ПОЛОЖЕНИЕ

"О порядке записи на прием к врачу,

получение консультации или обследование»

1. Общие положения

1.1. Положение «О порядке записи на прием к врачу, получение консультации или обследование» муниципального бюджетного учреждения здравоохранения Городская поликлиника № 25» (далее – МБУЗ ГП № 25, поликлиника) услуги "Запись на прием к врачу, получение консультации или обследование» (далее - Положение) разработано в целях повышения качества предоставления и доступности услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу (далее - услуга), создания комфортных условий для участников предоставления услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) должностных лиц и сотрудников МБУЗ ГП № 25 при предоставлении услуги.

1.2. Получателями услуги (далее - заявители) являются физические лица, имеющие действующий в Российской Федерации полис обязательного медицинского страхования, лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором, законный представитель лица (заявителя для получения услуги), обратившийся в МБУЗ ГП № 25 с запросом о ее предоставлении, выраженным в устной, письменной или электронной форме. Получателями услуги при записи через сеть "Интернет" являются граждане Российской Федерации, зарегистрированные на территории муниципального образования город Краснодар и прикрепленные к тем учреждениям, которые осуществляют запись на прием к врачу через сеть "Интернет".

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги:

Исполнителем услуги является МБУЗ ГП № 25;

1.3.1. Местонахождение: 350086, Краснодарский край, город Краснодар, ул. Платановый Бульвар, 10/А.

1.3.2. Контактные телефоны: главный врач (8612)261-01-88; (8612)261-31-30; заместитель главного врача по медицинской части (8612)261-11-38.

1.3.3. Адрес электронной почты:polka25@ mail.ru .

1.3.4. Адрес официального сайта: www.kmivc.ru; www.Kuban-online.ru; KRDGP25.RU

1.3.5. Женская консультация (структурное подразделение учреждения, участвующее в предоставлении услуги).

1.3.6. Местонахождение: 350086, Краснодарский край, город Краснодар, ул. 70 Лет Октября, 12/1.

1.3.7. Контактные телефоны: регистратура (8612)261-41-87, заведующая женской консультацией (861)261-39-03.

1.3.8. Прием заявителей по вопросам предоставления услуги специалистами регистратуры МБУЗ ГП № 25 ведется в поликлинике в соответствии с графиком (режимом):

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | 7.00 - 20.00 |
| Вторник | 7.00 - 20.00 |
| Среда | 7.00 - 20.00 |
| Четверг | 7.00 - 20.00 |
| Пятница | 7.00 - 20.00 |
| Суббота | 9-00 - 16-00 |
| Воскресенье | Выходной |

1.3.9. Предоставление услуги через сеть "Интернет" осуществляется круглосуточно.

1.3.10. Информирование (консультирование) по вопросам предоставления услуги, в том числе:

- перечня документов, необходимых для получения услуги;

- срока предоставления услуги;

- времени приема и выдачи документов;

- сроков рассмотрения документов;

- принятия решения по конкретному запросу;

- основания для отказа в предоставлении услуги,

производится в регистратуре МБУЗ ГП № 25, расположенной в здании МБУЗ ГП № 25 по адресу: 350086, Краснодарский край, город Краснодар, ул. Платановый Бульвар, 10/А

(с понедельника по пятницу с 7:00 до 20:00, суббота с 9:00 до 16:00, воскресенье - выходной день), по телефонам: 8(8612) 265-09-41; 261-86-92; 261-40-64.

1.3.11. Информация о предоставлении услуги предоставляется поликлиникой:

- в устной форме лично или по телефону;

- в письменной форме (с использованием почтовой или электронной связи);

- на информационных стендах поликлиники;

- на официальном портале поликлиники в сети "Интернет".

1.3.12. Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование заявителей, являются уполномоченные лица поликлиники (далее - уполномоченные лица).

1.3.13. Уполномоченные лица, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Время ожидания заявителей при индивидуальном устном информировании не должно превышать 15 минут.

1.3.14. Письменные обращения по предоставлению услуги направляются заявителями почтовым отправлением либо принимаются в учреждении здравоохранения нарочно.

1.3.15. Индивидуальное письменное информирование о предоставлении услуги осуществляется путем направления ответа заявителю почтовой связью или посредством электронной почты.

1.3.16. Индивидуальное письменное информирование должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность руководителя, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается главным врачом и направляется в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения заявителя.

1.3.17. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, уполномоченные лица поликлиники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

2. Стандарт предоставления услуги, предоставляемой поликлиникой

2.1. Наименование услуги - "Запись на прием к врачу, получение консультации или обследование".

2.2. Результатом предоставления услуги является:

2.2.1. При непосредственном устном обращении в регистратуру поликлиники - выдача талона на прием к врачу. В талоне должны быть зафиксированы: фамилия, имя, отчество, дата рождения пациента и адрес его регистрации, а также фамилия, имя, отчество врача, его должность, а также время и дата приема.

2.2.2. При обращении в электронном виде - зафиксированная в электронном журнале "Запись на прием к врачу" (информация), а именно: фамилия, имя, отчество заявителя, дата записи на прием к врачу, дата и время приема врача, фамилия, имя, отчество врача и его должность.

2.3. Срок предоставления услуги:

2.3.1. При непосредственном устном обращении заявителя в регистратуру и при обращении по телефону услуга предоставляется в момент обращения. Подтверждением предоставления услуги является талон на прием к врачу, который выдается в день назначенного приема в течение рабочего дня учреждения здравоохранения, но не позднее чем за 10 минут до назначенного времени приема. В талоне должны быть зафиксированы: фамилия, имя, отчество заявителя, дата записи на прием к врачу, дата и время приема врача, фамилия, имя, отчество врача и его должность.

2.3.2. Услуга в электронном виде предоставляется в момент обращения заявителя. Максимальный срок ожидания определяется скоростью Интернет-канала. После бронирования даты и времени посещения врача заявителю необходимо обратиться в регистратуру учреждения здравоохранения для получения талона за 10 минут до времени приема.

2.4. Предоставление услуги поликлиникой осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

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

Федеральным законом от 29 ноября 2010 года N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации";

Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ";

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года N 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"; (в ред. распоряжений Правительства РФ от 07.09.2010 N 1506-р, от 28.12.2011 N 2415-р)

Законом Краснодарского края от 18 декабря 2013 года N 2848-КЗ "О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2014 год и плановый период 2015 и 2016 годов";

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги при обращении заявителя в регистратуру поликлиники:

- документ, удостоверяющий личность заявителя;

- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования граждан.

При возникновении необходимости записи на прием к врачу в поликлинику, в случае если заявителем является законный представитель лица, у которого возникла необходимость записи на прием к врачу, представляются следующие документы:

- паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность лица, у которого возникла необходимость записи на прием к врачу в учреждение здравоохранения;

- полис обязательного медицинского страхования лица, у которого возникла необходимость записи на прием к врачу в учреждение здравоохранения;

- документ, подтверждающий право заявителя представлять интересы лица, у которого возникла необходимость записи на прием к врачу в учреждение здравоохранения;

- паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

2.6. Для записи на прием к врачу через сеть "Интернет" пациенту необходимо знать серию и номер своего полиса ОМС.

Требовать от заявителей документы и информацию, не предусмотренные настоящим подпунктом, не допускается.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:

- предоставление заявителем неполного комплекта документов, указанных в [2.5](#P166). настоящего Положения;

- предоставление заявителем документов, содержащих подчистки, приписки, исправления, потертости или зачеркнутые слова.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги.

2.8.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги при личной записи заявителя на прием к врачу:

- отсутствие приема специалиста необходимого профиля в поликлинике;

- отсутствие свободного времени в расписании приема врача;

- отсутствие обязательной информации, требуемой для записи на прием;

- изменение законодательства либо наступление форс-мажорных обстоятельств.

При устранении причин, являющихся основанием для отказа в предоставлении услуги, заявитель вправе повторно обратиться за предоставлением услуги.

Отсутствие документа, удостоверяющего личность, или полиса ОМС не является основанием для отказа в записи на прием к врачу при состояниях, требующих оказания экстренной медицинской помощи. В этом случае заявителя информирует сотрудник регистратуры о порядке оказания медпомощи при отсутствии полиса ОМС.

2.8.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги при записи на прием к врачу через сеть "Интернет":

- несоответствие данных, вносимых заявителем (неправильный ввод Ф.И.О. заявителя, номера полиса ОМС и др.);

- временное приостановление работы программы "Запись на прием к врачу";

- повреждения системы.

2.9. Услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Сроки предоставления услуги определяются в соответствии с настоящим Административным регламентом применительно к каждой административной процедуре в зависимости от формы ее предоставления.

2.10.1. При предоставлении услуги при личном обращении - не более 20 минут.

2.10.2. Прием заявок на прием к врачу в день его приема, прием документов и их проверка для осуществления приема врачом - не более 15 минут.

2.10.3. Запись на прием к врачу - не более 5 минут.

2.10.4. При предоставлении услуги "Запись на прием к врачу" через сеть Интернет максимальный срок предоставления услуги неограничен, определяется скоростью Интернет-канала и уровнем владения гражданином информационными технологиями.

2.11. Очередность для заявителя при осуществлении записи на прием к врачу и (или) диагностическое обследование не может быть более 14 рабочих дней.

2.12. Прием заявителей в поликлинике ведется по времени, указанном в талоне амбулаторного пациента.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется 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 (при необходимости);

- наличие оргтехники для печати, копирования, сканирования документов;

- наличие средств связи;

- наличие канцелярских принадлежностей;

- обеспечение комфортных условий для граждан;

- наличие офисной мебели.

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

- наличие информации о графике работы поликлиники, структурного подразделения – женской консультации;

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

- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;

- наличие информации об органах, осуществляющих контроль и надзор за предоставлением услуги;

- наличие информации о порядке рассмотрения жалоб (претензий) в процессе получения услуг;

- наличие информации о порядке получения услуги в электронной форме.

2.15. Показатели доступности и качества услуги:

- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью услуг;

- соответствие предоставляемой услуги требованиям настоящего Положения;

- соблюдение сроков предоставления услуги согласно настоящему Положению;

- количество обоснованных обращений (жалоб);

- оказание услуги бесплатно;

- регистрация, учет и анализ жалоб и обращений;

- размещение настоящего Положения а информационном стенде МБУЗ ГП № 25, на официальном сайте "Интернет" МБУЗ ГП № 25 (KRDGP25.RU).

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их

выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме

3.1. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении услуги, представлена на [блок-схеме](#P376) в Приложении № 1 к настоящему Положению.

3.2. Предоставление услуги **при обращении заявителя лично** включает выполнение следующих административных процедур:

3.2.1. Проверка документов, представленных заявителем, и определение профиля врача, в консультации которого нуждается заявитель.

3.2.1.1. Основанием для начала данной административной процедуры является обращение заявителя в регистратуру поликлиники для записи на прием к врачу. Специалист проверяет наличие у заявителя всех необходимых документов в соответствии с [пунктом 2.5 раздела 2](#P166) настоящего Положения и уточняет профиль врача, в консультации которого нуждается заявитель.

3.2.1.2. Возможные результаты исполнения данной административной процедуры:

- выбор врача, в консультации которого нуждается заявитель;

- отказ в предоставлении услуги в случае отсутствия у заявителя необходимых документов, отсутствия в учреждении приема необходимого врача.

3.2.1.3. Срок исполнения данной административной процедуры - 5 минут.

3.2.2. Сообщение заявителю сведений о времени, на которое он может записаться.

3.2.2.1. Основанием для начала данной административной процедуры является наличие врача нужного профиля в поликлинике.

3.2.2.2. Специалист определяет время в расписании выбранного врача, доступное для записи на прием, и сообщает заявителю возможные варианты.

3.2.2.3. Результат исполнения данной административной процедуры - информирование заявителя о дате и времени, доступных для записи на прием к врачу.

3.2.2.4. Срок исполнения данной административной процедуры - 5 минут.

3.2.3. Выбор заявителем даты и времени из доступных для записи.

3.2.3.1. Основанием для начала данной административной процедуры является получение заявителем информации о доступных дате и времени в графике приема выбранного врача.

3.2.3.2. Заявитель выбирает удобные для него дату и время из предложенных вариантов и сообщает об этом специалисту.

3.2.3.3. Результатом исполнения данной административной процедуры является выбор заявителем даты и времени для записи на прием к нужному врачу.

3.2.3.4. Срок исполнения данной административной процедуры - 5 минут.

3.2.4. Регистрация данных заявителя и предоставление талона.

3.2.4.1. Основанием для начала данной административной процедуры является выбор заявителем даты и времени для записи на прием к врачу.

3.2.4.2. Специалист записывает заявителя на прием к врачу согласно выбранным заявителем датой и временем, а также заполняет на основании представленных документов заявителем талон, который подтверждает факт записи на прием к врачу.

3.2.4.3. Результатом исполнения данной административной процедуры является запись заявителя на прием к врачу и выдача ему талона.

3.2.4.4. Срок исполнения данной административной процедуры - 5 минут.

3.2.5. Ответственным за исполнение данных административных процедур является специалист регистратуры (медрегистратор).

3.3. Предоставление услуги **при обращении заявителя по телефону** включает выполнение следующих административных процедур:

3.3.1. Определение врача, в консультации которого нуждается заявитель.

3.3.1.1. Основанием для начала данной административной процедуры является обращение заявителя в поликлинику по телефону. При обращении заявителя по телефону сотрудник поликлиники выясняет у заявителя:

- профиль врача, в консультации которого он нуждается;

- наличие документов, указанных в [пункте 2.5 раздела 2](#P166) настоящего Положения.

3.3.1.2. Возможные результаты исполнения данной административной процедуры:

- выбор врача, в консультации которого нуждается заявитель;

- отказ в предоставлении услуги в случае отсутствия у заявителя необходимых документов, отсутствия в поликлинике приема необходимого врача.

3.3.1.3. Срок исполнения данной административной процедуры - 5 минут.

3.3.2. Сообщение заявителю сведений о дате и времени, на которые он может записаться.

3.3.2.1. Основанием для начала данной административной процедуры является наличие врача нужного профиля в поликлинике и необходимых документов у заявителя.

3.3.2.2. Специалист определяет время в расписании выбранного врача, доступное для записи на прием, и сообщает заявителю возможные варианты.

3.3.2.3. Результат исполнения данной административной процедуры - информирование заявителя о дате и времени, доступных для записи на прием к врачу.

3.3.2.4. Срок исполнения данной административной процедуры - 5 минут.

3.3.3. Выбор заявителем даты и времени из доступных для записи.

3.3.3.1. Основанием для начала данной административной процедуры является получение заявителем информации об имеющейся возможности записи на прием.

3.3.3.2. Заявитель выбирает удобные для него дату и время из предложенных вариантов и сообщает об этом специалисту.

3.3.3.3. Результатом исполнения данной административной процедуры является выбор заявителем даты и времени для записи на прием к нужному врачу.

3.3.3.4. Срок исполнения данной административной процедуры - 5 минут.

3.3.4. Регистрация данных заявителя и оформление талона.

3.3.4.1. Основанием для начала данной административной процедуры является выбор заявителем даты и времени для записи на прием к врачу.

3.3.4.2. Специалист записывает заявителя на прием к врачу согласно выбранным заявителем датой и временем, а также заполняет талон на основании информации, полученной от заявителя в устной форме и содержащей сведения о фамилии, имени, отчестве, дате рождения, номере полиса ОМС заявителя. Талон является документом, который подтверждает факт записи на прием к врачу. Талон заявитель может получить в учреждении в удобное для себя время, в том числе в назначенный день приема при предъявлении паспорта.

3.3.4.3. Результатом исполнения данной административной процедуры является запись заявителя на прием к врачу и оформление талона.

3.3.4.4. Срок исполнения данной административной процедуры - 5 минут.

3.3.5. Ответственным за исполнение данных административных процедур является специалист (медрегистратор).

3.3.6. Предоставление услуги **в электронной форме** включает выполнение следующих административных процедур.

3.3.7. Предоставление заявителю списка врачей в выбранном учреждении.

3.3.7.1. Заявителю предоставляется список врачей, работающих вполиклинике. Заявитель выбирает из списка врача, консультация которого ему необходима.

3.3.8.2. Возможные результаты исполнения данной административной процедуры:

- выбор заявителем врача;

- отказ в предоставлении государственной услуги в случае отсутствия в поликлинике приема необходимого врача.

3.3.7.3. Срок исполнения данной административной процедуры зависит от скорости Интернет-канала и от уровня владения гражданином информационными технологиями.

3.3.8. Предоставление расписания врача и возможности выбора даты и времени приема из доступных временных ячеек.

3.3.8.1. Основанием для начала данной административной процедуры является выбор заявителем врача.

3.3.8.2. Заявителю представляется расписание выбранного им врача, где цветом выделены доступные для записи ячейки. Заявитель выбирает желаемые дату и время записи. Данный запрос отправляется в информационную систему "Электронная регистратура" для обработки и резервирования необходимых для приема даты и времени заявителю.

3.3.8.3. Возможные результаты исполнения данной административной процедуры:

- выбор заявителем желаемых даты и времени для записи на прием;

- отказ в предоставлении услуги в случае отсутствия доступных для заявителя даты и времени в графике приема выбранного врача.

3.3.8.4. Срок исполнения данной административной процедуры зависит от скорости Интернет-канала и от уровня владения гражданином информационными технологиями.

3.3.9. Регистрация данных Заявителя (информация о номере полиса ОМС).

3.3.9.1. Основанием для начала данной административной процедуры является выбор заявителем желаемых даты и времени для записи на прием.

3.3.9.2. Заявитель указывает в специально отведенных полях информацию о номере полиса ОМС, дату рождения, после чего выбирает кнопку "Ввод" на экране. В случае пропуска заявителем полей после нажатия кнопки "Ввод" на экране появляется сообщение с информацией о необходимости заполнить пропущенные поля. Если заявитель не заполняет все поля, предоставление государственной услуги становится невозможным.

3.3.9.3. Информационная система "Электронная регистратура" принимает полученную информацию, обрабатывает ее и сверяет с имеющимися в базе данных сведениями о заявителе. В случае совпадения всех полей система отправляет ответ на портал о возможности осуществления записи на прием. При неверном заполнении полей на экране появится сообщение о необходимости внести исправления в указанных полях. После корректировки данных и их успешной отправки на экране появится сообщение "Запрос принят на рассмотрение".

3.3.9.4. Возможные результаты исполнения данной административной процедуры:

- отправка данных о заявителе при помощи сервисов межсистемного взаимодействия в "Электронную регистратуру";

- отказ в предоставлении услуги в случае пропуска полей, необходимых и обязательных для предоставления услуги.

3.3.9.5. Срок исполнения данной административной процедуры зависит от скорости Интернет-канала и от уровня владения гражданином информационными технологиями.

3.3.10. Прием и проверка по базе данных застрахованных лиц сведений о заявителе.

3.3.11. Уведомление заявителя о результатах записи к врачу.

3.3.11.1. Основанием для начала данной административной процедуры является регистрация данных заявителя.

3.3.11.2. Система сверяет запрос заявителя о записи на прием к врачу с имеющимися свободными временными ячейками на запись и при успешной проверке осуществляет запись на прием к врачу на выбранное время. На экране появляется сообщение об осуществлении записи на прием, дате и времени приема. Одновременно заявитель информируется о возможности распечатать талон. В случае невозможности распечатать талон заявитель может получить его в регистратуре поликлиники в удобное для себя время, в том числе в назначенный день приема при предъявлении паспорта не позднее чем за 10 минут до приема врача.

3.3.11.3. Результатом исполнения данной административной процедуры является запись на прием к врачу и оформление талона.

3.3.11.4. Срок исполнения данной административной процедуры зависит от скорости Интернет-канала и от уровня владения гражданином информационными технологиями.

4. Формы контроля за исполнением Положения

4.1. Общий контроль над принятием решений, соблюдением и исполнением положений настоящего Положения осуществляет главный врач. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, осуществляют: заместитель главного врача по организационно-методической работе, заведующий терапевтическим отделением - врач-терапевт.

4.2. Контроль над полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) или решения уполномоченных лиц поликлиники, принятие решений и подготовку ответов на указанные обращения.

4.3. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с исполнением услуги, а также выполнением той или иной административной процедуры. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителей, в случаях поступления жалоб. Периодичность осуществления общего, текущего контроля устанавливается главным врачом.

4.4. По результатам проверок уполномоченные лица, допустившие нарушения положений настоящего Положения, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Специалисты регистратуры несут персональную ответственность за внесение информации о свободных талонах на прием к врачу; обработку электронных заявок от граждан; своевременное информирование граждан, записавшихся на прием, об изменениях даты и времени приема врачей.

4.6. Персональная ответственность специалистов регистратуры закрепляется в их должностных инструкциях.

4.7. Степень ответственности и порядок привлечения к ответственности уполномоченных лиц поликлиники устанавливается действующим законодательством Российской Федерации.

5. Порядок урегулирования обжалования

действий (бездействия) уполномоченных лиц поликлиники,

предоставляющих услугу

5.1. Предметом урегулирования обжалования могут быть решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги.

Порядок урегулирования обжалования решения, действия (бездействия) уполномоченного лица предусматривает подачу обращения заявителя главному врачу.

5.2. Жалоба на действия (бездействия) уполномоченного лица поликлиники для рассмотрения направляется главному врачу поликлиники (350086, город Краснодар, ул. Платановый Бульвар, 10/А).

Заявитель может направить обращение в письменной форме или в форме электронного сообщения (электронной почтой по адресу: (polka25@ mail.ru), а также обратиться лично.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса;

- нарушение срока предоставления услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, для предоставления услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.4. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в поликлинику.

5.4.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта поликлиники, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

- наименование поликлиники, Ф.И.О. должностного лица поликлиники, либо лица, действия (бездействие) которых обжалуются;

- Ф.И.О. заявителя, сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых действиях (бездействии) должностного лица поликлиники, либо лица, ответственного за предоставление услуги;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) поликлиники, уполномоченного лица поликлиники. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в поликлинику, подлежит рассмотрению, в течение тридцати календарных дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу;

- отказывает в удовлетворении жалобы;

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

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

Приложение N 1

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ "ПРИЕМ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ) НА ПРИЕМ

К ВРАЧУ"

 ┌─────────────┐

 │ Заявитель │

 └─┬────┬────┬─┘

 ┌─────────────────┘ │ └─────────────────┐

 \/ │ \/

 ┌────────────────┐ │ ┌───────────────────┐

 │ Лично │ │ │ Портал │

 │ │ \/ │www.kuban-online.ru│

 └────────┬───────┘ ┌────────────┐ └─────────┬─────────┘

 \/ │По телефону │ \/

 ┌──────────────────┐ └──────┬─────┘ ┌───────────────────┐

 │ Проверка │ \/ │ Выбор │

 │ документов, │ ┌─────────────────────┐ │ государственного │

 │ представленных │ │ Выбор врача, в │ │ учреждения │

 │ Заявителем │ │консультации которого│ │ здравоохранения │

 │ │ │ нуждается Заявитель │ │ │

 └────────┬─────────┘ │ │ └─────────┬─────────┘

 \/ └──────────┬──────────┘ \/

 ┌────────────────────┐ │ ┌──────────────────────┐

 │ Выбор врача, в │ │ │ Выбор врача, в │

 │ консультации │ │ │консультации которого │

 │ которого нуждается │ │ │ нуждается Заявитель │

 │ Заявитель │ │ │ │

 └──────────┬─────────┘ │ └──────────┬───────────┘

 \/ \/ \/

┌──────────────────────┐ ┌─────────────────────┐ ┌────────────────────────┐

│ Предоставление │ │ Предоставление │ │ Предоставление │

│ расписания врача и │ │ расписания врача и │ │ расписания врача и │

│ определение даты и │ │ определение даты и │ │ определение даты и │

│времени, доступных для│ │ времени, доступных │ │ времени, доступных для │

│ записи │ │ для записи │ │ записи │

└────────────┬─────────┘ └──────────┬──────────┘ └──────────┬─────────────┘

 \/ \/ \/

 ┌────────────────────┐ ┌─────────────────────┐ ┌──────────────────────┐

 │ Выбор Заявителем │ │ Выбор Заявителем │ │ Выбор Заявителем │

 │желаемого времени и │ │ желаемого времени и │ │ желаемого времени │

 │ даты для записи на │ │ даты для записи на │ │ и даты для записи на │

 │ прием │ │ прием │ │ прием │

 └──────────┬─────────┘ └──────────┬──────────┘ └──────────┬───────────┘

 \/ \/ \/

 ┌───────────────────┐ ┌─────────────────────┐ ┌───────────────────┐

 │Регистрация данных │ │ Регистрация данных │ │Регистрация данных │

 │ Заявителя │ │ Заявителя │ │ Заявителя │

 └─────────┬─────────┘ └─────────┬───────────┘ └────────┬──────────┘

 │ \/ \/

 │ ┌───────────────────────┐ ┌──────────────────────┐

 │ │ Получение талона на │ │ Прием и проверка по │

 │ │ прием к врачу при │ │ базе данных │

 │ │ предъявлении паспорта │ │ застрахованных лиц │

 │ │ непосредственно в │ │ сведений о Заявителе │

 │ │ учреждении │ └──────────┬───────────┘

 │ └───────────────────────┘ \/

 \/ ┌──────────────────────┐

 ┌────────────────┐ │Уведомление Заявителя │

 │Выдача талона на│<──────────────────────────┤о результатах записи к│

 │ прием к врачу │ │ врачу │

 └────────────────┘ └──────────────────────┘