



«Утверждаю»

Главный врач ГКУЗ
«Сахоблпсихбольница» О.Ю.
Паровецкий
«10» января 2017г.

Регламент предоставления ГКУЗ «Сахоблпсихбольница» услуги "Предоставление информации о порядке оказания специализированной медицинской помощи в государственной учреждении здравоохранения Сахалинской области"

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Наименование предоставляемой услуги "Предоставление информации о порядке оказания специализированной медицинской помощи в государственном учреждении здравоохранения Сахалинской области" (далее - услуга).
 - 1.2. Нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие исполнение услуги:
 - Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) ("Собрание законодательства Российской Федерации", 26.01.2009, № 4, ст. 445);
 - Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 28.11.2011, № 48, ст. 6724);
 - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 08.05.2006, № 19, ст. 2060);
 - распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 02.05.2011, № 18, ст. 2679);
 - 1.3. Получателями услуги (далее - заявители) являются:
 - граждане Российской Федерации;
 - лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации.
 - 1.4. Информирование заявителей о предоставлении услуги осуществляется:
 - в письменной форме:
 - с помощью информационных стендов, размещенных в ГКУЗ «Сахоблпсихбольница» Сахалинской области (далее – учреждение);
 - на официальном сайте учреждения;
 - в устной форме:
 - сотрудниками регистратуры диспансерного отделения, должностными лицами учреждения, ответственными за исполнение услуги (далее - уполномоченные должностные лица), при обращении за информацией лично или по телефону. Уполномоченные должностные лица, осуществляющие устное информирование, принимают все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.
- Устное информирование осуществляется в пределах времени, необходимого для информирования заявителя.

Звонки заявителей принимаются уполномоченными должностными лицами в рабочие часы. При ответе на звонок уполномоченное должностное лицо представляется, называя учреждение, свои фамилию, имя, отчество и должность.

1.6. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги. Информирование о ходе предоставления услуги осуществляется уполномоченным должностным лицом, ответственным за предоставление услуги.

Уполномоченное за предоставление услуги должностное лицо осуществляет информирование заявителей:

- о местонахождении и графике работы учреждения;
- о справочных номерах телефонов, о почтовом адресе учреждения;
- об адресе официального сайта, адресе электронной почты учреждения;
- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе ее предоставления;
- о порядке, форме и месте размещения информации о предоставляемой учреждением услуге.

Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

Для предоставления услуги заявитель направляет на имя главного врача учреждения заявление в произвольной форме.

2.2. Услуга предоставляется бесплатно.

2.3. Результат предоставления услуги.

Конечными результатами предоставления услуги является:

- предоставление информации о порядке оказания специализированной медицинской помощи учреждением;
- отказ в предоставлении информации.

2.4. Максимальный срок предоставления услуги 30 дней.

Раздел 3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. При обращении заявителей для получения услуги заявление и прилагаемые к нему документы могут быть представлены в регистратуру, приемную учреждения заявителем лично либо его законным представителем.

3.2. Уполномоченные должностные лица в день обращения осуществляют:

- консультацию по устному обращению заявителя о порядке и условиях предоставления услуги;
- регистрацию данных заявителя и занесение в электронную базу данных по предоставлению услуги под индивидуальным порядковым номером;
- внесение данных в журнал записи на прием к врачу, либо личный прием к главному врачу.

3.3. Результат предоставления услуги:

- предоставление информации о порядке оказания специализированной медицинской помощи;
- отказ в предоставлении информации.

3.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников, а также членов их семей;
- текст заявления не поддается прочтению;
- жалоба либо просьба, указанная в заявлении, не относится к компетенции учреждения.

Раздел 4. КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГИ

- 4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по предоставлению услуги осуществляется главным врачом Учреждения.
- 4.2. Контроль за полнотой и качеством исполнения услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права заявителей. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главным врачом.
- 4.3. Сотрудники Учреждения, участвующие в предоставлении услуги, несут персональную ответственность за соблюдение должностных обязанностей, установленных должностными регламентами.
- 4.4. В случае выявления фактов ненадлежащего исполнения должностных обязанностей, ответственный сотрудник привлекается к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Раздел 5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ

- 5.1. Действия (бездействие), осуществляемые в ходе предоставления услуги, решения должностных лиц, ответственных за предоставление услуги, принимаемые в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу.
- 5.2. Заявитель имеет право обратиться к вышестоящему должностному лицу лично или в письменной форме.
- 5.3. Личный прием получателей услуги проводится главным врачом Учреждения и его заместителем в соответствии с графиком приема граждан. Графики приема граждан размещены на информационных стендах, на сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 5.4. Обращение (жалоба) в письменной форме должно содержать:
- фамилию, имя, отчество гражданина;
 - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - суть заявления или жалобы;
 - личную подпись физического лица;
 - дату.
- К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенную в обращении информацию.
- 5.5. Письменный ответ направляется заявителю обращения не позднее 30 дней со дня поступления письменного обращения.
- 5.6. Если жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер дисциплинарной ответственности к сотруднику, допустившему нарушение требований законодательства Российской Федерации, Сахалинской области.
- 5.7. Гражданин вправе обжаловать решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, и действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления услуги, в судебном порядке.
- 5.8. Гражданин может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, некорректном поведении и нарушении положений настоящего Положения в вышестоящие органы, а именно министерство здравоохранения Сахалинской области.