

## **ГЛАВА ГОРОДА ВЛАДИМИРА**

### **ПОСТАНОВЛЕНИЕ ОТ 10.03.2011 № 700**

#### **ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА ВЛАДИМИРА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРИЕМ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ) НА ПРИЕМ К ВРАЧУ»**

В целях повышения качества и доступности муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу», предоставляемой муниципальными учреждениями здравоохранения города Владимира, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением главы города Владимира от 15.12.2010 № 4720 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»

#### **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальными учреждениями здравоохранения города Владимира муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» согласно приложению.

2. Опубликовать данное постановление в средствах массовой информации без приложения (с приложением разместить на официальном сайте органов местного самоуправления города Владимира).

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации города Колгашкина А.В.

Глава города

А.П. Рыбаков

Приложение  
к постановлению главы  
города Владимира  
от 10.03.2011 № 700

Административный регламент  
по предоставлению муниципальными учреждениями здравоохранения  
города Владимира муниципальной услуги  
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальными учреждениями здравоохранения города Владимира муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий должностных лиц учреждений здравоохранения.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства (далее – заявители), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

1.3. Порядок информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами муниципальных учреждений здравоохранения,

ответственными за предоставление муниципальной услуги (далее - должностные лица).

Должностные лица муниципальных учреждений здравоохранения осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы муниципальных учреждений здравоохранения;
- о справочных телефонах муниципальных учреждений здравоохранения;
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 30 минут.

1.4. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами регистратуры, ответственными за консультацию;
- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте администрации города Владимира в сети Интернет – <http://www.vladimir-city.ru>, а также на информационных стендах, размещенных при входе в здания муниципальных учреждений здравоохранения.

1.5. На информационных стендах муниципальных учреждений здравоохранения размещаются следующие информационные материалы:

- перечень предоставляемых муниципальных услуг;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;
- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты;
- административный регламент;
- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в здания муниципальных учреждений здравоохранения.

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальными учреждениями здравоохранения города Владимира:

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Адрес учреждения</b>	<b>Номер телефона регистратуры</b>
1	2	3
Муниципальное учреждение здравоохранения «Первая городская поликлиника города Владимира»	600015, Ново-Ямской пер., 4 1polik@dobroe.ru	54-19-62
Муниципальное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2»	600026, ул.Токарева, 3 gorbol2@gorbol2.elcom.ru	53-57-64 53-57-84
Муниципальное учреждение здравоохранения «Городская больница № 4»	600020, ул.Каманина, 25 gorbol4@gorbol4.elcom.ru	32-47-49
Муниципальное учреждение здравоохранения «Клиническая больница производственных	600031, ул.Добросельская, 38 kbpo@ait.elcom.ru	21-46-48 27-32-20

1	2	3
объединений «Автоприбор» и «Точмаш»		
Муниципальное учреждение здравоохранения «Городская больница № 6»	600900, мкр.Юрьевец, Институтский гор., 18 root@gorbol6.elcom.ru	26-03-26
Муниципальное учреждение здравоохранения «Больница им.Фрунзе»	600003, мкр. Оргтруд, ул.Фрунзе, 1 doctorbif@1242422.elcom.ru	45-61-36
Муниципальное учреждение здравоохранения Городская поликлиника № 2	600000, ул.Никитская, 5 root@gp2stud.elcom.ru	32-21-29
Муниципальное учреждение здравоохранения Детская городская поликлиника	600031, ул.Добросельская, 34 dobroe@dgp.elcom.ru	21-01-90 21-06-27
Муниципальное учреждение здравоохранения Детская городская поликлиника № 1	600001, ул.Дворянская, 24-б dgb-1@detstvo.elcom.ru	32-29-36
Муниципальное учреждение здравоохранения «Детская городская стоматологическая поликлиника»	600001, ул.Студеная гора, 7 vladimir@dgsp.elcom.ru	36-68-62 36-68-62
Муниципальное учреждение здравоохранения Родильный дом № 1 г.Владимира	600031, Константино-Еленинский проезд, 1 root@roddom1.elcom.ru	44-59-42
Муниципальное учреждение здравоохранения Родильный дом № 2 г.Владимира	600001, ул.Офицерская, 6 sekretar@roddom2.elcom.ru	32-15-50
Муниципальное учреждение здравоохранения Стоматологическая поликлиника № 1	600009, ул.Мира, 40 muzsp1@vtsnet.ru	43-10-55
Муниципальное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 2 г.Владимира»	600000, ул.Большая Московская, 3 stomat2@stomat2.vladinfo.ru	32-50-82
Муниципальное учреждение здравоохранения Стоматологическая поликлиника № 3 г.Владимира	600031, Суздальский просп., 2 stomat3@stomat3.elcom.ru	21-55-81
Муниципальное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 4»	600005, ул.Горького, 64 m_u_z_@mail.ru	53-71-14

Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются уполномоченные должностные лица муниципальных учреждений здравоохранения города Владимира.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является осуществление записи на прием к врачу с указанием точной даты и времени приема или отказ в предоставлении услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в день обращения.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;
- Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 № 5487-1;
- Уставом города Владимира.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее - документы):

- паспорт;
- полис обязательного медицинского страхования;
- при записи к врачу-специалисту - направление участкового врача.

Прием заявителей для подачи документов осуществляется в соответствии с графиком работы муниципальных учреждений здравоохранения.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- предоставление ложной или недостоверной информации;
- отсутствие необходимых документов;
- отсутствие врача-специалиста.

2.9. Требования к предоставлению муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги – 20 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – 10 минут.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

- места, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи;
- помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны содержать информационные стенды, оформленные в соответствии с требованиями подпункта 1.5;
- помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны содержать места для ожидания приема заявителей, которые должны быть оборудованы местами для сидения.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги;
- наличие административного регламента предоставления муниципальной услуги;

- наличие информации об оказании муниципальной услуги в средствах массовой информации, общедоступных местах, на стендах в муниципальных учреждениях здравоохранения.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальной услуги;
- соответствие предоставляемой услуги требованиям настоящего административного регламента;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги согласно настоящему административному регламенту;
- количество обоснованных жалоб;
- оказание муниципальной услуги бесплатно в муниципальных учреждениях здравоохранения;
- регистрация, учет и анализ жалоб и обращений в муниципальные учреждения здравоохранения и в управление здравоохранения администрации города Владимира по вопросам предоставления муниципальной услуги.

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

3.1. Муниципальная услуга предоставляется при обращении заявителя в регистратуру муниципального учреждения здравоохранения:

- лично;
- по телефону.

3.2. При предоставлении муниципальной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

- прием и регистрация документов;
- осуществление записи на прием к врачу.

3.3. Прием и регистрация документов.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации документов для предоставления муниципальной услуги является

обращение заявителя к должностному лицу муниципального учреждения здравоохранения.

3.3.2. В случае личного обращения заявителя должностное лицо:

- устанавливает личность заявителя;
- принимает и регистрирует документы;
- возвращает документы заявителю.

В случае обращения заявителя по телефону должностное лицо запрашивает информацию, указанную в документах, необходимых для предоставления муниципальной услуги, согласно п.2.6 настоящего административного регламента, и предупреждает заявителя о необходимости предоставить указанные документы при личном посещении муниципального учреждения здравоохранения.

3.3.3. Результатом административной процедуры является прием и регистрация документов от заявителя должностным лицом.

3.3.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 20 минут.

3.4. Осуществление записи на прием к врачу.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры по осуществлению записи на прием к врачу является прием и регистрация документов от заявителя должностным лицом.

3.4.2. Должностное лицо устанавливает точную дату и время приема.

3.4.3. Результатом административной процедуры является осуществление записи на прием к врачу с указанием точной даты и времени приема, либо отказ в записи на прием к врачу при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в п.2.8. настоящего административного регламента.

3.4.4. Должностное лицо информирует заявителя о записи на прием к врачу с указанием точной даты и времени приема или об отказе в записи на прием к врачу.

3.4.5. Срок исполнения административной процедуры – 10 минут.

3.5. В муниципальных учреждениях здравоохранения дополнительно с формами предоставления муниципальной услуги, указанными в п.3.1 настоящего административного регламента, могут использоваться иные формы, в том числе предварительная запись, запись через врача участковой службы. При этом порядок записи на прием к врачу с помощью данных форм устанавливается непосредственно муниципальными учреждениями здравоохранения.

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

Контроль за исполнением настоящего административного регламента осуществляется главными врачами муниципальных учреждений здравоохранения, управлением здравоохранения администрации города Владимира и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц муниципальных учреждений здравоохранения.

Главными врачами осуществляется текущий контроль на постоянной основе, управлением здравоохранения плановый контроль осуществляется ежеквартально.

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

#### V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц муниципальных учреждений здравоохранения в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Жалобы на действия (бездействия) должностных лиц муниципальных учреждений здравоохранения могут быть поданы главному врачу муниципального учреждения здравоохранения или в управление здравоохранения администрации города Владимира.

5.2. Обращение заявителя рассматривается в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.3. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.5. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения направляется заявителю.