

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ПРИЕМ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ) НА**  
**ПРИЕМ К ВРАЧУ ГОСУДАРСТВЕННЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ**  
**РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**  
**«Курахская центральная районная больница»**

I. Общие положения

Предмет регулирования Регламента

Административный регламент по предоставлению государственной услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу государственным бюджетным учреждением Республики Дагестан «Курахская центральная районная больница» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности административных действий и административных процедур государственным бюджетным учреждением Республики Дагестан «Курахская центральная районная больница» (далее - учреждение).

Круг заявителей

Заявителями в рамках оказания государственной услуги являются физические лица: граждане Российской Федерации (законные представители, доверенные лица); иностранные граждане в соответствии с международными соглашениями, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации, обратившиеся в учреждения здравоохранения (далее - получатели услуги).

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

Информация о графике работы учреждения размещается на информационном стенде при входе в помещение учреждения, а также периодически размещается в средствах массовой информации.

Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги

Информация по вопросам предоставления государственной услуги предоставляется заявителям при личном обращении, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной записи на прием к врачу посредством сети "Интернет", в средствах массовой информации, путем издания раздаточных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), на информационных стендах учреждений здравоохранения.

Информация по вопросам предоставления государственной услуги предоставляется заявителям бесплатно.

Информация и консультации (справки) о порядке предоставления государственной услуги предоставляются заявителям работниками учреждения, ответственными за предоставление государственной услуги (при личном обращении, по телефону, включая электронную почту).

Письменные обращения о порядке предоставления государственной услуги, поступившие по электронной почте, рассматриваются работниками учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, с учетом времени подготовки ответа заявителю, в срок, не превышающий 3 дней с момента регистрации обращения.

На информационных стендах, размещаемых в помещении учреждения, содержится следующая информация:

место нахождения, график работы, справочные телефоны, адреса электронной почты учреждения;

копия лицензии на осуществление медицинской деятельности.

## Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", 25.12.1993, N 237; 21.01.2009, N 7; Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 4, ст. 445; "Парламентская газета", 2009, N 4);

Федеральным законом от 6 октября 1999 года N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации"

Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

Федеральным законом от 21 октября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

Федеральным законом от 30 марта 1999 года N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

постановлением Правительства Республики Дагестан от 16 декабря 2011 года N 493 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг".

## II. Стандарт предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу государственным бюджетным учреждением Республики Дагестан «Курахская центральная районная больница».

Местонахождение учреждения, оказывающего государственную услугу:

почтовый адрес: государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Курахская центральная районная больница», Курахский район, с. Курах, ул. Назаралиева, 19;

тел./факс: 8(87262) 2-21-67,

e-mail: ktsrb@inbox.ru;

официальный сайт: [www.kurahcrb.ru](http://www.kurahcrb.ru);

график работы: рабочие дни - с 8.00 до 17.00.

### Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является информация, зафиксированная в электронном журнале записи на прием, - фамилия, имя и отчество (при его наличии) гражданина, дата записи на прием к врачу, дата и время приема врача, фамилия, имя, отчество врача и должность, подтвержденная сотрудниками регистратуры учреждения.

При личном обращении в регистратуру учреждения талон на прием к врачу является подтверждением предоставления данной услуги. В талоне должны быть зафиксированы: фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться прием, время и дата приема.

Прием заявок (запись) на прием к врачу при введении услуги в электронном виде осуществляется в момент обращения гражданина на портал государственных услуг. Максимальный срок предоставления государственной услуги не ограничен, зависит от уровня владения гражданином информационными технологиями:

прием заявок (запись) на прием к врачу через портал государственных услуг осуществляется в момент обращения гражданина в учреждение здравоохранения;

при обращении лично срок регистрации запроса - в течение 20 минут. Максимальный срок предоставления государственной услуги - не более 20 минут с учетом имеющейся очереди, при обращении лично.

Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на портале государственных услуг Республики Дагестан, размещенном на официальном интернет-сайте [www.gu.e-dag.ru](http://www.gu.e-dag.ru).

Заявка (запись) на прием к врачу может быть отправлена гражданином не более чем за две недели до желаемой даты приема, но не менее чем за 1 день.

Максимальный срок регистрации запроса - не более 20 минут с учетом имеющейся очереди, при обращении лично.

Прием заявок (запись) на прием к врачу можно осуществить через портал государственных услуг в лечебном учреждении. Государственная услуга предоставляется при выходе гражданина на портал. Заявка (запись) на прием к врачу может быть отправлена гражданином не более чем за две недели до желаемой даты приема, не менее чем за 1 день.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

Перечень документов от заявителя, необходимых для предоставления государственной услуги:

документ, удостоверяющий личность;

полис обязательного медицинского страхования.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Отсутствие документа, удостоверяющего личность, страхового медицинского полиса обязательного страхования не является основанием для отказа в предоставлении услуги.

В данном случае осуществляется информирование гражданина о порядке предоставления медицинской помощи при отсутствии полиса.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

За предоставление государственной услуги государственная пошлина или иная плата не взимаются.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга:

соответствие санитарным правилам и нормам;

соответствие требованиям пожарной безопасности;

соответствие требованиям по защите информации при обработке персональных данных;

наличие автоматизированного рабочего места специалиста;

наличие доступа к сети "Интернет";

наличие оргтехники для печати, копирования, сканирования документов;

наличие средств связи;

наличие канцелярских принадлежностей;

обеспечение комфортных условий для граждан;

наличие офисной мебели.

Требования к залу ожидания:

соответствие санитарным правилам и нормам;

соответствие требованиям пожарной безопасности;

обеспечение комфортных условий для граждан;

наличие сидячих мест, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

Требования к информационным стендам с образцами заполнения запросов о предоставлении государственной услуги и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной услуги:

наличие Административного регламента предоставления государственной услуги;

наличие информации о графике работы по предоставлению государственной услуги;

наличие сведений о специалистах, предоставляющих государственную услугу, с указанием должности, фамилии, имени и отчества, времени приема, номера кабинета;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

бланки письменного обращения гражданина (его законного представителя);

образцы письменного обращения гражданина (его законного представителя);  
наличие информации об органах, осуществляющих контроль и надзор за предоставлением государственной услуги;  
наличие информации о порядке получения услуги в электронной форме;  
наличие Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

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

Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте учреждения и на Едином портале государственных услуг.

Информация по процедурам предоставления государственной услуги размещается на портале Реестра государственных услуг РД в сети "Интернет", в средствах массовой информации.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении N 2 к настоящему Административному регламенту.

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и подтверждение заявки;  
оформление талона на прием к врачу.

#### Прием и подтверждение заявки

Заявка на прием к врачу учреждения может быть подана:

лично - путем обращения гражданина или его законного представителя непосредственно в регистратуру;

устно - путем обращения гражданина или его законного представителя по справочному телефону регистратуры;

в электронной форме - путем направления заявки в регистратуру через сайт по адресу в сети "Интернет".

При подаче заявки представляется следующая обязательная информация о гражданине:

фамилия, имя, отчество;

адрес места жительства;

дата рождения;

пол;

номер страхового медицинского полиса обязательного медицинского страхования граждан и номер страховой медицинской компании, выдавшей этот полис;

дата и время наиболее подходящего времени прихода на прием к врачу. При подаче заявки представляется следующая необязательная информация о гражданине:

номера контактных телефонов (мобильного и стационарного);

адрес электронной почты.

Прием заявки осуществляется сотрудниками регистратуры учреждения путем внесения сведений в Единый журнал приема (записи) граждан к врачам. Форма Единого журнала приема (записи) граждан к врачам приведена в приложении N 1 к настоящему Административному регламенту.

О принятии заявки гражданину сообщается лично, устно по телефону, через электронное сообщение на указанный гражданином номер мобильного телефона или адрес электронной почты с указанием даты и времени приема врача. Если гражданин не имеет возможности прийти в установленное при предварительной записи время, он должен как можно раньше сообщить по справочному телефону регистратуры или через сайт по адресу в сети "Интернет" об отмене своей заявки на прием к врачу.

#### Оформление талона на прием к врачу

При наличии заявки гражданин, записанный на прием к врачу не позднее, чем за 30 минут до начала приема, представляет в регистратуру учреждения следующие информацию и документы:

- о предварительной записи устно через телефон;
- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования граждан;
- документ, удостоверяющий личность.

#### IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

Текущий контроль за соблюдением должностными лицами учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется главным врачом ГБУ РД «Курахская центральная районная больница», участвующего в предоставлении государственной услуги, либо лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, должностных инструкций и положений нормативных правовых актов органов, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Персональная ответственность работников учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги, предусматривается в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей государственной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) работников учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

В целях осуществления контроля за предоставлением государственной услуги, а также выявления и устранения нарушений прав заявителей Министерством здравоохранения РД проводятся плановые и внеплановые проверки.

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании приказов Министерства здравоохранения РД.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления государственной услуги отдельным категориям получателей государственной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя государственной услуги).

Ответственность должностных лиц органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Должностные лица учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, ответственные за осуществление административных процедур по предоставлению государственной услуги, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц и государственных служащих

Получатели государственной услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий или бездействия работников учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, в вышестоящие органы, участвующие в предоставлении государственной услуги, в судебном порядке.

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", другими законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации получатели государственной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, их работников и должностных лиц в отдел по делам семьи, женщин и детей.

Получатели государственной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию), в том числе в форме электронного документа.

Должностные лица, ответственные или уполномоченные работники учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, проводят личный прием получателей государственной услуги.

Личный прием граждан и их представителей проводится по предварительной записи при личном обращении гражданина или его представителя, с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются в сети "Интернет" и на информационных стендах учреждений.

Работник, осуществляющий запись граждан и их представителей на личный прием, информирует о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве лица, осуществляющего прием.

При обращении получателя государственной услуги в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.

В случае если по обращению требуется провести служебную проверку, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на один месяц по решению должностного лица, ответственного или уполномоченного работника учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги. О продлении срока рассмотрения жалобы получатель государственной услуги уведомляется письменно с указанием причин продления.

Обращение, жалоба (претензия) получателя государственной услуги в письменной форме должны содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отчество заявителя, его место жительства или пребывания;

наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

существо обжалуемого решения, действия (бездействия);

личную подпись гражданина, дату написания жалобы (претензии).

Дополнительно в обращении, жалобе (претензии) указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых получатель государственной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия)), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К обращению, жалобе (претензии) могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении, жалобе (претензии) обстоятельства. В этом случае в обращении, жалобе (претензии) приводится перечень прилагаемых документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, жалобы (претензии), отсутствуют или не приложены к обращению, жалобе (претензии), решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

По результатам рассмотрения обращения, жалобы (претензии) должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований получателя государственной услуги и о признании неправомерными обжалованных решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении обращения, жалобы (претензии).

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, жалобы (претензии), направляется получателю государственной услуги.

Обращение, жалоба (претензия) получателя государственной услуги не рассматривается в следующих случаях:

отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество);

отсутствия подписи получателя государственной услуги;

если предметом обращения, жалобы (претензии) является решение, принятое в судебном или досудебном порядке.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении обращения, жалобы (претензии) направляется заявителю не позднее 15 дней с момента их получения.



Получатели государственной услуги могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, работников учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, и нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики в Министерство здравоохранения РД.

Сообщение получателя государственной услуги должно содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отчество получателя, адрес места жительства или пребывания;

наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество работника (при наличии сведений), действие (бездействие) и решение которого нарушают права и законные интересы получателя государственной услуги;

существо нарушенных прав и законных интересов, противоправных действий (бездействия) и решений;

сведения о способе информирования получателя государственной услуги, о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Приложение N 1 к Административному регламенту предоставления государственной услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу"

### ЕДИНЫЙ ЭЛЕКТРОННЫЙ ЖУРНАЛ ПРИЕМА (ЗАПИСИ) ГРАЖДАН К ВРАЧАМ

Номер полиса, код территории, страховой медицинской компании	Ф.И.О. кода пациента	Дата рождения пациента	Адрес пациента	Дата приема	Контактные телефоны пациента	Требуемый врач	Экстренное, плановое обращение	Примечания
--	----------------------------	------------------------------	-------------------	-------------	------------------------------------	-------------------	--------------------------------------	------------

Приложение N 2 к Административному регламенту предоставления государственной услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу"

### ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ГБУ РД «Курахская центральная районная больница» ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ПРИЕМ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ) НА ПРИЕМ К ВРАЧУ"

