

**РЕГЛАМЕНТ
предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»**

I. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Регламента являются отношения в сфере охраны здоровья граждан в Российской Федерации, возникающие между заявителями и государственным бюджетным учреждением здравоохранения «Городская больница №2», оказывающей первичную медико - санитарную помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Волгоградской области, в части записи на прием к врачу (далее - ГБУЗ «Городская больница №2»).

Запись на прием к врачу осуществляется посредством обращения заявителей и иных пользователей (медицинских и немедицинских работников) к государственной информационной системе Волгоградской области «Региональная информационная система в сфере здравоохранения Волгоградской области» (далее - РИСЗ ВО), которая, в свою очередь, обеспечивает информационное взаимодействие между ее участниками, работающими по настоящему Регламенту.

1.2. Правом на получение услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее - услуга) обладают физические лица (далее - пациенты) - граждане Российской Федерации, а также лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации, а также их законные представители при предъявлении документов, в соответствии с действующим законодательством.

Настоящий Регламент не регулирует отношения, возникающие при обращении пациентов в медицинские организации в следующих случаях:

- а) пациенту требуется оказание экстренной медицинской помощи;
- б) запись к врачу, у которого пациент состоит на диспансерном учете;
- в) повторное посещение врача по одному случаю заболевания, назначенное врачом.

Пациенты, имеющие право на получение медицинской помощи во внеочередном порядке в медицинских организациях, могут воспользоваться правом подачи заявки (записи) на прием к врачу в соответствии с настоящим Регламентом либо обратиться в регистратуру медицинской организации и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления услуги.

1.3.1. Услугу предоставляет ГБУЗ «Городская больница №2». Информация о медицинской организации, предоставляющей услугу, с указанием адресов, телефонов, официального сайта, адреса электронной почты размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Интернет):

на официальном сайте комитета здравоохранения
(<http://oblzdrav.volganet.ru>);

на информационном сайте комитета здравоохранения (www.volgazdrav.ru);

на Едином портале МФЦ Волгоградской области mfc.volganet.ru;

на официальном сайте ГБУЗ «Городская больница №2»

Информация о ГБУЗ «Городская больница №2» (структурных подразделениях) и телефонах записи к врачу представлена в приложении № 1 к настоящему Регламенту и на Региональном портале записи на прием к врачу в Волгоградской области (<http://registratura.volganet.ru>) и на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>).

1.3.2. Получить услугу «Прием заявок (запись) на прием к врачу» можно по единому номеру телефона Call-центра (8442) 33-03-03.

1.3.3. Информация о порядке записи на прием к врачу размещается в медицинской организации или её структурном подразделении на специально отведенном стенде.

II. Стандарт предоставления услуги

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

Краткое наименование услуги: «Запись на прием к врачу».

Блок-схема предоставления услуги приведена в приложении 2 к настоящему Регламенту.

Услуга позволяет заявителям реализовать свои права на выбор времени и места приема врача-специалиста в ГБУЗ «Городская больница №2».

2.2. Услуга предоставляется структурными подразделениями ГБУЗ «Городская больница №2», указанными в приложении 1 к настоящему регламенту.

2.3. Результат предоставления услуги.

О результате предоставления услуги пациент уведомляется документом (талоном), подтверждающим запись на прием к врачу, в соответствии с приложением 3 настоящего регламента и содержащим номер, дату приема, наименование медицинской организации и ФИО врача:

при личном обращении за предоставлением услуги - талон выдается в бумажном виде;

при записи через Интернет - талон формируется в электронном виде;

при записи через терминал самозаписи (инфомат) - талон распечатывается в бумажном виде;

при обращении в Call -центр - информация предоставляется в устной форме по телефону.

Обо всех изменениях в записи на прием к врачу пациент должен быть немедленно оповещен по телефону, а в случае его отсутствия по электронной почте. Ответственность за соблюдение данного требования лежит на главном враче ГБУЗ «Городская больница №2».

2.4. Срок предоставления услуги:

Срок предоставления услуги не должен превышать следующие значения:

2.4.1. Call -центр не более 15 минут;

2.4.2. Интернет-портал записи на прием к врачу не более 15 минут;

2.4.3. Терминал записи на прием к врачу не более 15 минут;

2.4.4. Регистратура ГБУЗ «Городская больница №2» не более 15 минут. При этом резервы записей расписаний врачей размещаются в информационной системе ГБУЗ «Городская больница №2» ежедневно на 14-ти дневный срок, а время доступное для записи на прием к врачу по врачебным специальностям, указанным в п.2.3. регламента, не должно быть менее 50% от общего времени работы врача-специалиста.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги с указанием их реквизитов:

Федеральный закон от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22 ноября 2004 г. № 255 «О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг»;

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15 мая 2012 г. № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;

Письмо Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10 августа 2012 г. № 18-1/10/2-1335 «О направлении временного Порядка ведения информационной системы «Запись на прием к врачу в электронном виде».

2.6. Перечень документов и сведений, необходимых для предоставления услуги:

2.6.1. При личном обращении в медицинскую организацию, в т.ч. по направлению:

полис обязательного медицинского страхования (далее — полис ОМС) пациента;

паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность лица иностранного государства или лица без гражданства;

страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда РФ (далее - СНИЛС);

надлежаще оформленное «Направление на госпитализацию, восстановительное лечение, обследование, консультацию» (далее - Направление) по форме № 057/у-04¹.

При обращении представителя заявителя дополнительно представляется паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность, в соответствии с действующим законодательством, документ, подтверждающий полномочия представителя в соответствии с действующим законодательством.

2.6.2. При обращении в Call -центр:

фамилия, имя, отчество пациента;

дата рождения;

номер паспорта гражданина Российской Федерации;

СНИЛС;

номер полиса ОМС.

2.6.3. При обращении через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Портал) или через региональный портал записи на прием к врачу в Волгоградской области (<http://registratura.volganet.ru>) используются данные, указанные при регистрации личного кабинета на Портале. Информацию для авторизации в личном кабинете на Портале можно получить посредством Единой системы идентификации и

¹ Форма № 057/у-04 предоставляется заявителем в случае его направления в медицинскую организацию Волгоградской области на восстановительное лечение, обследование, консультацию

аутентификации (<https://esia.gosuslugi.ru/registration/>) либо универсальный идентификатор пользователя (далее — УИП), полученный заявителем в регистратуре медицинской организации.

2.6.4. При обращении через терминал самозаписи (инфомат) (услуга доступна в структурном подразделении поликлиника №2 по адресу г. Волжский, ул. Мира, дом 41) заявитель должен пройти установленную процедуру электронной аутентификации и авторизации с использованием следующих данных:

фамилия, имя, отчество пациента;

дата рождения;

номер паспорта гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность, в соответствии с действующим законодательством;

СНИЛС;

номер полиса ОМС;

или УИП.

2.6.5. Оригиналы документов, подтверждающих сведения, указанные в пунктах 2.6.2 - 2.6.4 настоящего Регламента, предъявляются в регистратуре ГБУЗ «Городская больница №2» при личном обращении пациента на прием к врачу.

2.7. Должностным лицам ГБУЗ «Городская больница №2» запрещено требовать от заявителя:

документы, информацию или действия, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

представление документов и информации, которые находятся в распоряжении ГБУЗ «Городская больница №2», предоставляющей услугу, либо содержатся в государственных информационных системах, доступ к которым медицинской организацией обеспечен.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов или сведений (при обращении непосредственно в регистратуру ГБУЗ «Городская больница №2»), необходимых для предоставления услуги:

2.8.1. Отсутствие приема специалиста необходимого профиля в ГБУЗ «Городская больница №2».

2.8.2. Отсутствие лицензии у ГБУЗ «Городская больница №2» на вид медицинской деятельности соответствующего профиля.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

2.9.1. При личном обращении за предоставлением услуги не представлены документы, указанные в пункте 2.6.1 настоящего Регламента, представлен неполный комплект документов, содержание документов не соответствует требованиям, указанным в пунктах 2.6.1 настоящего Регламента;

2.9.1.1. Представление подложных документов или содержащих недостоверные сведения;

2.9.1.2. Нахождение гражданина при обращении за услугой в состоянии, унижающем человеческое достоинство: алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;

2.9.2. При обращении за предоставлением услуги записи к врачу в Call -центр не сообщены сведения, указанные в пункте 2.6.2 настоящего Регламента;

2.9.3. При оформлении услуги в электронном виде в электронной форме на Портале не заполнены сведения, указанные в пункте 2.6.3 настоящего Регламента;

2.9.4. При оформлении услуги в электронном виде в электронной форме в инфомате не заполнены сведения, указанные в пункте 2.6.4 настоящего Регламента.

2.10. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют. Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления таких услуг:

а) в регистратуре медицинской организации срок ожидания в очереди (при ее наличии) составляет не более 10 мин.;

б) срок получения результата предоставления услуги от регистратора - не более 5 мин.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя на предоставление услуги, в том числе в электронной форме.

Запись на прием к врачу осуществляется в момент обращения заявителя на имеющиеся свободные дату и время приема врача по выбору заявителя в соответствии с установленным графиком приема врачей и наличием свободных талонов. Выбор врача, указанного в пункте 2.3. регламента, осуществляется на основании информации о территории обслуживания врачебного участка, на которой проживает заявитель (пациент).

2.13. При личном обращении заявителя за услугой в ГБУЗ «Городская больница №2» пациент обращается в регистратуру ГБУЗ «Городская больница №2». Регистратура должна быть оборудована противопожарной системой, средствами пожаротушения и системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, стульями (скамьями) для пациентов и представителей пациентов, стендами, на которых должна быть размещена информация, указанная в пункте 1.3.3 настоящего Регламента.

Помещения регистратуры ГБУЗ «Городская больница №2» должны обеспечивать комфортное пребывание граждан, соответствовать требованиям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

Помещения, в которых предоставляется услуга (регистратура), зал ожидания или холл, места для заполнения запросов о предоставлении услуги (окно или окна регистратуры), информационные стенды с перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, соответствуют требованиям законодательства об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры.

Доступность для инвалидов указанных объектов обеспечивается путем:

оказания помощи инвалидам в посадке в транспортное средство и высадки из него перед входом в ГБУЗ «Городская больница №2», в том числе с использованием кресла-коляски;

беспрепятственного входа инвалидов в ГБУЗ «Городская больница №2» и выхода из него;

возможности самостоятельного передвижения инвалидов по территории медицинской организации;

сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи на территории ГБУЗ «Городская больница №2»;

надлежащего размещения оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в ГБУЗ «Городская больница №2» и к услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирования необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

допуск в ГБУЗ «Городская больница №2» сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуска в ГБУЗ «Городская больница №2» собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

предоставления, при необходимости, услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

оказания иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.14. Места для приема заявителей должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, аптечкой для оказания первой помощи работникам.

2.15. В местах для приема заявителей предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды.

2.16. Места получения информации о предоставлении государственной услуги оборудуются стендами с размещаемыми на них информационными материалами, предназначенными для ознакомления заявителей, телефонной связью и копировальной техникой.

2.17. Показатели доступности и качества услуг.

2.17.1. Услуга должна предоставляться при первом обращении заявителя при соблюдении условий, указанных в пунктах 2.6.1 - 2.6.4 настоящего Регламента;

2.17.2. Продолжительность взаимодействий не более 15 минут;

2.17.3. Способы предоставления услуги заявителю:

непосредственно при посещении заявителем регистратуры ГБУЗ «Городская больница №2»;

по телефонам регистратур ГБУЗ «Городская больница №2» (приложение 1 к настоящему регламенту);

по единому телефону Call -центра (8442) 33-03-03;

в электронном виде через следующие интернет-сайты:

официальный сайт комитета здравоохранения Волгоградской области (<http://oblzdrav.volganet.ru>);

информационный сайт комитета здравоохранения (www.volgazdrav.ru);

региональный портал записи на прием к врачу в Волгоградской области (<http://registratura.volganet.ru>);

«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru);

официальный сайт ГБУЗ «Городская больница №2» (gb2_vlz@vomiac.ru);
через терминал самозаписи (инфомат);

2.17.4. Способы информирования пациента о результатах предоставления услуги - по телефону, по электронной почте, личный кабинет на региональном портале записи на прием к врачу в Волгоградской области, «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)»;

2.17.5. Количество представляемых заявителем документов, необходимых для получения услуги - 3 или 4²;

2.17.6. Количество процедур в рамках предоставления услуги, осуществляемых в электронной форме - 1;

2.17.7. Срок предоставления услуги - не более 15 минут.

2.18. Особенности предоставления услуги в электронной форме:

Заявитель может получить услугу в электронной форме путем внесения реестровой записи на Портале, интернет-сайтах, содержа-

² В случае направления пациента в медицинскую организацию Волгоградской области на восстановительное лечение, обследование, консультацию.

щей сведения о резервировании временного промежутка в расписании рабочего времени врача ГБУЗ «Городская больница №2» для посещения с целью получения первичной медицинской помощи.

Для получения услуги на региональном портале записи на прием к врачу в Волгоградской области заявитель выполняет следующие действия:

изучает описание услуги в соответствующем разделе Портала;

авторизуется на региональном портале записи на прием к врачу в Волгоградской области (<http://registratura.volganet.ru>) или на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» в соответствии с пунктом 2.6.3 настоящего Регламента.

На Портале размещена информация о перечне специалистов, ведущих прием, наличие свободных талонов на прием к данным специалистам. На основании этих данных заявитель (пациент) осуществляет выбор необходимой информации:

поликлинику обслуживания;

специалиста, к которому заявитель желает записаться на прием;

желаемую дату и время приема;

В личном кабинете регионального портала записи на прием к врачу в Волгоградской области имеется возможность:

предоставить телефон для обратной связи (предпочтительно) и электронный адрес, далее заявитель подтверждает реестровую запись с указанием желаемых параметров записи;

получить через личный кабинет регионального портала записи на прием к врачу в Волгоградской области и/или по электронной почте талон, подтверждающий реестровую запись Порталом;

при необходимости сохраняет файл (талон), распечатывает.

Портал записи на прием к врачу в Волгоградской области обеспечивает выполнение следующих функций:

логический и синтаксический контроль вводимой информации;

формирование и отображение в браузере заявителя талона с реестровой записью, отправка его заявителю по электронной почте (при необходимости);

сохранение реестровой записи в базе данных;

передача электронного заявления в медицинскую организацию, принимающую заявку на услугу.

Электронное заявление становится доступным для ответственного лица ГБУЗ «Городская больница №2», отвечающего за принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) услуги (далее — уполномоченное лицо), в РИСЗ ВО медицинской организации. Ответственное лицо в ГБУЗ «Городская больница №2», назначается в соответствии с приказом главного врача ГБУЗ «Городская больница №2».

Ответственное лицо ГБУЗ «Городская больница №2»:

проверяет наличие электронных заявлений, поступивших с Портала, с периодом не менее 2-х раз в день;

при необходимости уточнения данных взаимодействует с заявителем через средства связи (контактные данные), указанные при заполнении формы электронного заявления;

производит действия в соответствии с регламентом предоставления услуги, указанные в пункте 3.1.2.1 настоящего Регламента;

уведомляет заявителя о принятии решения о предоставлении (отказе в предоставлении) услуги через средства связи (контактные данные).

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

При предоставлении услуги осуществляются следующие процедуры (действия):

прием и регистрация заявки на прием к врачу:

а) при обращении заявителя непосредственно в регистратуру ГБУЗ «Городская больница №2»;

б) при обращении заявителя в Call -центр записи по телефону 33-03-03;

в) с использованием терминала самозаписи (инфомата) или Интернета.

3.1. Процедура приема и регистрации заявки на прием к врачу.

Подача заявки на прием к врачу в электронном виде представляет собой процесс резервирования временного промежутка в расписании рабочего времени врача медицинской организации для получения пациентом первичной медико-санитарной помощи.

3.1.1. Юридическим основанием начала процедуры является обращение заявителя в места записи на прием к врачу.

3.1.2. Порядок подачи заявки на прием к врачу.

В соответствии с порядком оказания первичной медико-санитарной помощи первичный прием пациентов осуществляется по участковому принципу.

Реализация процедуры выбора пациентом медицинской организации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации в части реализации прав пациентов, застрахованных в системе обязательного медицинского страхования (далее - система ОМС), на выбор медицинской организации и врача.

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

3.1.2.1. Запись к врачу при обращении заявителя непосредственно в регистратуру медицинской организации (далее - Регистратура).

При обращении заявителя непосредственно в Регистратуру заявитель предъявляет регистратору документы согласно пункту 2.6.1 настоящего Регламента. Заявитель обязан предоставить оригиналы документов, либо их надлежащим способом заверенные копии.

Регистратор производит запись к врачу с учетом пожеланий заявителя в соответствии с расписанием приема врачами-специалистами ГБУЗ «Городская больница №2» и выдает заявителю талон на прием к врачу (приложение 3 к настоящему регламенту).

При отсутствии на ближайшие 14 календарных дней свободных даты и времени на проведение консультации к врачу-специалисту заявителю предлагается осуществить запись к врачу аналогичного профиля данной медицинской организации.

В случае отсутствия в медицинской организации врача нужного профиля заявителю предлагается осуществить запись в другую медицинскую организацию, наиболее близко расположенную к месту жительства заявителя.

3.1.2.2. Запись к врачу при обращении заявителя в Call -центр по телефону.

При обращении в Call -центр записи по телефону заявитель сообщает сведения в соответствии с требованиями пункта 2.6.2 настоящего Регламента.

Заявитель сообщает сотруднику Call-центра специализацию и ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, место проживания, желаемую дату и время приема.

На основании сведений, полученных от заявителя, сотрудник Call -центра производит запись пациента.

При предоставлении сведений, не соответствующих требованиям пункта 2.6.2 настоящего Регламента, запись не производится. Сотрудник Call -центра рекомендует заявителю обратиться в регистратуру медицинской организации с документом, удостоверяющим личность, в соответствии с действующим законодательством, и полисом ОМС пациента для уточнения данных.

При отсутствии на ближайшие 14 календарных дней свободных даты и времени на проведение консультации к врачу-специалисту заявителю предлагается осуществить запись к врачу аналогичного профиля данной медицинской организации.

В случае отсутствия в медицинской организации врача нужного профиля заявителю предлагается осуществить запись в другую медицинскую организацию, наиболее близко расположенную к месту жительства заявителя.

3.1.2.3. Запись к врачу с использованием терминала самозаписи (инфомата) или Интернет.

Заявитель осуществляет запись на прием к врачу посредством заполнения соответствующей электронной формы на экране терминала самозаписи (инфомата) или на следующих интернет-сайтах:

Региональный портал записи на прием к врачу в Волгоградской области (<http://registratura.volganet.ru>);

«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru).

При записи через личный кабинет на интернет-сайтах используются данные, указанные заявителем при регистрации в личном кабинете.

При отсутствии личного кабинета, а также при записи через терминал самозаписи (инфомата) заявитель заполняет электронную форму в соответствии с пунктом 2.6.4 настоящего Регламента.

При осуществлении записи происходит информирование заявителя на экране терминала самозаписи (инфомата) информационной системы, осуществляющей запись на прием к врачу, и при наличии технической возможности - распечаткой на бумажном носителе подтверждения об осуществлении записи.

При отсутствии на ближайшие 14 календарных дней свободных даты и времени на прием к выбранному врачу на экране терминала самозаписи (инфомата) информационной системы, осуществляющей запись на прием к врачу, появляется соответствующая информация, запись не производится. Заявителю предлагается выбрать другого врача той же специальности.

3.1.3. Должностные лица, ответственные за предоставление услуги:
при личном обращении заявителя в регистратуру - регистратор;

при обращении заявителя по телефону Call -центра записи к врачу - сотрудник Call -центра;

при подаче заявки в электронном виде осуществление записи производится автоматически;

3.1.4. Критерием принятия решения является согласие пациента осуществить запись на прием к врачу в определенные время и дату.

3.1.5. Результатом процедуры является запись пациента на прием к врачу и резервирование свободного талона или отказ в предоставлении услуги.

3.1.6. Фиксацией результата выполнения процедуры является выдача талона на прием к врачу (при личном обращении) или его распечатка (при подаче заявки в электронном виде).

3.1.7. При обращении пациента за медицинской помощью по талону записи к врачу регистратор ГБУЗ «Городская больница №2» фиксирует дату и время обращения пациента в подсистеме записи на прием к врачу в электронном виде РИСЗ ВО.

IV. Формы контроля исполнения регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению услуги, осуществляется главным врачом ГБУЗ «Городская больница №2».

4.2. Руководитель медицинской организации осуществляет контроль

за:

надлежащим исполнением настоящего регламента сотрудниками ГБУЗ «Городская больница №2»;

обеспечением сохранности принятых от пациентов заявок на получение услуги и соблюдением сотрудниками ГБУЗ «Городская больница №2» конфиденциальности при сборе и обработке персональных данных заявителя;

обеспечением представления резервов записи на прием к врачу в РИСЗ ВО на срок не менее 14 дней от текущей даты;

временем доступным для записи на прием к врачу по врачебным специальностям, указанным в п.2.3. регламента, которое не должно быть менее 50% от общего времени работы врача-специалиста;

обеспечением бесперебойного функционирования каналов связи до единого центра обработки данных органов исполнительной власти Волгоградской области;

обеспечением бесперебойного функционирования РИСЗ ВО на уровне ГБУЗ «Городская больница №2», включая работу инфоматов (при наличии).

4.3. Главный врач и ответственные лица ГБУЗ «Городская больница №2» несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления услуги, подготовку отказа в предоставлении услуги. Персональная ответственность главного врача и специалистов ГБУЗ «Городская больница №2» закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

В частности, ответственные лица не вправе:

требовать у заявителей документы или плату, не предусмотренные регламентом;

отказать в предоставлении услуги по основаниям, не предусмотренным регламентом;

нарушать сроки регистрации запросов заявителя о предоставлении услуги;
нарушать срок предоставления услуги.

4.4. Оператор РИСЗ ВО осуществляет контроль за своевременностью доставки электронных заявлений на автоматизированное рабочее место специалиста ГБУЗ «Городская больница №2».

Персональная ответственность специалистов Оператора РИСЗ ВО закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Специалисты оператора РИСЗ ВО несут ответственность за технологическое обеспечение работы Портала «Региональный портал записи на прием к врачу в Волгоградской области (<http://registratura.volganet.ru>)».

4.5. В рамках предоставления услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги.

Контроль исполнения регламента осуществляется:

в части полномочий медицинских организаций ГБУЗ

«Волгоградский областной медицинский информационно-аналитический центр». Контроль проводится в форме сбора, обработки и обобщения отчетности о деятельности медицинских организаций по приему заявок (записи) на прием к врачу;

в части технической и технологической работоспособности подсистемы записи на прием к врачу в электронном виде контроль осуществляет оператор РИСЗ ВО.

4.6. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) ответственных лиц и их решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

5.2. Сведения о предмете досудебного (внесудебного) обжалования.
Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
2) нарушение срока предоставления услуги;
3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области для предоставления услуги;

4) отказ в приеме документов у заявителя, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области для предоставления услуги;

5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области;

6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области;

7) отказ ГБУЗ «Городская больница №2», предоставляющей услугу, ответственного лица, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если не имеется установленных федеральным законодательством ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах, материалах.

5.4. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в адрес главного врача ГБУЗ «Городская больница №2».

2) Жалобы на решения, принятые главным врачом ГБУЗ «Городская больница №2», предоставляющего услугу, подаются в вышестоящий орган:

Комитет здравоохранения Волгоградской области: адрес: 400001, Волгоград, ул. Рабоче-Крестьянская, дом 16; Телефоны: 30-82-73, 30-82-74; электронный адрес: oblzdrav@volganet.ru.

3) Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, единый портал государственных и муниципальных услуг, либо региональный портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4) Жалоба должна содержать:

наименование медицинской организации, предоставляющей услугу, специалистов медицинской организации, непосредственно предоставляющие услугу, либо специалистов медицинской организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

наименование, сведения о месте нахождения заявителя, 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) специалистов медицинской организации, предоставляющей услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) специалистов медицинской организации, предоставляющей услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5. Информация о сроках рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в ГБУЗ «Городская больница №2», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, но не более

30 календарных дней, а в случае обжалования отказа ГБУЗ «Городская больница №2», должностного лица ГБУЗ «Городская больница №2» 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.

6. Сведения о решении, принятом по результатам рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы ГБУЗ «Городская больница №2» принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ГБУЗ «Городская больница №2», предоставляющей услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

8. В случае установления в ходе, или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9. Основанием отказа в удовлетворении жалобы является не подтверждение доводов, изложенных в жалобе.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к регламенту предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу в ГБУЗ «Городская больница №2»

ПЕРЕЧЕНЬ

структурных подразделений ГБУЗ «Городская больница №2»,
оказывающих услугу
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

Наименование структурного подразделения	Адрес регистратуры	Телефон регистратуры	Наличие возможности записи с помощью Интернет на портале «Электронная регистратура» или Call - центр	Наличие возможности записи через инфомат
Поликлиника №1	г. Волжский, ул. Пушкина, 49	38 - 73 - 61 25-37-73	Да	Нет
Поликлиника №2	г. Волжский, ул. Мира, 41	56 - 23 - 23 56 - 24 - 42	Да	Да