**Приложение**

**к постановлению администрации**

**Крапивинского муниципального района**

**от 26.05.2015 г. №647**

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Крапивинская центральная районная больница»**

**I. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу" (далее - Административный регламент) разрабатывает и определяет сроки и последовательность действий работников учреждения здравоохранения в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, эффективности деятельности муниципального учреждения здравоохранения, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги.

2. Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги, являются: граждане Российской Федерации, прикрепленные территориально к данному лечебному учреждению, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации, обратившиеся в учреждения здравоохранения (далее - получатели услуги).

3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу" предоставляется:

- непосредственно в муниципальном учреждении здравоохранения «Крапивинская центральная районная больница» (далее – МБУЗ «Крапивинская ЦРБ»);

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.) - на Едином портале государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](garantf1://7449153.831/));

- на официальном сайте МБУЗ «Крапивинская ЦРБ» в сети Интернет ([www.muzcrb-krapivino.ru](http://www.muzcrb-krapivino.ru/))

4. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается:

- на официальном сайте МБУЗ «Крапивинская ЦРБ» ([www.muzcrb-krapivino.ru](http://www.muzcrb-krapivino.ru/));

- на информационных стендах, размещаемых в МБУЗ «Крапивинская ЦРБ», а также предоставляется лично или по телефону врачами - специалистами, ответственными за предоставление услуги (далее - специалист).

5. Сведения о месте нахождения учреждения здравоохранения:

МБУЗ «Крапивинская ЦРБ»

Адрес: 652449, Кемеровская область, Крапивинский район, пгт. Зеленогорский, ул. Центральная, 31.

Адрес электронной почты: [crbzel@muzcrb-krapivino.ru](mailto:crbzel@muzcrb-krapivino.ru)

График работы:

Администрация

Часы работы:

понедельник - четверт: 800 - 1700

пятница: 800 - 1600

Обед: 1200 - 1248

Стационары

часы работы: круглосуточно

Часы посещений: 1100 - 1300, 1700 - 1900

Беседа с лечащим врачом: 1300 - 1400

Сон час: 1400 - 1600

- поликлиника (652449, Кемеровская область, Крапивинский район, пгт. Крапивинский, ул. 60 лет Октября, 17), телефон регистратуры 22-0-51.

График работы:

понедельник - четверг: 800 - 1620

пятница: 800 - 1520

Обед: 1200 - 1230

6. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

Муниципальную услугу можно получить:

- при личном обращении;

- по телефону;

- по электронной почте.

6.1. При личном обращении специалист регистратуры доводит до сведения заявителя о перечень документов, предоставляемых для записи на прием к врачу.

6.2. При приеме запроса о получении муниципальной услуги по телефону, специалист регистратуры предупреждает заявителя о необходимости, предоставить определенные документы для получения муниципальной услуги и при личном посещении уполномоченного учреждения.

7. Информация, размещаемая на информационных стендах:

- извлечения из законодательных и иных нормативно-правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимый для предоставления муниципальной услуги;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования к ним;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- данные о месте расположения, графике (режиме) работы, номерах телефонов, адресах электронной почты органов, в которых граждане могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

- схемы расположения специалистов и режим приема ими граждан;

- таблица сроков предоставления муниципальной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди ожидания, времени приема документов и т.д.;

- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

- порядок получения консультаций;

- порядок обжалования решения, действий или бездействия врачами специалистами предоставляющие муниципальную услугу.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

9. Краткое наименование муниципальной услуги «Запись к врачу».

10. Муниципальная услуга "Прием заявок (запись) на прием к врачу" предоставляется специалистами регистратуры МБУЗ «Крапивинская ЦРБ»:

11. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является запись на прием к врачу с указанием точной даты и времени приема или отказ в предоставлении услуги.

12. Срок предоставления муниципальной услуги - в день обращения, при наличии свободной записи на желаемую дату.

13. Предоставление муниципальной услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу" осуществляется муниципальными учреждениями здравоохранения в соответствии с:

- [Конституцией](garantf1://10003000.0/) РФ (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ);

- [Федеральным законом](garantf1://12015118.0/) от 30.03.1999 N 52-ФЗ (ред. от 19.07.2011, с изм. от 07.12.2011) "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

- [Федеральным законом](garantf1://86367.0/) от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 06.12.2011, с изм. от 07.12.2011) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступающими в силу с 05.01.2012) ;

- [Федеральным законом](garantf1://12046661.0/) от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.07.2010) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- [Федеральным законом](garantf1://12080688.0/) от 29.11.2010 N 326-ФЗ (ред. от 03.12.2011) "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации";

- [Федеральным законом](garantf1://12091967.0/) от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=E7BD443BD8ED472F076C528366C84F168692F2DDDD68A2EC7FF3A2603E623A200835F5A23FA362D6I2K9E) от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- [Постановлением](garantf1://4079197.0/) Правительства РФ от 06.05.2003 N 255 "О разработке и финансировании выполнения заданий по обеспечению государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи и контроля за их реализацией"; ("Собрание законодательства РФ", 12.05.2003 N 19, ст. 1838);

- Постановление Правительства РФ от 24 октября 2011 г. N 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»

- [Распоряжение](consultantplus://offline/ref=E7BD443BD8ED472F076C528366C84F168693F5DCD46DA2EC7FF3A2603EI6K2E) Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями»;

- Территориальная программа оказания гражданам Российской Федерации, проживающим в Кемеровской области, бесплатной медицинской помощи на текущий год (далее - Территориальная программа).

14. Для предоставления муниципальной услуги заявители предоставляют:

- документ, удостоверяющий личность;

- полис обязательного медицинского страхования.

Специалистом регистратуры муниципальных учреждений здравоохранения запрещено требовать от заявителя:

а) предоставление документов и информации или осуществление действий, предоставление и осуществление которых не предусмотрено настоящим Административным регламентом;

б) предоставление документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативно правовыми актами Кемеровской области, Крапивинского муниципального района.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

15. Оснований для отказа в записи на прием к врачу нет, кроме случаев:

- отсутствия приема специалиста необходимого профиля в данном учреждении;

- отсутствия свободных талонов на прием к нужному специалисту.

16. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

17. Максимальный срок ожидания в очереди 15 минут.

18. Срок предоставления муниципальной услуги (непосредственно оформления записи на прием к врачу):

- при личном обращении 10 минут;

- по телефону от 5 до 10 минут;

- по электронной почте от 5 до 10 минут.

19. Требования к размещению и оформлению помещений органов предоставления муниципальной услуги.

19.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий;

19.2. Входы в здание для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

19.3. Центральный вход в здание учреждения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об учреждении, осуществляющем предоставление услуги:

- наименование;

- место нахождения;

- режим работы.

19.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендам;

- стульями и столами для возможности оформления документов.

19.5. Каждое рабочее место специалистов регистратуры должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

20.6. Врачи специалисты имеют личные идентификационные карточки и (или) настольные таблички с указанием их фамилии, имени, отчества и должности.

19.7. Здание учреждения оборудовано гардеробом, санузлами, в коридоре у кабинетов врачей специалистов оборудованы места для удобства ожидания.

19.8. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

20. Показатели доступности муниципальной услуги:

- наличие информации о муниципальной услуге на сайте МБУЗ «Крапивинская ЦРБ»;

- наличие информации об услуге и графиках приемов врачей-специалистов в регистратурах муниципального учреждения здравоохранения;

- размещение информации о предоставлении услуги непосредственно в учреждениях на информационных стендах, расположенных в местах, доступных для заявителей.

21. Показатели качества муниципальной услуги:

- соответствие требованиям административного регламента;

- наличие различных каналов получения услуги;

- соблюдение сроков предоставления услуги;

- отсутствие или сокращение обоснованных жалоб на действие (бездействие) должностных лиц.

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

Запись на прием к врачу состоит из следующих административных процедур:

- запись на прием к врачу или отказ в записи на прием к врачу;

- выдача "Талона амбулаторного пациента".

Блок-схема оказания муниципальной услуги представлена в [приложении № 2](#sub_76) настоящего Административного регламента.

22. Юридическим фактом для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя к специалисту регистратуры для записи на прием к врачу.

23. В случае личного посещения, при первичном обращении в данное уполномоченное учреждение, специалист регистратуры производит запись на листе не прерывной записи на прием к врачу и оформляет заявителю индивидуальную карту амбулаторного больного и передает медицинской сестре.

23.1. При повторном обращении (в результате продления листа по нетрудоспособности) специалист регистратуры вносит запись на повторный прием к врачу в соответствии с датой, указанной в листе по нетрудоспособности.

23.2. Если заявитель не имеет возможности в установленное время подойти, он должен как можно раньше сообщить по справочному телефону регистратуры учреждения или через сайт по адресу в информационно - телекоммуникационной сети Интернет об отмене своей заявки на прием к врачу. Общий срок выполнения административных процедур по выполнению муниципальной услуги от 5 до 10 минут.

24. По средствам телефонной связи (на день обращения - при наличии свободных талонов или предварительно на другой день и время, свободные для записи и удобные для заявителя).

24.1. После согласования с заявителем даты и времени приема, осуществляет запись на прием с внесением всех необходимых сведений в компьютер.

24.2. Обязанности специалистов регистратуры при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан:

- при поступлении запроса заявителя о получении муниципальной услуги, специалист регистратуры подробно и в вежливой форме отвечает, на интересующие заявителя вопросы;

- ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве, занимаемой должности лица, принявшего телефонный звонок;

- во время разговора слова произносятся четко, не допускаются параллельные разговоры.

24.3. В случае обращения заявителя за муниципальной услугой по телефону, специалист информирует заявителя о графике работы врача специалиста, к которому направлен заявитель на консультацию и о наличии к нему свободных талонов (на определенную дату и время).

25. Для электронной записи на прием заявителю необходимо зайти на сайт учреждение предоставляющего муниципальную услугу. На сайте можно просмотреть перечень поликлинических учреждений, перечень специалистов, ведущих прием, свободные талоны на прием к данным специалистам и выбрать необходимую информацию:

- специалиста, к которому желает записаться на прием;

- желаемая дата и время приема;

- перечень документов для предоставления муниципальной услуги.

Регистрация производится специалистом регистратуры в Единый электронный журнал приема (записи) граждан к врачам.

Единый электронный журнал приема (записи) граждан к врачам предоставлен в [Приложении № 1](#sub_75) настоящего Административного регламента.

25.1. В случае возникшей необходимости у заявителя отменить ранее сделанную заявку на прием к врачу через электронную почту, можно обратиться непосредственно в регистратуру по телефону и снять заявку, назвав Ваши данные.

Общий срок выполнения административных процедур по выполнению муниципальной услуги от 5 до 10 минут.

Результатом административного действия является запись на листе не прерывной записи на прием к врачу.

Выдача "Талона амбулаторного пациента"

26. Юридическим фактом для начала исполнения административной процедуры является запись на листе не прерывной записи на прием к врачу.

27. В случае личного посещения заявитель получает, в день обращение «Талон амбулаторного больного».

После заполнения специалистом регистратуры "Талона амбулаторного пациента" производится печать "Талона амбулаторного пациента" по учетной форме N 025-12/у и выдача талона обратившемуся гражданину.

В талоне на прием к врачу должны быть указаны дата, время и место приема, фамилия врача

28. При получении запроса по телефону или в электронной форме специалист регистратуры информирует заявителя о предоставленной ему дате и времени приема и о необходимости обращения заявителя в регистратуру (в день явки), не позднее, чем за 10-15 минут до назначенного времени приема для получения "Талона амбулаторного пациента".

Общий срок выполнения административных процедур по выполнению муниципальной услуги от 5 до 10 минут.

Результатом административного действия является получение "Талона амбулаторного пациента".

**IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента

29. Текущий контроль, за соблюдением последовательности действий, определенных административным регламентом по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется врачом специалистом учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Текущий контроль осуществляется путем проведения главной медсестрой учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

30. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании указаний руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Проверки могут быть плановыми (по итогам определенного периода времени) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с осуществлением муниципальной услуги или их отдельные виды. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

31. Ответственность муниципальных служащих за решения и действия (бездействия) осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги

По результатам проведения проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с нормами действующего законодательства.

Специалист регистратуры, ответственный за прием заявлений и документов, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема заявлений и документов.

Специалист регистратуры, ответственный за регистрацию заявлений и принятых документов от граждан, несет персональную ответственность за соблюдение порядка заполнения журнала, за правильность и достоверность записей.

Специалист регистратуры, ответственный за проверку поданных гражданами сведений, документов, несет персональную ответственность за достоверность установленных им сведений. Специалист регистратуры, ответственный за оформление договоров, справок и др. документов, несет персональную ответственность за правильность их оформления по форме и содержанию.

Специалист регистратуры, ответственный за выдачу документов, справок несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка выдачи документов, информации.

Персональная ответственность специалистов регистратуры закрепляется в их должностных инструкциях.

**V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими действий при предоставлении муниципальной услуги**

32. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалований действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

33. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- бездействие должностных лиц (оставление заявления о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения и т.п.);

- решения должностных лиц о приостановлении и прекращении предоставления муниципальной услуги;

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральным законом и принятыми в соответствии с ним иными нормативными правовыми актами;

- требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;

- отказ должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

34. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановление ее рассмотрения:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации

- наличие решения о жалобе, принятого ранее в соответствии с установленными Правилами в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

34.1. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

В случае оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, при отсутствии почтового адреса в обращении, сообщается о причинах отказа в рассмотрении обращения либо о переадресации обращения.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в МБУЗ «Крапивинская ЦРБ» или Администрацию Крапивинского муниципального района.

35. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются обращения заявителей или их представителей в МБУЗ «Крапивинская ЦРБ», Администрацию Крапивинского муниципального района и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, в письменной форме ([приложение N 3](#sub_77)).

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

36. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. При этом документы, ранее поданные заявителями в МБУЗ «Крапивинская ЦРБ» и организации, участвующие в предоставлении услуги, выдаются по их просьбе в виде выписок или копий.

37. Органы муниципальной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба (претензия) заявителем в досудебном (внесудебном) порядке:

- Глава Крапивинского муниципального района;

- Заместитель главы Крапивинского муниципального района;

- Руководителю муниципального учреждения.

37.1. Жалоба подается в:

37.1.1. Администрацию Крапивинского муниципального района в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде, а также по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- [официального сайта](garantf1://7449153.364/) Администрации Крапивинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

- федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал).

При подаче жалобы представителем заявителя в электронном виде, документы, подтверждающие полномочия на осуществление действий от имени заявителя могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется;

38. Срок рассмотрения жалобы, поступившей в установленном порядке, не должен превышать 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

В случае обжалования отказа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

При удовлетворении жалобы принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

39. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- признание жалобы обоснованной (направление в МБУЗ «Крапивинская ЦРБ» требования об устранении выявленных нарушений и о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действие (бездействие);

- признание жалобы необоснованной (направление заявителю письменного мотивированного отказа в удовлетворении жалобы).

При признании жалобы обоснованной в ответе по результатам рассмотрения жалобы должностное лицо органа, уполномоченного на рассмотрение жалобы, указывает:

- сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- принятое по жалобе решение в отношении виновных в нарушении законодательства РФ должностных лиц;

- срок устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

**Приложение №1**

**к** [**Административному регламенту**](#sub_78)

**по предоставлению муниципальной**

**услуги "Прием заявок (запись)**

**на прием к врачу"**

**Единый электронный журнал приема (записи) граждан к врачам**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата записи | Номер полиса, код территории, код страховой медицинской компании | Ф.И.О. пациента | Дата рождения | Адрес пациента | Контактные телефоны пациента | Код врача | ФИО врача | Экстренное, плановое обращение | Примечания |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

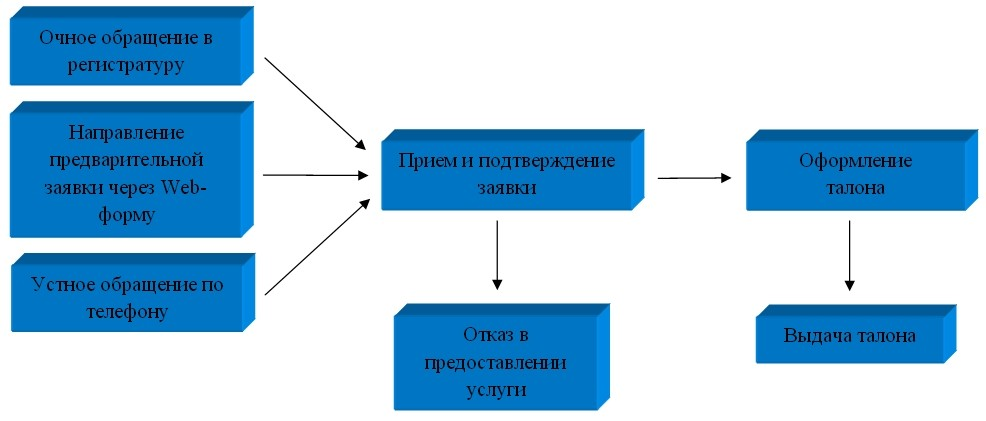
**Приложение N2**

**к** [**Административному регламенту**](#sub_78)

**по предоставлению муниципальной**

**услуги "Прием заявок (запись)**

**на прием к врачу"**



**Приложение N3**

**к** [**Административному регламенту**](#sub_78)

**по предоставлению муниципальной**

**услуги "Прием заявок (запись)**

**на прием к врачу"**

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя

**Жалоба на нарушение требований регламента предоставления муниципальной услуги**

Я,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Проживающий, по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(индекс, город, улица, дом, квартира)

Подаю жалобу от имени\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(своего, или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

На нарушения регламента предоставления муниципальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Допущенное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Наименование муниципального учреждения, допустившего нарушение регламента)

В части следующих требований:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_"

(обратная сторона)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

Обращение к сотруднику структурного подразделения Администрации города, оказывающего услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О.

паспорт серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_N\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата выдачи

контактный телефон

Подпись

дата