

Утвержден
приказом Министерства здравоохранения
Республики Дагестан
от _____ 2017 г. № _____

**Административный регламент
государственного бюджетного учреждения Республики Дагестан
«Городская клиническая больница №1»
по предоставлению государственной услуги
«Прием заявок (запись) на вызов врача на дом»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования регламента

Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом» ГБУ РД «Городская клиническая больница №1» (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.

Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения между заявителями и ГБУ РД «Городская клиническая больница №1», возникающие при предоставлении государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом».

Медицинская помощь на дому предоставляется пациенту, обратившемуся за оказанием медицинской помощи, состояние здоровья которого не позволяет ему самостоятельно посетить медицинскую организацию.

Круг заявителей

Заявителями в рамках оказания государственной услуги являются физические лица: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, имеющие регистрацию в Российской Федерации, для получения услуги по месту жительства (пребывания) и их представители (далее - заявители).

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

Государственную услугу предоставляет ГБУ РД «Городская клиническая больница №1» (далее – медицинская организация).

Место нахождения – 367018, Республика Дагестан, г. Махачкала, ул. Лаптиева 55А.

Специалисты осуществляют прием заявителей в соответствии со следующим графиком:

понедельник - пятница с 8.00 до 18.00

Выходные: суббота - воскресенье

Справочный телефон: +7(8722) 55-37-64

Официальный сайт: www.05gb1.ru

Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги.

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

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.), информационных стендах медицинской организации здравоохранения.

Информация и консультации (справки) о порядке предоставления государственной услуги предоставляется работниками медицинской организации, ответственными за предоставления государственной услуги при личном обращении, по телефону, включая электронную почту.

Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги заявители вправе обратиться:

- лично;
- почтой;
- по телефону;
- по e-mail;
- через законного представителя.

Информация о государственной услуге является открытой и общедоступной.

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

На информационных стендах, размещаемых в помещении медицинской организации, в федеральной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Республики Дагестан» содержится следующая информация:

- место нахождения, график работы, справочные телефоны, адреса электронной почты медицинской организации;
- копия лицензии на осуществление медицинской деятельности.

Информация о предоставлении государственной услуги должна быть доступна для инвалидов.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование государственной услуги

Государственная услуга, предоставление которой регулируется настоящим Административным регламентом, именуется «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом».

Наименование организации, предоставляющей государственную услугу

Государственную услугу предоставляет государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Городская клиническая больница №1» (далее - медицинская организация).

Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является:

- 1) Прием заявок (запись) на вызов врача на дом информация, зафиксированная в журнале записи на вызов врача на дом, – 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 медицинской организации.
- 2) отказ в приеме заявок (запись) на вызов врача на дом.

Срок предоставления государственной услуги

Прием заявок (запись) на вызов врача на дом при введении услуги в электронном виде осуществляется в момент обращения гражданина на портал государственных услуг.

Прием заявок (запись) на вызов врача на дом через портал государственных услуг осуществляется в момент обращения гражданина в медицинскую организацию.

Время предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (Принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. «Собрании законодательства Российской Федерации», 04.08.2014, № 31, ст. 4398);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» ("Российская газета", 2011, 15 июля, № 153);

Федеральным законом от 21 октября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» ("Российская газета", 2011, 23 ноября, № 263);

Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 06.12.2010, № 49, ст. 6422);

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ", 27.11.1995, № 48, ст. 4563);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» («Российская газета», 22.08.2012, № 192);

Законом Республики Дагестан от 14.06.2012 № 34 «Об охране здоровья граждан в Республике Дагестан» («Собрание законодательства Республики Дагестан», 15.06.2012, № 11, ст. 482);

постановлением Правительства Республики Дагестан от 16 декабря 2011г. № 493 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Собрание законодательства Республики Дагестан», 30.12.2011, № 24, ст. 1226).

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

Перечень документов от заявителей, необходимых для предоставления государственной услуги:

1) Для лиц, достигших 14 лет:

паспорт либо иной документ удостоверяющий личность;

полис обязательного медицинского страхования либо полис добровольного медицинского страхования, либо универсальную электронную карту).

свидетельство обязательного пенсионного страхования с уникальным СНИЛС;

2) Для лиц, не достигших 14 лет:

свидетельство о рождении;

полис обязательного медицинского страхования либо полис добровольного медицинского страхования, либо универсальную электронную карту.

свидетельство обязательного пенсионного страхования с уникальным СНИЛС;

3) для лиц, имеющих право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным [законом](#) «О беженцах»:

удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, или копию жалобы на решение о лишении статуса беженца, поданную в Федеральную миграционную службу, с отметкой о ее приеме к рассмотрению, или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;

полис обязательного медицинского страхования.

4) для иностранных граждан, постоянно проживающих в Российской Федерации:

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

вид на жительство;

полис обязательного медицинского страхования.

5) для лиц без гражданства, постоянно проживающих в Российской Федерации:

документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

вид на жительство;

полис обязательного медицинского страхования.

6) для иностранных граждан, временно проживающих в Российской Федерации:

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации;

полис обязательного медицинского страхования.

7) для лиц без гражданства, временно проживающих в Российской Федерации:

документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации либо документ установленной формы, выдаваемый в

Российской Федерации лицу без гражданства, не имеющему документа, удостоверяющего его личность;

полис обязательного медицинского страхования.

8) для представителя гражданина, в том числе законного: документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя.

9) в случае изменения места жительства - документ, подтверждающий факт изменения места жительства.

В случае направления заявления в электронном виде через Портал государственных и муниципальных услуг Республики Дагестан www.gu.e-dag.ru, заявление заполняется в электронном виде, согласно представленной на порталах электронной форме.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

Документы, необходимые для предоставления государственной услуги которые находятся в распоряжении государственных органов, и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, отсутствуют.

Запрещается требовать от заявителей:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не имеется.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

Оснований для приостановления в предоставлении государственной услуги не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
текст электронного или письменного обращения не поддается прочтению.

представленные документы недействительны либо неправильно оформлены.

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

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

Размер платы, взимаемой при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги - 15 минут.

Максимальный срок регистрации запроса не более 15 минут с учетом имеющейся очереди, при обращении лично.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги - в течение 15 минут.

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, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

Местами для предоставления государственной услуги являются помещения для приема посетителей в здании, в котором предоставляется государственная услуга.

При наличии возможности на территории, прилегающей к зданию, в котором предоставляется государственная услуга, должна быть оборудована стоянка для парковки автотранспортных средств.

На каждой стоянке автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства.

Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

На прилегающей к зданию, в котором предоставляется государственная услуга, территории должна быть обеспечена возможность самостоятельного передвижения инвалидов, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Прием граждан осуществляется в помещениях медицинской организации.

Помещения содержат места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Центральный вход в здание медицинской организации оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы.

Вход в помещения медицинской организации оборудуется пандусом, расширенным переходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный вход инвалидов (инвалидов-колясочников).

Помещения медицинской организации должны предусматривать возможность самостоятельного передвижения инвалидов по его территории, беспрепятственного доступа инвалидов в помещение и к услугам, с учетом ограничения их жизнедеятельности.

Помещения медицинской организации должны быть оборудованы средствами дублирования необходимой для инвалидов звуковой и

зрительной информации, а также надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией, выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля. Должен быть обеспечен допуск в помещение уполномоченного органа сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

Медицинская организация должна обеспечить допуск в помещение собаки-поводыря при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выданного по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

Сотрудники медицинской организации должны при необходимости оказывать инвалидам помощь в посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом у помещения уполномоченного органа, в том числе с использованием кресла-коляски; сопровождать инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, оказывать им помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Кабинеты специалистов оборудуются информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании структурного подразделения медицинской организации.

В помещениях для ожидания – заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания должны иметься средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;
- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих государственную услугу;
- режим работы органов, предоставляющих государственную услугу;
- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- настоящий Административный регламент.

Помещения для приема заявителей оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием.

Место для приема заявителей оборудовано стулом, имеет место для написания и размещения документов, заявлений.

Показатели доступности и качества государственной услуги

Качественной предоставляемая государственная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные в настоящем Административном регламенте, и при отсутствии жалоб со стороны заявителей на нарушение требований стандарта предоставления государственной услуги.

Количество взаимодействий заявителей с должностными лицами медицинской организации при предоставлении государственной услуги, их продолжительность должны быть сведены до оптимального минимального значения.

Показатели доступности предоставляемой государственной услуги:

информация о государственной услуге публикуется в республиканской государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Дагестан" на официальной странице медицинской организации.

наличие информации о графике работы медицинской организации и приёмах врачей-специалистов по предоставлению государственной услуги в местах оказания государственной услуги на информационных стендах в медицинской организации;

время ожидания услуги – не более 15 минут при обращении заявителей лично;

услуга оказывается бесплатно.

Показатели качества предоставляемой государственной услуги характеризуется отсутствием:

очереди при приеме заявителей;

жалоб на действия (бездействие) сотрудников учреждения;

жалоб на некорректное, невнимательное отношение сотрудников учреждения.

Показателем доступности государственной услуги является возможность получения информации о предоставлении государственной услуги, о ходе её выполнения, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Требования, учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах, определяются Соглашениями о взаимодействии с многофункциональными центрами.

Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной услуги.

Предоставление государственной услуги в электронной форме, в том числе взаимодействие органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих государственные услуги, организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг или организующих предоставление государственных и муниципальных услуг, и заявителей, осуществляется на базе информационных систем, включая государственные и муниципальные информационные системы, составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

Заявители имеют право представить заявление и иные документы, необходимые для предоставления государственной услуги, с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть Интернет:

лично или через законного представителя при посещении органа или организации;

посредством Портала государственных и муниципальных услуг (функций) (без использования электронных носителей);

иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявления и иные документы.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Исчерпывающий перечень административных процедур

Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте медицинской организации 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 к настоящему Административному регламенту.

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) Оформление вызова на дом;
- 2) Назначение исполнителя вызова на дом;
- 3) Исполнение вызова на дом;
- 4) Учет выполненных вызовов на дом и фиксация результатов оказания медицинской помощи на дому.

Последовательность выполнения административных процедур

Оформление вызова на дом

Инициаторами вызова на дом могут быть:

пациент, его законный представитель или иное лицо, действующее в интересах пациента;

ответственный сотрудник медицинской организации, регистрирующий активы, переданные в медицинскую организацию;

врач (средний медицинский персонал), осуществляющий повторные плановые посещения пациентов на дому, патронаж на дому, оказывающий паллиативную медицинскую помощь.

Прием вызовов на дом осуществляется в часы работы медицинской организации.

Для вызова на дом пациент сообщает ответственному работнику медицинской организации:

контактный телефон для уведомлений по телефону или с помощью SMS;

адрес фактического местонахождения пациента для оказания медицинской помощи на дому (с указанием номера подъезда, этажа, кодового замка, наличия лифта);

идентификационные данные пациента: номер полиса обязательного медицинского страхования либо фамилию, имя, отчество, пол, дату рождения или возраст;

адрес электронной почты (по желанию пациента, для получения уведомлений посредством электронной связи);

повод для вызова на дом.

Ответственный работник медицинской организации регистрирует вызов на дом в журнале записи на вызов врача на дом в случае, если вызов на дом осуществляется по адресу, обслуживаемому медицинской организацией.

В случае если вызов на дом связан с внезапными острыми заболеваниями (состояниями), обострением хронических заболеваний, представляющими угрозу жизни пациента, соответствующими поводам для вызова скорой медицинской помощи согласно [приказу](#) Минздрава России от 20.06.2013 № 388н «Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной медицинской помощи», ответственный работник медицинской организации передает вызов для исполнения в соответствующую станцию скорой медицинской помощи с фиксацией соответствующей информации в журнале записи на вызов врача на дом.

Врач медицинской организации регистрирует вызовы на дом для себя и для среднего медицинского персонала:

при необходимости планового повторного посещения пациентов;

при осуществлении патронажа на дому;

для оказания паллиативной медицинской помощи.

Средний медицинский персонал медицинской организации регистрирует вызовы на дом для себя:

при необходимости планового повторного посещения пациентов для выполнения лечебных процедур и диагностических исследований;
при осуществлении патронажа на дому;
для оказания паллиативной медицинской помощи.

После регистрации вызова на дом пациент получает информацию о регистрации вызова на дом посредством SMS или электронной связи.

Назначение исполнителя вызова на дом

Ответственный работник медицинской организации осуществляет назначение медицинских работников, осуществляющих выезд на дом для оказания медицинской помощи (далее - исполнитель вызова на дом), для зарегистрированных вызовов на дом и передачу вызовов на исполнение.

После передачи вызова на исполнение пациент получает информацию о регистрации вызова на дом с указанием фамилии, имени, отчества исполнителя вызова на дом и интервала времени исполнения вызова на дом посредством SMS или электронной связи.

По инициативе пациента вызов на дом может быть отменен с указанием причины отмены вызова на дом.

Исполнение вызова на дом

Врач или средний медицинский персонал исполняют вызовы на дом в соответствии с перечнем зарегистрированных вызовов на дом, назначенных для данного врача или среднего медицинского персонала.

Посещение врачом или средним медицинским персоналом пациента на дому осуществляется в часы работы медицинской организации в день приема вызова.

Посещение врачом пациента по вызову на дом, переданному диспетчерской службой соответствующей станции скорой медицинской помощи, осуществляется в сроки, установленные ответственным сотрудником станции скорой медицинской помощи.

Посещение врачом пациента по вызову на дом, переданному ответственными работниками медицинских организаций государственной системы здравоохранения, оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях, при выписке пациентов, осуществляется в сроки, установленные в выписном эпикризе.

В случае обнаружения у пациента состояния, требующего оказания медицинской помощи в экстренной форме, исполнитель вызова организует вызов бригады станции скорой медицинской помощи. До прибытия бригады станции скорой медицинской помощи исполнитель вызова находится у пациента.

Учет выполненных вызовов на дом и фиксация результатов оказания медицинской помощи на дому

Факт выполнения вызова на дом регистрируется в журнале записи на вызов врача на дом в день выполнения вызова на дом.

Результаты оказания медицинской помощи на дому фиксируются исполнителем вызова на дом в срок не позднее одного рабочего дня после выполнения вызова на дом.

Врач, исполнивший вызов на дом:

заполняет талон пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма N 025-1/у, утверждена приказом Минздрава России от 15.12.2014 № 834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению»);

вносит сведения в журнал вызовов врачей на дом (форма № 031/у, утверждена приказом Минздрава СССР от 04.10.1980 № 1030 «Об утверждении форм первичной медицинской документации учреждений здравоохранения»);

вносит сведения в Медицинскую карту пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма № 025/у, утверждена приказом Минздрава России от 15.12.2014 № 834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению»).

Средний медицинский персонал, исполнивший вызов на дом, вносит сведения в Тетрадь учета работы на дому участковой (патронажной) медицинской сестры (акушерки) (форма № Ф116/у, утверждена приказом Минздрава СССР от 04.10.1980 № 1030 «Об утверждении форм первичной медицинской документации учреждений здравоохранения»).

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением должностными лицами медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги, последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется должностным 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.

Текущий контроль может быть плановым (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы медицинской организации) и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителей или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

Персональная ответственность работника медицинской организации, 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 заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) работников медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Руководитель медицинской организации осуществляет контроль за исполнением должностными лицами служебных обязанностей, в том числе ведет учет случаев ненадлежащего исполнения должностными лицами служебных обязанностей, проводит соответствующие служебные расследования и принимает в соответствии с законодательством Российской Федерации меры в отношении виновных должностных лиц.

Контроль за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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 Республики Дагестан проводятся плановые и внеплановые проверки.

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании приказов Министерства здравоохранения Республики Дагестан.

Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы, а внеплановые проверки по конкретному обращению заявителя.

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 медицинской организации, 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.

Должностные лица, предоставляющие государственную услугу, несут персональную ответственность за неоказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия ответственных должностных лиц медицинской организации, а также решений, принятых ими в ходе предоставления государственной услуги в вышестоящие органы исполнительной власти либо в судебном порядке.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования являются решения, действия (бездействие) работников медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги, которые нарушают права и законные интересы заявителей.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются письменные или устные жалобы заявителей в Министерство здравоохранения Республики Дагестан, медицинскую организацию, предоставляющую государственную услугу.

Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или письменно, в том числе в форме электронного документа к руководителю медицинской организации или в Министерство здравоохранения Республики Дагестан.

Письменная жалоба заявителя должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество ответственного должностного лица образовательного учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушило права и законные интересы заявителя;
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия) работников медицинской организации;
- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его жалобы;
- личную подпись и дату написания жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если они не составляют государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Дополнительно в обращении, жалобе (претензии) указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), а также обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что его права, свободы и законные интересы нарушены.

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

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

Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

При обращении заявителя 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 медицинской организации, участвующего в предоставлении государственной услуги. О продлении срока рассмотрения жалобы заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)

В ходе рассмотрения обращения Министерством здравоохранения Республики Дагестан, медицинской организацией, предоставляющей государственную услугу,

гражданин вправе получать в указанных органах информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения его жалобы.

При этом документы, ранее поданные заявителями в орган, предоставляющим государственную услугу, выдаются по их просьбе в виде выписок или копий.

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

Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

По результатам рассмотрения обращения, жалобы (претензии) должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении обращения, жалобы (претензии).

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, жалобы (претензии), направляется заявителю.

Обращение, жалоба (претензия) заявителя 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 заявителя;
- если предметом обращения, жалобы (претензии) является решение, принятое в судебном или досудебном порядке.

**Блок-схема
Административного регламента
государственного бюджетного учреждения Республики Дагестан
«Городская клиническая больница №1»
последовательности административных процедур
при предоставлении государственной услуги
«Прием заявок (запись) на вызов врача на дом»**

