № 2 г. Сочи» МЗ КК размещена у центрального входа в учреждение.

2.14.2. Для получения Услуги гражданин должен обратиться в регистратуру поликлиники лично или по телефону, а также посредством электронной записи к врачу с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование Единого портала государственных и муниципальных услуг <http://www.gosuslugi.ru/>. В указанное время гражданину, обратившемуся за Услугой, необходимо явиться на прием.

2.14.3. В вестибюле ГБУЗ «СП № 2 г. Сочи» МЗ КК на информационных стендах размещены следующие сведения:

- режим работы учреждения (подразделения);
- виды медицинской помощи, оказываемые бесплатно в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на соответствующий год;
- копия действующей лицензии на оказание Услуги;
- перечень платных медицинских услуг с указанием их стоимости;
- условия предоставления и получения платных медицинских услуг;
- о квалификации специалистов; перечень и графики работы врачей-специалистов (номер кабинета; специальность врача; Ф.И.О. врача; день недели, часы приема);
- перечень категорий лиц, имеющих право на обслуживание вне очереди;
- перечень необходимых документов для оказания медицинской помощи в данном медицинском учреждении;
- режим приема граждан главным врачом учреждения и его заместителями;
- телефоны контролирующих и вышестоящих организаций;
- о настоящем регламенте.

## 2.15. Защита интересов получателей Услуги

2.15.1. Жалобы на нарушение настоящего стандарта получатели Услуги могут направлять в:

- ГБУЗ «СП № 2 г. Сочи» МЗ КК;
- министерство здравоохранения Краснодарского края
- Управление Росздравнадзора по Краснодарскому краю;
- Управление Роспотребнадзора по Краснодарскому краю;
- иные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.15.2. В ГБУЗ «СП № 2 г. Сочи» МЗ КК организованы:

- прием и регистрация письменных обращений граждан;
- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- подготовка и выдача письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Организация рассмотрения обращений получателей по вопросам предоставления Услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».



### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.**

3.1 В процессе предоставления Услуги выполняются следующие административные процедуры:

- обращение пациента за Услугой;
- прием врача-специалиста (первичный, повторный);
- лечебно-диагностический процесс врачом-специалистом.

3.2. Состав административной процедуры «Обращение пациента за Услугой».

3.2.1. Запись пациента на прием к врачу-специалисту и может осуществляться посредством:

- телефонной связи по номеру регистратуры поликлиники;
- обращения непосредственно в регистратуру поликлиники;
- электронной записи через сеть Интернет, организованной на сайте министерства здравоохранения Краснодарского края;
- с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование Единого портала государственных и муниципальных услуг <http://www.gosuslugi.ru>.

3.2.2. В состав административной процедуры входят следующие административные действия:

- приём документов в регистратуре поликлиники медицинским регистратором;
- оформление медицинской карты стоматологического больного (форма № 43).

3.2.3. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административных действий является обращение получателя Услуги (или его законного представителя) за получением амбулаторно-поликлинической медицинской помощи.

3.2.4. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры является медицинский регистратор поликлиники.

3.2.5. Содержание административной процедуры заключается в оформлении паспортной части медицинской карты амбулаторного больного с внесением данных из представленных заявителем документов.

3.2.6. Критерием принятия решения по административной процедуре является предоставление заявителем документов.

3.2.7. Результат административной процедуры заключается в присвоении номера, оформлении паспортной части медицинской карты стоматологического больного. Передача результата административной процедуры производится врачу, осуществляющему приём пациента.

3.2.8. Способ фиксации результата административной процедуры:

- занесение данных пациента в журнал приёма (программный комплекс МИС «Самсон»);
- оформление паспортной части медицинской карты больного.

### 3.3. Состав административной процедуры «Приём врача-специалиста».

3.3.1. При оказании Услуги врачом-специалистом проводятся следующие административные процедуры:

- опрос и осмотр с целью определения состояния пациента и установления диагноза;
- инструментальное обследование с целью верификации диагноза;
- подбор и назначение лечения, в соответствии с медико-экономическими стандартами;
- проведение необходимого назначенного лечения;
- назначение повторных посещений для динамического наблюдения и коррекция лечения;
- проведение консультаций других специалистов по показаниям и согласно медицинским стандартам;
- контроль клинико-лабораторных данных и данных инструментального обследования по мере необходимости;
- проведение врачебной комиссии (ВК) в случаях, предусмотренных приказом министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29 июня 2011 года № 624н «Об утверждении порядка выдачи листов нетрудоспособности»;
- оформление документации и выдача на руки больному документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность (при необходимости).

3.3.2. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административных действий является опрос и осмотр с целью определения состояния пациента и установления диагноза.

3.3.3. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры является врач, осуществляющий приём.

3.3.4. Содержание административной процедуры заключается в вынесении диагноза и проведение необходимого лечения.

3.3.5. Критерием принятия решения по административной процедуре является:

- предоставление заявителем документов;
- наличие показаний к данному виду амбулаторно-поликлинической медицинской помощи;
- отсутствие противопоказаний к данному виду амбулаторно-поликлинической медицинской помощи.

3.3.6. Результатом административной процедуры является оформление медицинской карты амбулаторного больного.

3.3.7. Способ фиксации результата административной процедуры:

- внесение сведений об административных действиях в медицинскую карту.

3.3.8. Результат административной процедуры оформленная медицинская карта.

3.4. Блок-схема предоставления административного регламента Услуги (Приложение № 1).

## 4. Формы контроля за предоставлением Услуги



4.1. Порядок осуществления планового и текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего регламента устанавливается и определяется в соответствии с федеральными законами Российской Федерации.

4.2. Общий контроль за предоставлением Услуги осуществляется министерством здравоохранения Краснодарского края. Контроль полноты и качества предоставления Услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пациентов, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения пациентов, содержащих жалобы на действия (бездействия) и решения должностных лиц и медицинских работников.

Непосредственный контроль соблюдения медицинскими работниками последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Услуги, осуществляется заместителем главного врача по медицинской части учреждения, а в случае отсутствия заведующими отделениями. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, главным врачом учреждения осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность медицинского персонала и должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления Услуги, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. За неисполнение или ненадлежащее исполнение должностными лицами возложенных на них должностных обязанностей по проведению административных процедур при предоставлении Услуги, к ним применяются дисциплинарные взыскания в соответствии со статьей 192 Федерального закона от 30.12.2001 № 197-ФЗ «Трудовой кодекс Российской Федерации».

4.4. Граждане могут контролировать предоставление Услуги, получая информацию по телефону, с помощью письменных обращений, по электронной почте, на официальном сайте.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ГБУЗ «СП № 2 г. Сочи» МЗ КК, предоставляющая Услугу, а также ее должностных лиц**

5.1. Получатели Услуги имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть решения, действия (бездействия) должностных лиц в связи с предоставлением Услуги. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действиях или бездействии должностных лиц, а также лиц, непосредственно



обеспечивающих предоставление Услуги, нарушении положений настоящего Административного регламента.

5.3. При получении письменного обращения (жалобы), в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу в отношении должностного лица, а также лиц, непосредственно обеспечивающих предоставление Услуги, членов их семей, ГБУЗ «СП № 2 г. Сочи» МЗ КК, предоставляющая Услугу, вправе оставить обращение (жалобу) без ответа по существу поставленных в нем (ней) вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение (жалобу), о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае, если текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению, ответ на обращение (жалобу) не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение (жалобу), если его фамилия, либо наименование юридического лица и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. В случае, если в письменном обращении (жалобе) заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения (жалобы) и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение (жалоба) и ранее направляемые обращения (жалобы) направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение (жалобу).

5.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении (жалобе) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение (жалобу), сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение (жалобу) соответствующему должностному лицу.

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования может быть поступившее обращение.

5.9. Заявители имеют право обратиться с жалобой (претензией) лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее - письменное обращение). Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

5.10. Личный прием заявителей в учреждении проводится главным врачом и уполномоченными должностными лицами. Содержание устного обращения (жалобы) заявителя заносится в соответствующий журнал учета обращений заявителей.



В случае, если изложенные в устном обращении (жалобе) факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение (жалобу) с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

5.11. Письменное обращение (жалоба) на действия (бездействие) и решения должностных лиц при предоставлении государственной услуги рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения (жалобы).

Руководитель, либо уполномоченное должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение, в случае необходимости получения дополнительной информации.

5.12. Обращение (жалоба) в форме электронных сообщений (Интернет-обращение) поступает на официальный сайт учреждения путем заполнения заявителями специальной формы, содержащей необходимые реквизиты.

5.13. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает:

а) наименование органа, в который направляется письменное обращение (жалоба), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

б) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения (жалобы);

в) изложение сути предложения, заявления или жалобы;

г) письменное обращение (жалоба) должно содержать личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

5.14. Уполномоченные лица, предоставляющие Услугу:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение, или его законного представителя;

2) запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) по результатам рассмотрения обращения принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.15. Все обращения, поступившие в учреждение, оказывающая Услугу, подлежат обязательному рассмотрению.

По результатам рассмотрения обращения (жалобы) уполномоченным должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении обращения (жалобы).

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения (жалобы), направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение (жалобу) подписывается руководителем или заместителем руководителя или уполномоченным на то должностным лицом.

5.16. В случае отсутствия в письменном обращении фамилии заявителя, либо наименования юридического лица, направившего обращение (жалобу), и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается.

5.17. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой административной процедуре, либо инстанции обжалования, является ответ заявителю, который подписывают руководитель и (или) должностные лица в пределах своей компетенции, информирование осуществляется в письменном виде путем почтовых отправлений, либо по электронной почте.

юрисконсульт

А.В. Катин



Приложение № 1  
к Административному регламенту  
предоставления Услуги по  
оказанию амбулаторно-поликлинической  
медицинской помощи

БЛОК-СХЕМА  
последовательности действий при предоставлении Услуги «Оказание амбулаторно-  
поликлинической медицинской помощи»

