



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «КАМЕНСКИЙ РАЙОН»

АДМИНИСТРАЦИЯ КАМЕНСКОГО РАЙОНА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 05.12.2018 № 1385
(с изменениями от 22.05.2019 № 538)
р.п. Глубокий

Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг: «Приём заявок (запись) на прием к врачу», «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов», «Направление на медико-социальную экспертизу»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2011г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и в целях повышения эффективности деятельности муниципального бюджетного учреждения здравоохранения Каменского района «Центральная районная больница» Администрация Каменского района **постановляет:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Приём заявок (запись) на прием к врачу» согласно приложению № 1.

2. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов» согласно приложению № 2.

3. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Направление на медико-социальную экспертизу» согласно приложению № 3.

4. Признать утратившим силу постановление Администрации Каменского района от 21.12.2011 № 1006 «Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг: «Приём заявок (запись) на прием к врачу», «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов», «Направление на медико-социальную экспертизу»

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

6. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации Каменского района по вопросам социального развития Кандалову О.И.

Глава Администрации
Каменского района

В.Е. Шевченко

Постановление вносит
МБУЗ КР «ЦРБ»

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Приём заявок (запись) на приём к
врачу»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги – «Приём заявок (запись) граждан на приём к врачу» (далее – «муниципальная услуга»).

1.2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – «административный регламент») разработан в целях повышения эффективности деятельности муниципального учреждения здравоохранения Каменского района «Центральная районная больница» (далее – МБУЗ КР «ЦРБ»), качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, повышения удовлетворённости населения качеством оказания муниципальной услуги в МБУЗ КР «ЦРБ», определения сроков и последовательности действий (административных процедур) должностных лиц.

1.3. Административный регламент распространяется на выдачу талонов на приём к участковому врачу-терапевту.

Включение больного в список приёма врача-специалиста медицинским регистратором без первичного посещения участкового врача на имеющееся на момент обращения свободное время, выделенное для первичного приёма врача-специалиста, осуществляется в следующих случаях:

- наличие внесённых в медицинскую карту амбулаторного больного рекомендаций врача-специалиста о диспансерном посещении;
- наличие на руках у заявителя выписки из стационара с рекомендацией дальнейшего наблюдения у врача-специалиста;
- наличие на руках у заявителя заключения консультанта областного лечебно-профилактического учреждения с рекомендацией дальнейшего наблюдения у врача-специалиста;
- обострение хронического заболевания повторно в текущем году, при условии, что данное заболевание ранее лечил врач-специалист.

1.4. Муниципальную услугу предоставляет непосредственно МБУЗ КР «ЦРБ», оказывающего первичную медико-санитарную помощь по участковому принципу обслуживания.

1.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан (утв. ВС РФ 22.07.1993 № 5487-1), законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», приказами Минздравсоцразвития Российской Федерации от 07.12.2005 № 765 «Об организации деятельности врача-терапевта участкового», от 10.05.2007 № 323 «Об утверждении порядка организации работ (услуг), выполняемых при осуществлении доврачебной, амбулаторно-поликлинической (в том числе первичной медико-санитарной помощи, медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов, специализированной медицинской помощи), стационарной (в том числе первичной медико-санитарной помощи, медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов, скорой и скорой специализированной (санитарно-авиационной), высокотехнологичной, санаторно-курортной медицинской помощи», областными законами Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», от 22.10.2004 № 179-ЗС «Об охране здоровья жителей Ростовской области», Федеральным законом от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.6. Результатом исполнения муниципальной услуги является:

- выдача заявителю талона на приём к врачу (далее – талон);
- извещение о постановке заявителя в «лист ожидания» на приём к врачу;
- извещение об отказе в выдаче талона.

1.7. Заявителями муниципальной услуги являются физические лица, имеющие действующий в Российской Федерации полис обязательного медицинского страхования: граждане Российской Федерации, а также лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации (далее – заявители).

Муниципальная услуга предоставляется заявителю безвозмездно.

2. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Получение информации о муниципальной услуге осуществляется посредством: телефонной связи; информационных материалов, размещённых на стендах (вывесках) непосредственно в МБУЗ КР «ЦРБ», информационно-коммуникационной сети общего доступа (официальный сайт МБУЗ КР «ЦРБ»; средства массовой информации).

Информирование заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, по следующим направлениям:

- местонахождение и график работы МБУЗ КР «ЦРБ»;
- справочные номера телефонов;
- порядок и способ получения информации заинтересованными лицами по вопросам исполнения муниципальной услуги.

На информационных стендах (вывесках), размещаемых при входе в МБУЗ КР «ЦРБ» должна иметься следующая информация об амбулаторно-поликлиническом подразделении МБУЗ КР «ЦРБ»:

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- место нахождения, график (режим) работы, в том числе специалистов МБУЗ КР «ЦРБ», номера телефонов, адреса электронной почты учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги;
- условия оказания муниципальной услуги (перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги; формы документов, необходимых для получения муниципальной услуги; срок предоставления муниципальной услуги; основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги; порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги);
- извлечения из административного регламента (процедура предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы); порядок обжалования решения, действия или бездействия органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги; перечень заявителей муниципальной услуги; перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги; схема размещения в административном здании работников МБУЗ КР «ЦРБ», участвующего в предоставлении муниципальной услуги; основания для отказа (приостановления) в предоставлении муниципальной услуги);
- необходимая оперативная информация об исполнении муниципальной услуги.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях должна обновляться.

Врач-специалист, осуществляющий устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги (лично или по телефону):

- должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости – с привлечением других врачей-специалистов;
- не вправе осуществлять консультирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение заинтересованного лица.

Устное информирование обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги (лично или по телефону) осуществляется подробно в доброжелательной, вежливой форме и не может превышать 30 минут при личном обращении, 10 минут – при обращении по телефону.

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц о порядке предоставления муниципальной услуги являются: достоверность

предоставляемой информации, чёткость в изложении информации, полнота информирования.

Ответы на письменные запросы о предоставлении информации оформляются на официальном бланке МБУЗ КР «ЦРБ». Срок ответа на письменное обращение заявителя не может превышать тридцать дней.

2.1.2. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается при выходе гражданина через Интернет на сайт МБУЗ КР «ЦРБ». Зафиксированная в электронном журнале записи на приём информация, а именно: фамилия, имя и отчество гражданина, дата записи на приём к врачу, дата и время приема врача, фамилия, имя, отчество врача и должность, подтверждённая сотрудниками регистратуры учреждения – является результатом предоставления услуги. Для подтверждения своей заявки гражданин должен в течение периода ожидания приёма и не менее чем за сутки до назначенной даты приёма подтвердить в регистратуре поликлиники свои намерения прийти на приём.

Талон на приём к врачу является подтверждением предоставления данной услуги. В талоне должны быть зафиксированы: фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться приём, время и дата приёма.

Заявка (запись) на приём к врачу может быть отправлена гражданином не более чем за одну неделю до желаемой даты приёма.

Предоставление амбулаторной помощи по экстренным показаниям (острые и внезапные ухудшения в состоянии здоровья, а именно: высокая температура (38 градусов и выше), острые и внезапные боли любой локализации, судороги, нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача) обеспечивается на следующих условиях:

- приём пациента осуществляется вне очереди и без предварительной записи;
- осуществляется экстренный приём всех обратившихся, независимо от прикрепления пациента к поликлинике;
- отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приёме;
- экстренная и неотложная помощь в праздничные и выходные дни осуществляется скорой неотложной помощью и травматологическими пунктами.

Время ожидания в очереди оказания муниципальной услуги не более 15 минут.

При отсутствии желаемого времени приёма, позвонить в регистратуру или заведующему регистратурой для корректировки времени приёма.

В случае возникшей необходимости у гражданина отменить ранее сделанную заявку на приём к врачу через Интернет, можно обратиться непосредственно в регистратуру по телефону и снять заявку.

2.1.4. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги.

Консультации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляются должностными лицами, ответственными за предоставление

муниципальной услуги, МБУЗ КР «ЦРБ» при личном обращении заявителя, посредством телефонной связи, на сайте МБУЗ КР «ЦРБ».

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей по поводу предоставления информации о предоставлении муниципальной услуги работники МБУЗ КР «ЦРБ», подробно и в вежливой форме информируют заявителя по интересующим их вопросам.

Работник, не имеющий возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, переадресовывает заданный вопрос на другое должностное лицо или же заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультация о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении заявителя предоставляется работниками МБУЗ КР «ЦРБ», участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с должностными инструкциями и функциональными обязанностями, безвозмездно.

2.1.5. Порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги.

Приём заявок (запись) на приём к врачу осуществляется медицинским регистратором от заявителя в момент его обращения в МБУЗ КР «ЦРБ» лично или посредством Интернет.

Документы, подлежащие представлению заявителем для получения муниципальной услуги, необходимые в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

- паспорт гражданина РФ, или иной документ, удостоверяющий личность;
- полис обязательного медицинского страхования Российской Федерации (оригинал или копия);
- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (СНИЛС) (оригинал или копия);
- документ, подтверждающий отношение к льготной категории.

Медицинская помощь по экстренным показаниям может быть предоставлена без предъявления документов.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя.

Требовать от заявителей документы, не предусмотренные данным пунктом административного регламента, не допускается. Заявитель (пациент) может предоставить дополнительную информацию в печатной, электронной или в рукописной форме, необходимую для предоставления муниципальной услуги.

За представление недостоверных или искажённых сведений граждан несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Оригиналы и копии документов должны быть чёткими (включая имеющиеся на них печати и подписи), не иметь исправлений и дополнений, орфографических ошибок, а также серьёзных повреждений, не позволяющих однозначно толковать их содержание.

Документы представляются непосредственно заявителем одновременно в полном объёме. Документы могут быть представлены в электронном виде.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права граждан. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

Если при личном обращении заявителя работник МБУЗ КР «ЦРБ» не может ответить на вопрос самостоятельно или же подготовка ответа требует дополнительного времени, то работник МБУЗ КР «ЦРБ» предлагает заявителю изложить суть вопроса в письменной форме (сделать письменный запрос о предоставлении и информации по оказанию муниципальной услуги) либо назначить иное время для получения информации.

Срок ответа на письменное обращение заявителя не может превышать тридцать дней.

В день назначенного приёма заявитель для получения талона на прием к врачу предъявляет документы, указанные в пункте 2.1.5 настоящего административного регламента.

2.2. Сроки исполнения муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в день обращения.

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать шесть рабочих дней со дня получения документов от заявителя, в том числе:

- максимальный срок приёма и регистрации заявки и документов, представленных заявителем – не более двух рабочих дней;
- максимальный срок изучения представленных документов на предмет наличия оснований для отказа в выдаче талона – дата приёма и регистрации заявки и документов, представленных заявителем;
- максимальный срок принятия решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на приём к врачу, либо выдаче направления на приём к врачу в иное МБУЗ КР «ЦРБ», либо отказе в выдаче талона – дата приёма и регистрации заявки и документов, представленных заявителем;
- максимальный срок выдачи талона либо направления извещения о постановке в «лист ожидания» на приём к врачу в иное учреждение, либо извещения об отказе в выдаче талона не более четырех рабочих дней.

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в записи на приём к врачу являются:

- отсутствие приёма специалиста необходимого профиля в данном учреждении;
- отсутствие свободных талонов на приём к нужному специалисту;
- предоставление заявителем не в полном объёме необходимых документов, или несоответствие представленных документов требованиям пункта 2.1.5 настоящего административного регламента;
- снятие записи на приём заявителем;

- отсутствие у заявителя права на посещение врача в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- отсутствие в МБУЗ КР «ЦРБ» лицензии на медицинскую деятельность в зависимости от видов услуг.

Основанием для постановки заявителя в «лист ожидания» на приём к врачу является отсутствие талонов на дату приёма и регистрации заявки.

Основанием для выдачи направления на приём к врачу в иное МБУЗ КР «ЦРБ» является отсутствие врача соответствующей специальности в учреждении на дату приёма и регистрации заявки.

2.4. Место приёма заявки и документов, а также выдачи талонов и извещений должно быть оснащено стульями, столами, системой кондиционирования воздуха, компьютером с возможностью печати и выхода в Интернет, доступом к гардеробу, а также печатными материалами, содержащими сведения:

- порядок предоставления муниципальной услуги,
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- памятку с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Места, в которых исполняется муниципальная услуга, должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.

Помещения, в которых исполняется муниципальная услуга, должны содержать информационные стенды, организованные в соответствии с требованиями пункта 2.1. настоящего административного регламента.

Места предоставления муниципальной услуги соответствуют требованиям, обеспечивающим:

- условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;

- возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости, с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничения их жизнедеятельности.

2.5. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение требований к информационному обеспечению получателей при обращении за ее предоставлением и в ходе ее предоставления;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкое расстройство функции зрения и самостоятельного передвижения и оказания им помощи на объектах;

- допуск на объекты сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего его специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Минтруда и Соцзащиты РФ от 22.06.2015 № 386 н;

- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги иной, необходимой инвалидам, помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов, наравне с другими лицами.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения

3.1. Информация от граждан, обратившихся в МБУЗ КР «ЦРБ» или многофункциональный центр по поводу оказания муниципальной услуги, сразу же становится доступной сотрудникам регистратуры. Предоставление муниципальной услуги включает административные процедуры:

- приём и регистрация заявки и документов, представленных заявителем;
- изучение представленных документов на предмет наличия оснований для отказа в выдаче талона;

- принятие решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на приём к врачу, либо о выдаче направления на приём к врачу в иное МБУЗ КР «ЦРБ», либо извещения об отказе в выдаче талона.

Основанием для начала процедуры по приёму и регистрации заявки и документов является поступление в МБУЗ КР «ЦРБ» или многофункциональный центр заявки на приём к врачу с предъявлением документов, предусмотренных пунктом 2.1.5 настоящего административного регламента. Заявка и документы могут быть представлены заявителем лично в письменной или устной форме, посредством почтовой связи либо посредством электронной почты или размещения заявки в сети Интернет.

3.1.1. Просмотр заявок граждан, подтверждение записи на приём к врачу, информирование гражданина о предоставлении муниципальной услуги производятся оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно в часы работы учреждения по мере поступления заявок.

3.1.2. Формирование списка граждан, записавшихся на приём к врачу на следующий день, производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно в конце предыдущего рабочего дня.

3.1.3. Обновление и пополнение информации списка свободных талонов на приём к врачам производится оператором (сотрудником) регистратуры ежедневно на одну неделю вперед.

3.1.4. Корректировка подтверждённой информации электронного журнала записи на приём производится оператором (сотрудником) регистратуры по требованию гражданина (звонок в регистратуру или посещение им регистратуры). Информация в электронном журнале корректируется таким образом, чтобы и врач, и пациент имели возможность запланировать время на приём и посещение МБУЗ КР «ЦРБ».

3.1.5. Если врач по каким-то причинам приём вести не будет, формируется список заявителей, которых оператор (сотрудник) регистратуры должен известить об изменении в расписании и предложить другую дату и время приёма и другого специалиста. Сотрудники регистратуры или многофункционального

центра извещают гражданина об изменении даты и времени приёма по телефону или через Интернет, если указан электронный адрес гражданина.

3.2. Приём и регистрация заявки и документов, представленных заявителем.

3.2.1. Приём и регистрация заявки на приём к врачу с предъявлением документов, предусмотренных пунктом 2.1.5 настоящего административного регламента, осуществляются уполномоченным работником МБУЗ КР «ЦРБ» или многофункционального центра.

3.2.2. Работник проверяет представленную заявку и документы на соответствие требованиям пунктов 2.1.5. настоящего административного регламента и предмет наличия или отсутствия у заявителя права посещения врача согласно действующему законодательству и оснований для отказа в выдаче талона.

3.2.3. Если представленные заявителем заявка и документы соответствуют требованиям пункта 2.1.5 настоящего административного регламента, специалист принимает документы и регистрирует их поступление путём внесения в соответствующую электронную базу данных записи о приёме заявки на приём к врачу с указанием даты принятия заявки и присвоением ей регистрационного номера.

3.2.4. Если представленные заявителем заявка и документы не соответствуют требованиям пункта 2.1.5 настоящего административного регламента, то документы не принимаются к дальнейшему рассмотрению и не регистрируются.

В этом случае специалист, если заявка и документы представлены заявителем:

лично - предоставляет такому заявителю консультацию о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, требованиях к оформлению документов и выдаёт памятку с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

иным способом – направляет заявителю уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа, с предоставлением информации о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, требованиях к оформлению документов и приложением памятки с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.2.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать двух рабочих дней.

3.3. Принятие решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на приём к врачу, либо о выдаче направления на приём к врачу в иное учреждение, либо об отказе в выдаче талона.

3.3.1. Основанием для начала процедуры является завершение проверки специалистом заявки и представленных документов.

3.3.2. По результатам проверки специалист принимает одно из следующих решений:

- выдать талон;
- включить заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу;
- выдать направление на приём к врачу в иное МБУЗ КР «ЦРБ»;

- отказать в выдаче талона.

3.3.3. Административная процедура выполняется в день получения заявки и документов непосредственно по завершении проверки заявки и представленных документов.

3.4. Выдача талона либо направление извещения о постановке в «лист ожидания» на приём к врачу, либо выдачи направления на приём к врачу в иное медицинское учреждение, либо направления извещения об отказе в выдаче талона.

3.4.1. Основанием для начала процедуры является принятие специалистом одного из решений, указанных в пункте 3.4.2 настоящего административного регламента.

3.4.2. Исходя из принятого решения специалист:

- осуществляет запись заявителя на прием к врачу и оформляет талон на приём к врачу;

- включает заявителя в «лист ожидания» на приём к врачу и оформляет извещение о постановке в «лист ожидания» на приём к врачу;

- оформляет извещение об отказе в выдаче талона.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать одного рабочего дня.

3.4.3. Специалист выдаёт талон, извещение о постановке в «лист ожидания» на приём к врачу, либо извещение об отказе в выдаче талона заявителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Максимальный срок выполнения действия не должен превышать одного рабочего дня.

3.4.4. Максимальный срок исполнения процедуры не должен превышать четырех рабочих дней от даты принятия специалистом решения.

4. Формы контроля предоставления муниципальной услуги

4.1. Контроль соблюдения положений административного регламента осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Текущий контроль за полнотой, качеством, соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также должностными лицами МБУЗ КР «ЦРБ», участвующих в предоставлении муниципальной услуги, непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному заявителю:

- заместителем главного врача по поликлинике МБУЗ КР «ЦРБ» – в отношении специалиста;

- руководителем МБУЗ КР «ЦРБ» – в отношении заместителя руководителя МБУЗ КР «ЦРБ», соответствующего структурного подразделения МБУЗ КР «ЦРБ», действующих по его поручению.

Текущий контроль осуществляется путём проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур при согласовании

(подписании) документов в рамках предоставления муниципальной услуги, и включает в себя:

- выявление и устранение нарушений прав заявителя услуги;
- рассмотрение обращений заявителей услуг, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) работников.

В случае выявления нарушений прав заявителя виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем МБУЗ КР «ЦРБ», участвующего в предоставлении муниципальной услуги.

4.3. Контроль соблюдения положений административного регламента путём проведения плановых проверок осуществляет руководитель МБУЗ КР «ЦРБ» один раз в полгода в соответствии с планом работы МБУЗ КР «ЦРБ». Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги может формироваться комиссия, в состав которой включаются работники МБУЗ КР «ЦРБ», участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывается членами комиссии и руководителем структурного подразделения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги.

4.4. Внеплановые проверки соблюдения положений административного регламента проводятся руководителем МБУЗ КР «ЦРБ» при поступлении информации о несоблюдении работниками требований административного регламента либо по требованию органов, обладающих контрольно-надзорными полномочиями или суда.

4.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

4.6. Специалист несёт персональную ответственность за:

- внесение информации о свободных талонах на приём к врачу;
- приём электронных заявок от граждан и их подтверждение;
- своевременное информирование граждан, записавшихся на приём, об изменениях даты и времени приёма врачей;

- соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приёма и регистрации заявки и документов от заявителя, внесения записей в электронные базы данных МБУЗ КР «ЦРБ»;

- соответствие принятых документов требованиям пункта 2.1.5 настоящего административного регламента;

- принятое решение и сроки выдачи талона, либо извещения о постановке заявителя «в лист ожидания» на приём к врачу, либо об отказе в выдаче талона, согласно пункта 3 настоящего административного регламента;

- своевременное представление документов на подпись ответственному лицу, заместителю главного врача по поликлинике.

4.7. Ответственное лицо, заместитель главного врача по поликлинике несёт персональную ответственность:

- за соблюдение сроков подписания документов, представленных специалистом;

- за принятое решение о выдаче талона, либо о постановке заявителя «в лист ожидания» на прием к врачу, либо об отказе в выдаче талона, если таковое решение принято им самостоятельно.

4.8. Ответственность за выполнение муниципальной услуги закрепляется функциональной обязанностью.

5. Досудебной (внесудебной) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, или их работников.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть:

5.2.1. Нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

5.2.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

5.2.3. Требование у Заявителя представления документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, в том числе настоящим административным регламентом.

5.2.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, регулирующими отношения.

5.2.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2.6. Затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами

Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги.

5.2.9. Приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2.10. Требование у Заявителя при представлении муниципальной услуги документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо

руководителя организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.3. Требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу (далее в пункте 5.3 – Администрация Каменского района), многофункциональный центр либо в соответствующий орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, осуществляющие функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

Жалобы на решения, принятые Администрацией Каменского района, подаются главе Администрации Каменского района.

Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Каменского района подаются главе Администрации Каменского района.

Жалобы на решения и действия (бездействие) главы Администрации Каменского района подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно главой Администрации Каменского района.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

5.3.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации Каменского района, должностного лица Администрации Каменского района, муниципального служащего, главы Администрации Каменского района может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации Каменского района, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по

почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

5.4.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, их руководителей, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

5.4.2. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю.

5.4.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

5.4.4. Доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, осуществляющие функции по предоставлению

муниципальных услуг в соответствии частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, 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.

5.5.2. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы.

5.6. Результат рассмотрения жалобы.

5.6.1. Жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, в том числе настоящим регламентом.

5.6.2. В удовлетворении жалобы отказывается.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.6, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в пункте 5.7 раздела 5 настоящего административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, осуществляющей функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.7.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.7 раздела 5 настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работники наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Управляющий делами

Администрации Каменского района

И.В. Каракулькина

Приложение № 1
к административному регламенту
«Приём заявок (запись) на приём к
врачу»

Номера телефонов и график приёма по личным вопросам руководителями
МБУЗ КР «ЦРБ»

Должность	Дни и часы приёма
1	2
Главный врач Заяц Сергей Анатольевич факс/тел. 8(86365) 95556	Понедельник, Четверг: 9.00-10.30, 15.00-16.30
Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Солонченко Наталья Васильевна тел. 8(86365)95237	Ежедневно: 11.00-12.00

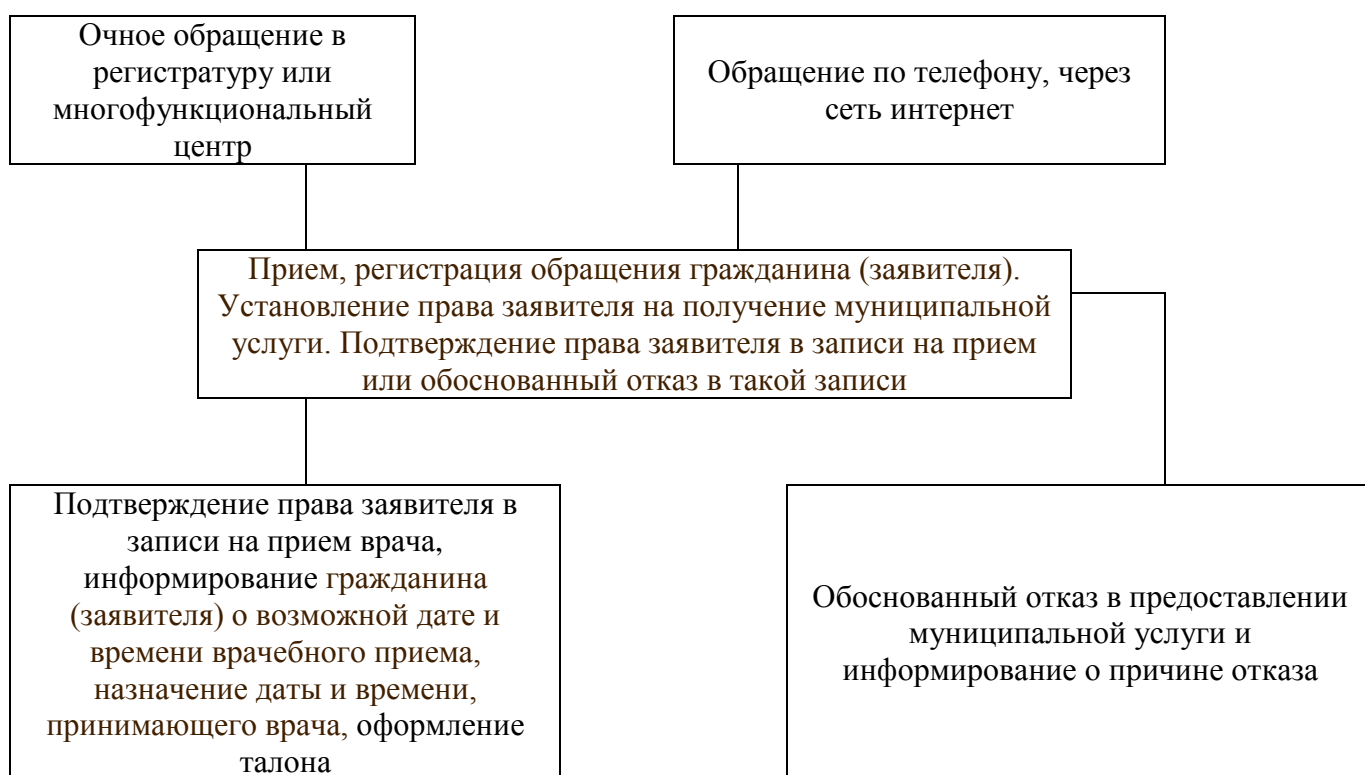
Приложение № 2
к административному регламенту
«Приём заявок (запись) на приём к
врачу»

Справочные номера телефонов, адрес электронной почты, адрес официального сайта в сети Интернет
МБУЗ КР «ЦРБ»

Наименование ЛПУ	Юридический адрес	Фактический адрес	E-mail	Официальный сайт	Номера телефонов	График работы регистратуры
1	2	3	4	5	6	7
муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения Каменского района «Центральная районная больница»	347851, Ростовская обл., Каменский р-он, р.п.Глубокий, ул.Юбилейная 4/пер.Семашко 51	347851, Ростовская обл., Каменский р-он, р.п.Глубокий, ул.Юбилейная 4/пер.Семашко 51	crbkamensk@yandex.ru	www.crbkamensk.com	Приемная 8636595556 Взрослая регистратура 8636595379 Детская регистратура 8636595419	Пн—Пт: 08.00-15.30

Приложение № 3
к административному
регламенту «Приём заявок
(запись) на приём к врачу»

БЛОК-СХЕМА
порядка исполнения МБУЗ КР «ЦРБ» муниципальной услуги
«Приём заявок (запись) на приём к врачу»



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Заполнение и направление в аптеки
электронных рецептов»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги – «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов» (далее – «муниципальная услуга»).

1.2. Административный регламент предоставления муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения Каменского района «Центральная районная больница» (далее – МБУЗ КР «ЦРБ»), муниципальной услуги (далее – «административный регламент») разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) должностных лиц МБУЗ КР «ЦРБ».

1.3. Административный регламент распространяется на заполнение и направление в аптеки электронных рецептов.

1.4. Муниципальную услугу предоставляет непосредственно МБУЗ КР «ЦРБ», оказывающие первичную медико-санитарную помощь по участковому принципу обслуживания.

1.5. Полномочия по организации заполнения и направления в аптеки электронных рецептов осуществляются в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах», от 08.01.1998 № 3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах», от 12.04.2010 № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств», от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан (утв. ВС РФ 22.07.1993 № 5487-1), постановлениями Правительства Российской Федерации от 30.07.1994 № 890 «О государственной поддержке развития медицинской промышленности и улучшении обеспечения населения и учреждений здравоохранения лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения», от 30.06.1998 № 681 «Об утверждении перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации».

Федерации», от 26.12.2011 № 1155 «О закупках лекарственных средств, предназначенных для лечения больных злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, рассеянным склерозом, а также после трансплантации органов и (или) тканей», приказами Минздравсоцразвития России от 22.11.2004 № 255 «О порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг», от 29.12.2004 № 328 «Об утверждении порядка предоставления набора социальных услуг отдельным категориям граждан», от 29.07.2005 № 487 «Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи», от 14.12.2005 № 785 «О Порядке отпуска лекарственных средств», от 18.09.2006 № 665 «Об утверждении перечня лекарственных средств, отпускаемых по рецептам врача (фельдшера) при оказании дополнительной бесплатной медицинской помощи отдельным категориям граждан, имеющим право на получение государственной социальной помощи», от 12.02.2007 № 110 «О порядке назначения и выписывания лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания», областным законом Ростовской области от 22.10.2004 № 179-ЗС «Об охране здоровья жителей Ростовской области», Федеральным законом от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.6. Результатом исполнения муниципальной услуги являются: заполнение рецепта на лекарственное средство, изделие медицинского назначения, специализированные продукты лечебного питания для детей инвалидов, направление электронных рецептов в аптеки, обеспечение медикаментами заявителя услуг в аптеке (количество выписанных рецептов (единиц), количество человек, получивших услугу (человек)

1.7. Заявителями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, проживающие на территории муниципального образования «Каменского района» (далее – «заявители»), застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации, имеющие право на льготное лекарственное обеспечение в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области.

Муниципальная услуга предоставляется заявителю безвозмездно.

2. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Получение информации о муниципальной услуге осуществляется посредством: телефонной связи; информационных материалов, размещённых на стендах (вывесках) непосредственно в МБУЗ КР «ЦРБ»; информационно-коммуникационной сети общего доступа (официальный сайт МБУЗ КР «ЦРБ»; средств массовой информации).

Информирование заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, по следующим направлениям:

- местонахождение и график работы МБУЗ КР «ЦРБ»;
- справочные номера телефонов;
- порядок и способ получения информации заинтересованными лицами по вопросам исполнения муниципальной услуги.

На информационных стендах (вывесках), размещаемых при входе в учреждение должна иметься следующая информация об амбулаторно-поликлиническом подразделении МБУЗ КР «ЦРБ»:

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- место нахождения, график (режим) работы, в том числе специалистов МБУЗ КР «ЦРБ» номера телефонов, адреса электронной почты органа, участвующего в предоставлении муниципальной услуги;
- условия оказания муниципальной услуги (перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги; формы документов, необходимых для получения муниципальной услуги; срок предоставления муниципальной услуги; основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги; порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги);
- извлечения из административного регламента (процедура предоставления муниципальной услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы); порядок обжалования решения, действия или бездействия органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги; перечень заявителей муниципальной услуги; перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги; схема размещения в административном здании работников МБУЗ КР «ЦРБ», участвующего в предоставлении муниципальной услуги; основания для отказа (приостановления) в предоставлении муниципальной услуги;
- необходимая оперативная информация об исполнении муниципальной услуги.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях должна обновляться.

Врач-специалист, осуществляющий устное информирование о порядке предоставления услуги (лично или по телефону):

- должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости – с привлечением других врачей-специалистов;
- не вправе осуществлять консультирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение заинтересованного лица.

Устное информирование обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги (лично или по телефону) осуществляется подробно в

доброжелательной, вежливой форме и не может превышать 30 минут при личном обращении, 10 минут – при обращении по телефону.

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц о порядке предоставления муниципальной услуги являются: достоверность предоставляемой информации, чёткость в изложении информации, полнота информирования.

Ответы на письменные запросы о предоставлении информации оформляются на официальном бланке МБУЗ КР «ЦРБ». Срок ответа на письменное обращение заявителя не может превышать тридцати дней.

2.1.2. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги.

Консультации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляются должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, МБУЗ КР «ЦРБ» при личном обращении заявителя, посредством телефонной связи, на сайте МБУЗ КР «ЦРБ», или сайте Администрации района.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей по поводу предоставления информации о предоставлении муниципальной услуги работники МБУЗ КР «ЦРБ», подробно и в вежливой форме информируют заявителя по интересующим их вопросам.

Работник, не имеющий возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, переадресовывает заданный вопрос на другое должностное лицо или же заявителю должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультация о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении заявителя предоставляется работниками МБУЗ КР «ЦРБ», участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с должностными инструкциями и функциональными обязанностями, безвозмездно.

2.1.3. Порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги.

Документы, подлежащие представлению заявителем для получения муниципальной услуги, необходимые в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

- заявление в произвольной форме;
- гражданский паспорт;
- полис обязательного медицинского страхования Российской Федерации (оригинал или копия);
- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (СНИЛС) (оригинал или копия);
- справка установленной формы органа Пенсионного фонда Российской Федерации для граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи;
- документ, подтверждающий отношение к льготной категории;
- амбулаторная карта с заключением врача об установлении диагноза,

рекомендуемой схеме лечения.

Основанием для начала административного действия по заполнению рецепта врачом для предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя.

Требовать от заявителей документы, не предусмотренные данным пунктом административного регламента, не допускается. Заявитель может предоставить дополнительную информацию в печатной, электронной или в рукописной форме, необходимую для предоставления муниципальной услуги.

За представление недостоверных или искажённых сведений гражданин несёт ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Требовать от пациента документы, не предусмотренные настоящим административным регламентом, не допускается.

Оригиналы и копии документов должны быть чёткими (включая имеющиеся на них печати и подписи), не иметь исправлений и дополнений, орфографических ошибок, а также серьёзных повреждений, не позволяющих однозначно толковать их содержание.

Документы представляются непосредственно заявителем одновременно в полном объёме. Документы могут быть представлены в электронном виде.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права граждан. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение муниципальных услуг.

2.2. Сроки исполнения муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в день обращения.

Сроки прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- заполнение рецептурного бланка (далее – «рецепт») производится врачом амбулаторно-поликлинического МБУЗ КР «ЦРБ» – в день обращения заявителя после осмотра и внесения записи в амбулаторную карту;

- направление заполненных электронных рецептов в аптеку для получения лекарственных препаратов заявителем – в день обращения пациента за муниципальной услугой.

Время ожидания в очереди оказания муниципальной услуги не более 15 минут.

Исключение составляют:

- случаи необходимости предоставления экстренной помощи по жизненным показаниям другому заявителю услуги;

- острые и внезапные ухудшения состояния здоровья;

- повышение температуры тела выше 38 градусов, острые внезапные боли любой локализации, нарушение сердечного ритма, кровотечение, отравление и

травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача. Приём осуществляется вне общей очереди, заявители услуги, ожидающие приёма, должны быть об этом проинформированы.

2.3. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие медицинских показаний к назначению лекарственных препаратов и необходимости предметов медицинского назначения;
- отсутствие гражданина в Федеральном регистре лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи;
- в случае письменного отказа гражданина от получения набора социальных услуг (социальной услуги) на период с 1 января года, следующего за годом подачи заявления об отказе услуги в органах Пенсионного фонда Российской Федерации, и по 31 декабря года, в котором гражданин обратится с заявлением о возобновлении предоставления ему набора социальных услуг (социальной услуги).

2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Субъект, оказывающий муниципальную услугу должен иметь:

- лицензию на медицинскую деятельность;
- лицензию на деятельность, связанную с оборотом наркотических средств и психотропных веществ (хранение, перевозки, приобретение, использование), внесённых в Список II в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- лицензию на деятельность, связанную с оборотом наркотических средств и психотропных веществ (хранение, перевозки, приобретение, использование), внесённых в Список III в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- соответствующее программно-технологическое обеспечение; защищённые каналы электронной связи.

2.4.2. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами.

Места получения муниципальной услуги должны быть оборудованы информационными стендами (вывесками). Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) для возможности записи информации со стендов, и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками документов и пишущими ручками.

В помещении должны быть созданы условия для обслуживания граждан с ограниченными физическими возможностями: оборудованы пандусы, специальные ограждения и перила, обеспечивающие беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но составляет не менее трех мест.

Места для приёма посетителей оборудуются системой противопожарной сигнализации, средствами пожаротушения и системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, средствами первой медицинской помощи.

Помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с заявителями должно быть организовано в виде кабинетов, в которых ведут приём несколько специалистов с возможностью копирования, сканирования документов, доступа к сети Интернет (при необходимости).

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается:

- регистратура;
- кабинеты врачей;
- помещения для проведения диагностики;
- помещения для подразделений физиотерапии;
- служебные и бытовые помещения;
- гардероб для верхней одежды посетителей;
- санузлы.

Места предоставления муниципальной услуги соответствуют требованиям, обеспечивающим:

- условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;

- возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости, с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничения их жизнедеятельности.

2.5. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение требований к информационному обеспечению получателей при обращении за ее предоставлением и в ходе ее предоставления;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкое расстройство функции зрения и самостоятельного передвижения и оказания им помощи на объектах;

- допуск на объекты сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего его специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Минтруда и Соцзащиты РФ от 22.06.2015 № 386 н;

- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги иной, необходимой инвалидам, помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов, наравне с другими лицами.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения

3.1. Субъект, оказывающий муниципальную услугу:

- создаёт условия для оформления электронных рецептов, защиты персональных данных заявителей;
- формирует справочник врачей, являющихся участниками оказания заявителем услуги.

3.2. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги:

- приём, осмотр заявителя врачом в день обращения;
- запись данных осмотра в амбулаторную карту заявителя;
- назначение по медицинским показаниям лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения, специализированных продуктов лечебного питания для детей инвалидов;
- заполнение рецепта врачом-специалистом;
- направление оператором ЭВМ электронного рецепта в аптеку, выдача рецептурного бланка на руки заявителю;
- обращение заявителя в аптеку для получения лекарственных средств.

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показаны на блок-схеме (приложение).

Основанием для начала административного действия по заполнению рецепта врачом-специалистом для предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги, его осмотр, определение тактики оказания медицинской помощи, назначение и на выписку рецептов на необходимые лекарственные препараты, изделия медицинского назначения, специализированные продукты лечебного питания для детей-инвалидов.

3.2.1. Заполнение рецепта врачом-специалистом осуществляется в соответствии с порядком, утверждённым приказом Минздрава Российской Федерации от 20.12.2012 № 1175н «О порядке назначения и выписывания лекарственных препаратов, а также форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения».

3.2.2. При обращении заявитель предоставляет:

3.2.2.1. Паспорт гражданина РФ.

3.2.2.2. Страховое свидетельство государственного пенсионного страхования.

3.2.2.3. Страховой полис обязательного медицинского страхования.

3.2.2.4. Справку установленной формы органа Пенсионного фонда Российской Федерации для следующих категорий граждан:

- инвалиды войны;
- участники Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий из числа лиц, указанных в подпунктах 1— 4 пункта 1 статьи 3 Федерального закона «О ветеранах»;
- военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести

месяцев, военнослужащие, награждённые орденами или медалями СССР за службу в указанный период;

- лица, награждённые знаком "Жителю блокадного Ленинграда";

- лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;

- члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, члены семей погибших в Великой Отечественной войне лиц из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной противовоздушной обороны, а также члены семей погибших работников госпиталей и больниц города Ленинграда;

- инвалиды;

- дети-инвалиды.

3.2.2.5. Заключение врача специалиста об установлении диагноза, рекомендуемой схеме оказания медицинской помощи.

Разрешаются только принятые правилами сокращения обозначений: твердые и сыпучие вещества выписываются в граммах (0,001; 0,5; 1,0), жидкие – в миллилитрах, граммах и каплях.

Рецепт подписывается врачом и заверяется его личной печатью. Дополнительно рецепт заверяется печатью лечебно-профилактического учреждения «Для рецептов».

При выписке лекарственного средства по решению врачебной комиссии на обороте рецептурного бланка ставится специальная отметка (штамп).

Выписывается одно наименование лекарственного средства, изделия медицинского назначения или специализированного продукта лечебного питания в соответствии с международным непатентованным, группировочным или торговым наименованием.

Исправления при выписывании рецептов не допускаются.

Срок исполнения данного административного действия – в день обращения. Результатом исполнения административного действия является заполнение рецептурного бланка врачом-специалистом для направления оператору ЭВМ.

3.3. Направление заполненных электронных рецептов в аптечное учреждение.

Должностное лицо (врач-специалист), ответственное за направление электронных рецептов отправляет по электронной почте заполненный рецептурный бланк в аптеку.

Бланк рецепта остаётся у пациента, а копия прилагается к амбулаторной карте.

Срок исполнения данного административного действия – в день обращения.

Результатом исполнения административного действия является выписка рецепта на лекарственный препарат, изделие медицинского назначения и направление рецепта в аптеку.

3.4. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Очередь при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги отсутствует, услуга оказывается при обращении.

3.5. Запрос заявителя регистрируется при обращении.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль соблюдения положений административного регламента осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Текущий контроль за полнотой, качеством, соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также должностными лицами МБУЗ КР «ЦРБ», участвующих в предоставлении муниципальной услуги, непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному заявителю:

- заместителем главного врача по поликлинике – в отношении специалиста;

- руководителем МБУЗ КР «ЦРБ» – в отношении заместителя руководителя МБУЗ КР «ЦРБ», соответствующего структурного подразделения МБУЗ КР «ЦРБ», действующих по его поручению.

Текущий контроль осуществляется путём проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления муниципальной услуги, и включает в себя:

- выявление и устранение нарушений прав заявителя услуги;
- рассмотрение обращений заявителей услуг, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) работников.

В случае выявления нарушений прав заявителя услуги виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги.

4.3. Контроль соблюдения положений административного регламента путём проведения плановых проверок осуществляет руководитель учреждения

один раз в полгода в соответствии с планом работы МБУЗ КР «ЦРБ». Для проведения плановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги может формироваться комиссия, в состав которой включаются работники МБУЗ КР «ЦРБ», участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывается членами комиссии и руководителем структурного подразделения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги.

4.4. Внеплановые проверки соблюдения положений административного регламента проводятся руководителем МБУЗ КР «ЦРБ» при поступлении информации о несоблюдении работниками требований административного регламента либо по требованию органов власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями или суда.

4.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

4.6. Специалист несёт персональную ответственность за:

- соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приёма и регистрации заявки и документов от заявителя, внесения записей в электронные базы данных МБУЗ КР «ЦРБ»;

- соответствие принятых документов требованиям пункта 2.1.5. настоящего административного регламента;

- соблюдение сроков, порядка и форм при осуществлении действий, указанных в пункте 3 настоящего административного регламента;

- своевременное представление документов на подпись ответственному лицу, заместитель главного врача по поликлинике;

- соблюдение порядка и сроков направления в аптеку электронного рецепта.

4.7. Ответственное лицо, заместитель главного врача по поликлинике несёт персональную ответственность за:

- соблюдение сроков подписания документов, представленных специалистом;

- принятое решение о выдаче электронного рецепта.

4.8. Ответственность за выполнение муниципальной услуги закрепляется функциональной обязанностью.

5. Досудебной (внесудебной) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, или их работников.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть:

5.2.1. Нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

5.2.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

5.2.3. Требование у Заявителя представления документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, в том числе настоящим административным регламентом.

5.2.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, регулирующими отношения.

5.2.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2.6. Затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги.

5.2.9. Приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами

Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2.10. Требование у Заявителя при представлении муниципальной услуги документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.3. Требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу (далее в пункте 5.3 – Администрация Каменского района), многофункциональный центр либо в соответствующий орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, осуществляющие функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

Жалобы на решения, принятые Администрацией Каменского района, подаются главе Администрации Каменского района.

Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Каменского района подаются главе Администрации Каменского района.

Жалобы на решения и действия (бездействие) главы Администрации Каменского района подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно главой Администрации Каменского района.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

5.3.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации Каменского района, должностного лица Администрации Каменского района, муниципального служащего, главы Администрации Каменского района может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации Каменского района, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

5.4.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, их руководителей, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

5.4.2. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю.

5.4.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

5.4.4. Доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, осуществляющие функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, 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.

5.5.2. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы.

5.6. Результат рассмотрения жалобы.

5.6.1. Жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю

денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, в том числе настоящим регламентом.

5.6.2. В удовлетворении жалобы отказывается.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.6, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в пункте 5.7 раздела 5 настоящего административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, осуществляющей функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.7.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.7 раздела 5 настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работники наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Управляющий делами
Администрации Каменского района

И.В. Каракулькина

Приложение № 1
к административному регламенту
«Заполнение и направление в аптеку
электронных рецептов»

Номера телефонов и график приёма по личным вопросам руководителями
МБУЗ КР «ЦРБ»:

Должность 1	Дни и часы приёма 2
Главный врач Заяц Сергей Анатольевич факс/тел. 8(86365) 95556	Понедельник, Четверг: 9.00-10.30, 15.00-16.30
Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Солонченко Наталья Васильевна тел. 8(86365)95237	Ежедневно: 11.00-12.00

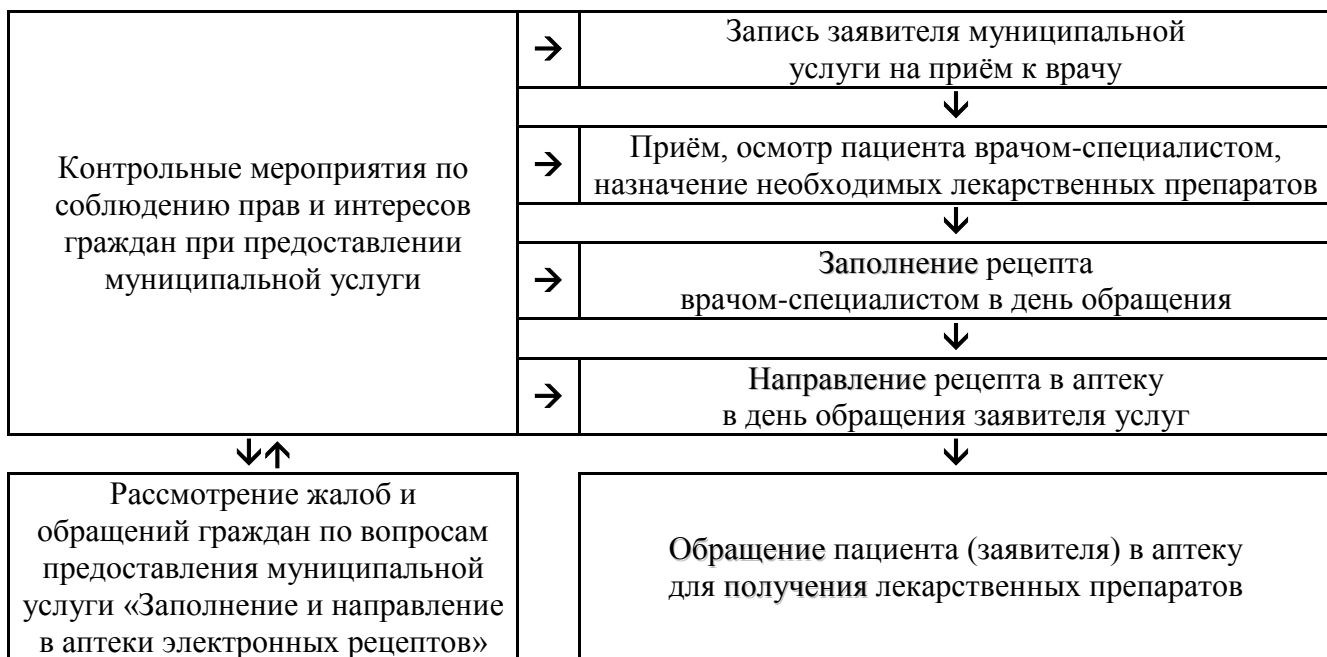
Приложение № 2
к административному регламенту
«Заполнение и направление в
аптеку электронных рецептов»

Справочные номера телефонов, адрес электронной почты, адрес официального сайта в сети Интернет
МБУЗ КР «ЦРБ»

Наименование ЛПУ	Юридический адрес	Фактический адрес	E-mail	Официальный сайт	Номера телефонов	График работы регистратуры
1	2	3	4	5	6	7
муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения Каменского района «Центральная районная больница»	347851, Ростовская обл., Каменский р-он, р.п.Глубокий, ул.Юбилейная 4/пер.Семашко 51	347851, Ростовская обл., Каменский р-он, р.п.Глубокий, ул.Юбилейная 4/пер.Семашко 51	crbkamensk@yandex.ru	www.crbkamensk.com	Приемная 8636595556 Взрослая регистратура 8636595379 Детская регистратура 8636595419	Пн—Пт: 08.00-15.30

Приложение № 3
к административному регламенту
«Заполнение и направление в
аптеку электронных рецептов»

БЛОК-СХЕМА
порядка исполнения МБУЗ КР «ЦРБ» муниципальной услуги
«Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов»



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Направление на медико-социальную
экспертизу»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Направление на медико-социальную экспертизу» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникших при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) муниципального бюджетного учреждения здравоохранения Каменского района «Центральная районная больница» (далее – МБУЗ КР «ЦРБ») предоставления муниципальной услуги.

1.2. Наименование муниципальной услуги: «Направление на медико-социальную экспертизу». Заявителем муниципальной услуги является население Каменского района.

1.3 Нормативно – правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги: Федеральные законы от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», от 29.11.2011 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», постановление Правительства РФ от 20.02.2006 г. № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом», приказы Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 22.11.2004 г. № 255 «О порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг», от 29.07.2005г. № 487 «Об утверждении порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи», от 23.12.2009 г. № 1013н «Об утверждении классификаций и критериев, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы», от 29.06.2011 № 624н «Об утверждении порядка выдачи листов нетрудоспособности», от 31 января 2007 г. № 77 «Об утверждении формы

направления на медико-социальную экспертизу организацией, оказывающей лечебно-профилактическую помощь», от 04.08.2008 г. № 379н «Об утверждении формы индивидуальной программы реабилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации ребенка инвалида, выдаваемых ФГУ МСЭ, порядка их разработки и реализации», от 31.07.2008 г № 370н «Об утверждении формы заключения врачебной комиссии медицинской организации, оказывающей лечебно-профилактическую помощь, о нуждаемости ветеранов в обеспечении протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями и порядка их заполнения».

3. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу: муниципального бюджетного учреждения здравоохранения Каменского района «Центральная районная больница» предоставления муниципальной услуги

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Муниципальную услугу представляет врачебная комиссия МБУЗ КР «ЦРБ», предоставления муниципальной услуги по адресу: Ростовская обл., Каменский район, р.п. Глубокий, ул. Юбилейная 4/ пер. Семашко 51: ежедневно с 11.00 до 12.00; с 12.30 до 13.30 Выходные – суббота, воскресенье, тел.86365-95-2-37.

2.2. Информационное сопровождение деятельности МБУЗ КР «ЦРБ», оказывающего амбулаторную медицинскую помощь, должно быть представлено любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения:

- информация о порядке оформления формы №088/у-06 и направления больного на МСЭ, о режиме работы врачебной комиссии по временной нетрудоспособности должна быть доступна населению района;

- состояние данной информации должно соответствовать требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей»;

- информирование граждан осуществляется посредством информационных стендов, непосредственно работниками лечебного учреждения;

В общедоступных местах МБУЗ КР «ЦРБ» должны быть расположены стенды и таблички со следующей информацией:

- о режиме работы учреждения;

- о видах медицинской помощи, предоставляемых в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Ростовской области на соответствующий год;

- о перечне категорий лиц, имеющих право на медицинское обслуживание вне очереди;

- о телефонах администрации учреждения и лиц, ответственных за предоставление амбулаторно-поликлинической помощи медицинской помощи;

- о настоящем Регламенте.

Пациент при получении услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге.

2.3. Режим работы МБУЗ КР «ЦРБ»:

- районная поликлиника работает по пятидневной рабочей неделе;
- прием больных врачами – специалистами осуществляется 5 дней в неделю (за исключением выходных и праздничных дней);

- врачебная комиссия ведет прием больных с направлением на медико-социальную экспертизу: ежедневно с понедельника по пятницу с 11.00 до 12.00; с 12.30 до 13.30.

2.4. В МБУЗ КР «ЦРБ» предусмотрены места для ожидания пациентами оказания услуги, оборудованные посадочными местами в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами для амбулаторно-поликлинических учреждений. Время ожидания в очереди муниципальной услуги не более 15 минут.

2.5. Оказание услуги.

- оказание услуги производится в индивидуальном порядке в комфортных для пациента условиях;

- обеспечение своевременности и максимальной непрерывности получения услуги в соответствии с предписанием лечащего врача.

2.6. Организация учета пациентов, направленных на МСЭ, ведется в журнале учета клинико-экспертной работы МБУЗ КР «ЦРБ» форма 035/у-02.

2.7. Требования к организации учета мнения потребителей услуги:

- МБУЗ КР «ЦРБ» организует прием, регистрацию, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб потребителей услуг и подготовку в месячный срок ответов на них;

- жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги потребителю подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы;

- жалобы на предоставление услуги с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены главным врачом муниципального бюджетного учреждения здравоохранения Каменского района «Центральная районная больница» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах;

- в МБУЗ КР «ЦРБ» имеется журнал регистрации заявлений и жалоб;

- заявления и жалобы рассматриваются по мере поступления, при необходимости принимаются соответствующие меры с информированием потребителя услуги (при наличии его контактных данных);

- МБУЗ КР «ЦРБ» не реже 1 раза в квартал организует проведение опроса потребителей услуги о качестве и доступности услуги в форме анкетирования.

2.8. Требования к законности и безопасности оказания услуги.

Учредительные и разрешительные документы лечебных учреждений района:

- устав МБУЗ КР «ЦРБ»;

- лицензии на осуществление медицинской деятельности;

- приказы, инструкции, методики, положения.

2.9. Специалисты МБУЗ КР «ЦРБ» обязаны иметь соответствующее образование, сертификаты, квалификационные категории, профессиональную подготовку, владеть знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

2.10. Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям, обеспечивающим:

- условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;

- возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости, с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничения их жизнедеятельности.

2.11. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение требований к информационному обеспечению получателей при обращении за ее предоставлением и в ходе ее предоставления;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкое расстройство функции зрения и самостоятельного передвижения и оказания им помощи на объектах;

- допуск на объекты сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего его специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Минтруда и Соцзащиты РФ от 22.06.2015 № 386 н;

- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги иной, необходимой инвалидам, помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов, наравне с другими лицами.

3. Конечный результат предоставления услуги.

3.1. Оформление формы № 088/у-06 «Направление на медико-социальную экспертизу организацией, оказывающей лечебно-профилактическую помощь».

3.2. Предварительные консультации со специалистами бюро МСЭ для совместной оценки клинического и трудового прогнозов, выработки единой тактики в вопросах реабилитации больного.

Единица измерения услуги: одно посещение.

4. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Документы, необходимые для получения услуги:

- наличие первичной медицинской документации, подтверждающей нарушения здоровья со стойким расстройством функции организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами и ограничением жизнедеятельности (амбулаторная карта, выписка из амбулаторной карты, выписки из медицинской карты стационарного больного, заключения областных специалистов в сложных экспертных случаях, данные лабораторных и лечебно-диагностических обследований);

- заполненная форма № 088/у-06 «Направление на МСЭ организацией, оказывающей лечебно-профилактическую помощь».

- в случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права граждан. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов

Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

5. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги.

Сроки предоставления муниципальной услуги по оформлению направления на медико-социальную экспертизу: не позднее одного месяца со дня начала оформления на МСЭ настоящее направление представляется в бюро медико-социальной экспертизы.

6. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для приостановления исполнения муниципальной услуги по оформлению направления на медико-социальную экспертизу являются:

- не предоставление документов, указанных выше лицом, обратившимся на врачебную комиссию;
- отсутствие признаков стойкого ограничения жизнедеятельности.

7. Требования к платности (бесплатности) предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

Прием больных осуществляется согласно графика работы врачебной подкомиссии.

3. Административные процедуры

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

3.1.1. Основные действия по оказанию услуги:

- проведение профилактических мероприятий по предупреждению и снижению заболеваемости, выявлению ранних и скрытых форм заболеваний, социально значимых болезней, факторов риска;
- диспансеризация здоровых и больных;
- оказание первичной медико-санитарной помощи в соответствии с утвержденными стандартами медицинской помощи, профилем заболевания и фазой его течения;
- при наличии медицинских показаний направление пациентов для консультаций специалистов в другие лечебные учреждения Ростовской области;
- при наличии медицинских показаний направление больных на медико-социальную экспертизу с целью установления группы инвалидности и разработки индивидуальной программы реабилитации.

3.1.2. Услуга предоставляется в соответствии с нормативными правовыми актами, регламентирующими оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в поликлинике или амбулатории:

- объем и порядок лечебных и диагностических обследований устанавливается действующим законодательством в области охраны здоровья граждан;
- получение населением всех категорий и групп предусмотренной законодательством Российской Федерации амбулаторной медицинской помощи

должно обеспечиваться своевременно и в необходимом объеме, а также с учетом характера заболевания пациента.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Общий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется Министерством здравоохранения Ростовской области. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенций решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) и решения должностных лиц и медицинских работников.

4.2. Непосредственный контроль за соблюдением медицинскими работниками последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется главным врачом МБУЗ КР «ЦРБ», Администрацией района.

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Ростовской области главным врачом МБУЗ КР «ЦРБ» осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Персональная ответственность медицинского персонала, должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованием законодательства.

5. Досудебной (внесудебной) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, или их работников.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть:

5.2.1. Нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

5.2.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

5.2.3. Требование у Заявителя представления документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не

предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, в том числе настоящим административным регламентом.

5.2.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, регулирующими отношения.

5.2.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2.6. Затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги.

5.2.9. Приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2.10. Требование у Заявителя при представлении муниципальной услуги документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в

предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.3. Требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу (далее в пункте 5.3 – Администрация Каменского района), многофункциональный центр либо в соответствующий орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, осуществляющие функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

Жалобы на решения, принятые Администрацией Каменского района, подаются главе Администрации Каменского района.

Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Каменского района подаются главе Администрации Каменского района.

Жалобы на решения и действия (бездействие) главы Администрации Каменского района подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно главой Администрации Каменского района.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в

соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

5.3.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации Каменского района, должностного лица Администрации Каменского района, муниципального служащего, главы Администрации Каменского района может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации Каменского района, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

5.4.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, их руководителей, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

5.4.2. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю.

5.4.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

5.4.4. Доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа предоставляющего муниципальную услугу,

должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, осуществляющие функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, 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.

5.5.2. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы.

5.6. Результат рассмотрения жалобы.

5.6.1. Жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, в том числе настоящим регламентом.

5.6.2. В удовлетворении жалобы отказывается.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.6, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в пункте 5.7 раздела 5 настоящего административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, осуществляющей функции по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.7.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.7 раздела 5 настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работники наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Управляющий делами
Администрации Каменского района

И.В. Каракулькина

Приложение № 1
к административному регламенту
«Направление на медико-
социальную экспертизу»

Номера телефонов и график приёма по личным вопросам руководителями
МБУЗ КР «ЦРБ»:

Должность	Дни и часы приёма
1	2
Главный врач Зяц Сергей Анатольевич факс/тел. 8(86365) 95556	Понедельник, Четверг: 9.00-10.30, 15.00- 16.30
Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Солонченко Наталья Васильевна тел. 8(86365)95237	Ежедневно: 11.00-12.00

Приложение № 2
к административному регламенту
«Направление на медико-социальную
экспертизу»

Справочные номера телефонов, адрес электронной почты, адрес официального сайта в сети Интернет
МБУЗ КР «ЦРБ»

Наименование ЛПУ	Юридический адрес	Фактический адрес	E-mail	Официальный сайт	Номера телефонов	График работы регистратуры
1	2	3	4	5	6	7
муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения Каменского района «Центральная районная больница»	347851, Ростовская обл., Каменский р-он, р.п.Глубокий, ул.Юбилейная 4/пер.Семашко 51	347851, Ростовская обл., Каменский р-он, р.п.Глубокий, ул.Юбилейная 4/пер.Семашко 51	crbkamensk@yandex.ru	www.crbkamensk.com	Приемная 8636595556 Взрослая регистратура 8636595379 Детская регистратура 8636595419	Пн—Пт: 08.00-15.30

Приложение № 3
к административному регламенту
«Направление на медико-
социальную экспертизу»

БЛОК-СХЕМА
порядка исполнения МБУЗ КР «ЦРБ» муниципальной услуги
«Направление на медико-социальную экспертизу»

