

Утвержден
постановлением администрации Мирного
от « ____ » _____ 2011 г. № _____

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Оказание амбулаторной
медицинской помощи в муниципальном учреждении здравоохранения
«Центральная городская больница»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент муниципальной услуги «Оказание амбулаторной медицинской помощи в муниципальном учреждении здравоохранения «Центральная городская больница» (далее по тексту – муниципальная услуга), разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) администрации Мирного, ее отраслевых органов, муниципальных учреждений и предприятий при предоставлении данной муниципальной услуги.

1.2. Нормативно - правовое регулирование предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими нормативными актами:

- Федеральный закон от 24.07.98 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 30.03.95 № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)»;

- Федеральный закон от 08.01.98 № 3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах»;

- Федеральный закон от 30.03.99 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Федеральный закон от 18.06.2001 № 77-ФЗ «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 22.06.98 № 86-ФЗ «О лекарственных средствах»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 08.08.2001 № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

- Федеральный закон от 18.10.2007 № 230-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Закон Российской Федерации от 02.07.92 № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;
- Постановление Правительства РФ от 14.02.2003 № 101 «О продолжительности рабочего времени медицинских работников в зависимости от занимаемой ими должности и (или) специальности»;
- Отраслевой стандарт «Система стандартизации в здравоохранении. Основные положения» (ОСТ 91500.01.0007-2001), утвержденный приказом Минздрава РФ от 04.06.2001 № 181;
- Отраслевой стандарт «Протоколы ведения больных. Общие требования» (ОСТ ПВБ 91500.09.0001-1999), утвержденный приказом Минздрава РФ от 03.08.99 № 303;
- Отраслевой стандарт «Технологии выполнения простых медицинских услуг. Общие требования» (ОСТ ТПМУ 9100.01.0004-2000), утвержденный приказом Минздрава РФ от 31.07.2000 № 299;
- Отраслевой стандарт «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении» (ОСТ ТО 91500.01.0005-2001), утвержденный приказом Минздрава РФ от 22.01.2001 № 12;
- Отраслевой стандарт «Порядок контроля за соблюдением требований нормативных документов системы стандартизации в здравоохранении» (ОСТ ПКСЗ 91500.01.0006-2001), утвержденный приказом Минздрава РФ от 31.01.2001 № 18;
- Отраслевой классификатор «Простые медицинские услуги» (ОК ПМУ 91500.09.0001-2001), утвержденный приказом Минздрава РФ от 10.04.2001 № 113;
- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 23.12.2009 № 1013н «Об утверждении классификаций и критериев, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 22.11.2004 № 255 «О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг»;
- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 24.09.2008 № 513н «Об организации деятельности врачебной комиссии медицинской организации» (вместе с «Порядком организации деятельности врачебной комиссии медицинской организации»);
- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 01.07.2007 № 514н «О порядке выдачи медицинскими организациями листов нетрудоспособности»;
- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 07.12.2005 № 765 «Об организации деятельности врача-терапевта участкового»;
- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 17.01.2005 № 84 «О Порядке осуществления деятельности врача общей практики (семейного врача)»;
- Гигиенические требования к устройству и эксплуатации рентгеновских аппаратов и проведению рентгенологических исследований. СанПиН 2.6.1.1192-03;

- Правила сбора, хранения и удаления отходов лечебно-профилактических учреждений СанПиН-2.1.7.728-99.

1.3. Муниципальная услуга оказывается в следующих структурных подразделениях муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница»:

1) в поликлиническом отделении, расположенном по адресу: 164170, Архангельская область, г. Мирный, ул. Гагарина, д. 11-а, телефоны: 5-03-84, 5-00-12;

2) в детском поликлиническом отделении, расположенном по адресу: 164170, Архангельская область, г. Мирный, ул. Овчинникова, д. 17, телефон: 5-00-85, 5-06-23;

1.4. В поликлинических отделениях гражданам оказываются следующие виды медицинской помощи:

1.4.1. В поликлиническом отделении.

1) При осуществлении доврачебной медицинской помощи по:

- акушерскому делу;
- лабораторной диагностике;
- лечебной физкультуре и спортивной медицине;
- медицинским осмотрам (предрейсовым, послерейсовым);
- медицинской статистике;
- медицинскому массажу;
- организации сестринского дела;
- рентгенологии;
- сестринскому делу;
- физиотерапии;
- функциональной диагностике.

2) При осуществлении первичной медико-санитарной помощи по:

- инфекционным болезням;
- кардиологии;
- контролю качества медицинской помощи;
- клинической лабораторной диагностике;
- неврологии;
- общественному здоровью и организации здравоохранения;
- отоларингологии;
- офтальмологии;
- рентгенологии;
- стоматологии;
- терапии;
- травматологии и ортопедии;
- урологии;
- физиотерапии;
- функциональной диагностике;
- ультразвуковой диагностике;
- экспертизе временной нетрудоспособности;
- эндокринологии;

- эндоскопии.

2) При осуществлении медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов по:

- акушерству и гинекологии;
- экспертизе временной нетрудоспособности;
- неонатологии;
- экспертизе временной нетрудоспособности.

3) При осуществлении специализированной медицинской помощи по:

- акушерству и гинекологии;
- дерматовенерологии;
- медицинским осмотрам (предварительным, периодическим);
- онкологии;
- профпатологии;
- психиатрии;
- психиатрии-наркологии;
- стоматологии терапевтической;
- стоматологии хирургической;
- фтизиатрии;
- экспертизе на право владения оружием.

1.4.2. В детском поликлиническом отделении.

1) При осуществлении доврачебной медицинской помощи по:

- по лечебной физкультуре и спортивной медицине;
- медицинскому массажу;
- организации сестринского дела;
- сестринскому делу в педиатрии;
- физиотерапии;
- функциональной диагностике.

2) При осуществлении первичной медико-санитарной помощи по:

- детской кардиологии;
- детской эндокринологии;
- контролю качества медицинской помощи;
- неврологии;
- отоларингологии;
- офтальмологии;
- педиатрии;
- стоматологии детской;
- физиотерапии;
- ультразвуковой диагностике;
- экспертизе временной нетрудоспособности.

3) При осуществлении специализированной медицинской помощи по:

- детской хирургии.

1.5. Цель оказания муниципальной услуги:

- оказание первичной медико - санитарной и некоторых видов специализированной медицинской помощи в условиях амбулаторно-поликлинических учреждений;

- оказание первичной медико-санитарной помощи на дому;
 - проведение профилактических осмотров.
- 1.6. Единица измерения муниципальной услуги: 1 посещение.

2. Требования к порядку предоставления услуги

2.1. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. В соответствии с Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Архангельской области (далее - Программа государственных гарантий) медицинская помощь оказывается гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам, лицам без гражданства при предоставлении:

Для детей до 14 лет:

- оригинал свидетельства о рождении ребенка;
- действующий полис обязательного медицинского страхования (далее - ОМС);

- паспорт (иной документ, удостоверяющий личность) одного из родителей (законного представителя) с регистрацией по месту жительства;

Для детей старше 14 лет и взрослых:

- оригинал действующего полиса ОМС;
- паспорт (иной документ, удостоверяющий личность) с регистрацией по месту жительства;

2.1.2. Лицам, не имеющим вышеуказанных документов или имеющим документы, оформленные ненадлежащим образом, оказывается только экстренная и неотложная помощь по жизненным показаниям.

2.2. Порядок обращения в муниципальное учреждение здравоохранения «Центральная городская больница» для предоставления пакета документов и получения результата муниципальной услуги.

2.2.1. Для получения муниципальной услуги гражданин должен обратиться в регистратуру поликлиники лично или по телефону. При записи по телефону рекомендуется сообщить регистратору номер полиса ОМС. В указанное время гражданину, обратившемуся за медицинской помощью, необходимо явиться на прием к врачу.

2.2.2. Результат предоставления муниципальной услуги является:

- оказание медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических условиях в соответствии с действующим законодательством;
- оказание медицинской помощи на дому в соответствии с действующим законодательством.

2.3. Порядок информирования об муниципальной услуге.

2.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница», ответственными за организацию медицинской помощи в пределах их компетенций.

2.3.2. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного информирования;

2.3.3. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств массовой информации;
- печатных информационных материалов;
- информационных стендов.

2.3.4. Информирование осуществляется по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы;
- о справочных телефонах;
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам исполнения муниципальной услуги;
- о режиме работы;
- об условиях оказания медицинской помощи;
- о перечне документов, которые заявитель должен представить для получения муниципальных услуг;
- об административных регламентах и т.д.

2.3.5. Сведения о графике работы муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница» сообщаются по телефону (регистратура), а также размещаются на вывесках при входе в здание.

2.3.6. Режим работы муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница» устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и правилами внутреннего трудового распорядка, с учетом специфики предоставления конкретных видов муниципальных услуг.

2.4. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Потенциальными потребителями муниципальной услуги являются лица, проживающие и находящиеся на территории муниципального образования «Мирный». При оказании муниципальной услуги выполняются предусмотренные медицинские стандарты, комплекс организационно-практических мероприятий и действий в том числе:

- оказание первой (доврачебной, врачебной) медицинской помощи больным при острых заболеваниях и обострениях хронических заболеваний;
- проведение профилактических мероприятий по предупреждению и снижению заболеваемости, выявление ранних и скрытых форм заболеваний, социально значимых болезней и факторов риска;
- диагностику и лечение различных заболеваний и состояний;
- восстановительное лечение;
- проведение профилактического осмотра;
- проведение лабораторных, параклинических исследований, лечебных процедур, амбулаторных операций;
- клиничко-экспертная работа по оценке качества и эффективности лечебных и диагностических мероприятий, включая экспертизу временной нетрудоспособности;

- диспансерное наблюдение больных, в том числе отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг;
- организация дополнительной бесплатной медицинской помощи отдельным категориям граждан, в том числе обеспечение необходимыми лекарственными средствами;
- проведение плановой или по эпидемиологическим показаниям вакцинации населения.

2.4.2. Медицинская помощь пациентам осуществляется в соответствии со стандартами медицинской помощи, и включает:

- осмотр пациента;
- установление диагноза основного и сопутствующих заболеваний, составление амбулаторного или стационарного плана диагностики и лечения, определение результата лечения;
- организацию лечебно-диагностических, профилактических и санитарно-гигиенических мероприятий;
- обеспечение в полном объеме экстренных и неотложных мероприятий;
- сопровождение пациента на следующий этап оказания медицинской помощи в случае непосредственной угрозы жизни и здоровью;
- обеспечение в полном объеме противоэпидемических и карантинных мероприятий;
- оформление медицинской документации в соответствии с установленными требованиями.

2.4.3. Плановая амбулаторная помощь предоставляется с учетом следующих условий:

- выбор застрахованным лицом врача, в том числе участкового (с учетом согласия этого врача);
- запись на прием к врачу осуществляемая в день обращения или предварительно, в том числе по телефону или путем самозаписи;
- наличие очередности при плановых консультациях и диагностических исследованиях с длительностью ожидания не более 14 дней, а при оказании специализированной медицинской помощи не более 1 месяца.
- запись на консультационно-диагностические приемы в областных медицинских учреждениях осуществляется путем записи через регистратуру областного учреждения, осуществляемой лечащим врачом или самим пациентом, при этом сроки ожидания зависят от очередности, установленной областным учреждением и могут составлять до 2 месяцев;
- время, отведенное на прием больного в поликлинике, определяется действующими расчетными нормативами. Время ожидания приема - не более 20 минут с момента, назначенного пациенту, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту или осмотр сложного больного; вызовы на дому обслуживаются в течение рабочего дня. В период эпидемического подъема заболеваемости время ожидания может увеличиваться;

- обязательное присутствие родителей или законных представителей при оказании медицинской помощи и консультативных услуг детям до 15 лет. В

случае оказания медицинской помощи детям до 15 лет в отсутствие их родителей или законных представителей (при необходимости оказания экстренной помощи), решение о медицинском вмешательстве принимает консилиум, а при невозможности собрать консилиум - непосредственно лечащий (дежурный) врач с последующим уведомлением должностных лиц муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница» и законных представителей.

2.4.4. Амбулаторно-поликлиническая помощь по экстренным показаниям обеспечивается при острых и внезапных ухудшениях в состоянии здоровья, а именно:

- острых и внезапных болях любой локализации;
- судорог;
- кровотечений;
- иных состояний заболеваний, отравлений и травм, требующих экстренной помощи и консультации врача.

Прием пациента осуществляется вне очереди и без предварительной записи. Отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приеме.

Гражданам, не имеющим полиса ОМС, бесплатно экстренная помощь оказывается только в день обращения, в ходе которого решается вопрос о необходимости дальнейшего лечения в условиях стационара или в амбулаторно-поликлинических условиях. Экстренная медицинская помощь оказывается до устранения угрозы жизни и (или) здоровью гражданина.

При отсутствии показаний для госпитализации дальнейшие приемы и консультации незастрахованным гражданам оказываются по договорам на платной основе.

Экстренная и неотложная помощь в праздничные нерабочие и выходные дни осуществляется скорой медицинской помощью, и дежурными врачами стационара муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница».

2.4.5. Медицинская помощь на дому обеспечивается врачами участковой сети (врачами терапевтами и педиатрами участковыми), а в эпидемические периоды и фельдшерами и оказывается в следующих случаях:

- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья, тяжелых хронических заболеваниях (при невозможности передвижения пациента);
- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;
- при патронаже детей до одного года;
- при патронаже беременных женщин и женщин в течение послеродового периода;
- при необходимости наблюдения детей в возрасте до 3 лет до их выздоровления (при инфекционных заболеваниях - независимо от возраста);
- иные случаи оказания медицинской помощи на дому могут быть установлены действующим законодательством.

Время ожидания медицинского работника не должно превышать 8 часов с момента вызова.

2.4.6. Направление на консультацию в другие лечебно-профилактические учреждения, в том числе и вышестоящие, осуществляется по направлению врача поликлиники по месту жительства или на платной основе по договору с этими учреждениями. Для получения консультации необходимо иметь:

- направление от лечащего врача поликлиники. Направление с результатами клинико-лабораторных и параклинических исследований, осмотрами узких специалистов оформляется на бланке лечебного учреждения за подписью лечащего врача и заверяется печатью лечебного учреждения;

- паспорт и полис ОМС.

Результат консультации оформляется медицинским заключением специалиста и предоставляется пациентом лечащему врачу.

2.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.5.1. Оснований для отказа в оказании медицинской помощи нет, кроме случаев:

- отсутствия приема специалиста необходимого профиля в данном Учреждении;

- отсутствия документов, указанных в п. 2.1 настоящего Регламента, кроме случаев, оговоренных в Программе государственных гарантий.

2.5.2. При отсутствии необходимого специалиста гражданин, по показаниям, может быть направлен в другое лечебное учреждение после осмотра врачом-терапевтом участковым.

3. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

3.1. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

3.1.2. В помещении оборудуются кабинеты для приема граждан, сектор для ожидания и сектор для информирования заинтересованных лиц.

3.1.3. Кабинеты для приема граждан оборудуются табличками с информацией о фамилии, имени, отчестве и должности работников, осуществляющих прием.

3.1.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе должностное лицо одновременно должно вести прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

3.1.5. Сектор для ожидания приема оборудуется сидячими местами для ожидания. Количество определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 4 мест.

3.1.6. Присутственные места предоставления муниципальной услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей.

3.2. Другие положения.

3.2.1. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с нормативными правовыми актами, регламентирующими оказание амбулаторно-поликлинической помощи.

3.2.2. Муниципальная услуга оказывается на безвозмездной основе. Гарантированный объем и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются в соответствии с Программой государственных гарантий. Оплата медикаментов при амбулаторном лечении, за исключением случаев оказания неотложной медицинской помощи в поликлинике и на дому, производится за счет личных средств граждан (кроме категории граждан, имеющих льготы по лекарственному обеспечению).

3.2.3. Отношения между участниками процесса (пациентом и медицинским и обслуживающим персоналом учреждения) должны быть корректными, выдержанными и вежливыми. Не допускаются несправедливые и грубые высказывания как со стороны медицинского и обслуживающего персонала, так и со стороны пациента.

4. Административные процедуры

4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение гражданина в поликлинику для получения медицинской помощи.

4.2. Процедура муниципальной услуги включает в себя следующие административные действия в соответствии с приложением:

- запись на прием к врачу, подготовка медицинской документации в установленной форме (амбулаторной карты), консультации граждан по вопросам обслуживания и режиму работы поликлиники, отбор и направление на прием к врачу для оказания медицинской помощи;

- осмотр лечащим врачом с целью определения состояния пациента и установления диагноза, в том числе временной утраты трудоспособности в поликлинике или на дому;

- лабораторное и параклиническое обследование граждан с целью верификации диагноза;

- подбор и назначение лечения, в соответствии с имеющейся нозологией и медицинскими стандартами;

- проведение необходимого назначенного лечения;

- назначение повторных посещений для наблюдения и коррекции лечения;

- проведение консультаций специалистов при наличии показаний и согласно медицинским стандартам;

- контроль клинико-лабораторных данных и данных параклинических обследований по мере необходимости;

- проведение врачебной комиссии (ВК) в случаях, предусмотренных приказами Минздравсоцразвития РФ от 01.08.2007 № 514н и от 24.09.2008 № 513н;

- выписка пациента с оформлением документации и выдачей на руки больному документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность.

5. Порядок и формы контроля над предоставлением муниципальной услуги

5.1. Контроль за исполнением настоящего Регламента осуществляют заведующие поликлиническими отделениями, заместители главного врача по поликлинике, медицинской части и КЭР муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница».

5.2. В лечебном учреждении проводятся плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги в том числе:

- путем реализации системы ведомственного многоуровневого контроля качества в учреждении (заместитель главного врача по поликлинике, заведующий отделением, врач);

- контроль качества оказания медицинской помощи в рамках переданных полномочий в субъекты Российской Федерации по лицензированию;

- контроль за соблюдением законодательства при оказании платных медицинских услуг, определенных Программой государственных гарантий;

- комплексная проверка учреждения здравоохранения.

5.3. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется согласно плану проверок или по мере поступления претензий.

5.4. Перечень решений, которые могут быть приняты по итогам оценки фактического качества оказания муниципальной услуги:

- оформление по итогам проверки справки/акта/предписания с указанием выявленных нарушений и сроков их устранения с предоставлением в управление здравоохранения письменного уведомления об исполнении (при необходимости с приложением подтверждающих документов);

- организация внеплановой проверки для контроля устранения выявленных нарушений;

- оказание дополнительной организационно-методической помощи учреждению здравоохранения;

- применение мер дисциплинарного воздействия к руководителю муниципального учреждения здравоохранения;

- материалы проверок, проведенных в рамках реализации переданных полномочий по контролю качества оказания медицинской помощи, могут быть направлены в правоохранительные органы.

5.5. В случае выявления нарушений в ходе исполнения настоящего Регламента по результатам проведенных проверок виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- организационно-технические условия и материально-техническое оснащение, включая оборудование, инструменты, транспорт и документацию, обеспечивающие использование медицинских технологий, разрешенных к применению Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и социального развития;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления муниципальной услуги населению;
- наличие собственной (внутренней) и внешней систем контроля деятельности Учреждения.

6. Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

6.1. Обжалование действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в процессе предоставления муниципальной услуги, может осуществляться во внесудебном и судебном порядке.

6.2. Внесудебное (досудебное) обжалование осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

6.3. Заинтересованное лицо вправе обратиться с обращением (жалобой) лично или направить его по почте: Архангельская область, г. Мирный, ул. Дзержинского, д. 3, тел. 5-33-20, e-mail: mirzdrav@muzcgb.ru.

6.4. В письменном обращении (жалобе) указываются:

- фамилия, имя, отчество заинтересованного лица;
- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- контактный почтовый адрес, телефон (при наличии);
- предмет обращения (жалобы);
- личную подпись заинтересованного лица.

Заявитель в подтверждении своих доводов вправе прилагать к обращению (жалобе) копии документов и другие необходимые материалы.

Обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение. Решение по нему должно быть вынесено в течение 30 дней со дня регистрации. Срок рассмотрения указанного обращения может быть продлен по решению главного врача (его заместителей) до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (жалобы), с обязательным уведомлением об этом заявителя.

6.5. Ответ на обращение направляется заявителю (его законному представителю) по почтовому адресу, указанному в обращении, в пределах сроков, установленных п. 5.4 настоящего Регламента.

6.6. Жалоба не подлежит рассмотрению и возвращается гражданину в случаях, если:

- в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом);

- текст жалобы не поддается прочтению (жалоба возвращается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

в жалобе содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить его без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом;

- ответственное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в муниципальное учреждение здравоохранения «Центральная городская больница». О данном решении уведомляется заявитель.

6.7. Обращение (жалоба) считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

6.8. Если в результате рассмотрения обращение (жалоба) признана обоснованной, главный врач муниципального учреждения здравоохранения «Центральная городская больница» принимает решение о привлечении к дисциплинарной ответственности работника, ответственного за выполнение действия (бездействия), осуществляемого в ходе предоставления муниципальной услуги, в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

6.9. Порядок судебного обжалования определен действующим гражданским и гражданско-процессуальным законодательством.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги «Оказание амбулаторной медицинской помощи в муниципальном учреждении здравоохранения «Центральная городская больница»

