

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 27.09.2011

п.г.т. Умба

№ 397

### Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых МУЗ «Терская ЦРБ»

В соответствии с планом мероприятий по проведению бюджетной реформы Мурманской области, постановлениями администрации Терского района №210 от 24.05.2011 года «О перечне муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Терского района, ее структурными подразделениями и муниципальными учреждениями муниципального образования Терский район» и № 234 от 17.06.2011 года «О порядке разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Терского района» и в целях разработки системы бюджетирования, ориентированной на результат

#### постановляю:

1. Утвердить прилагаемые стандарты качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемые МУЗ «Терская ЦРБ» (Приложение №1).

2. Признать утратившими силу постановления администрации Терского района № 359 от 02.06.2010 года «Об утверждении стандарта качества муниципального образования Терский район по исполнению муниципальной функции (предоставлению муниципальной услуги) «Оказание амбулаторно-поликлинической помощи, в том числе стоматологической», №347 от 31.05.2010 года «Об утверждении стандарта качества муниципального образования Терский район по исполнению муниципальной функции (предоставлению муниципальной услуги) «Оказание скорой и неотложной медицинской помощи», №346 от 31.05.2010 года «Об утверждении стандарта качества муниципального образования Терский район по исполнению муниципальной функции (предоставлению муниципальной услуги) «Оказание стационарной медицинской помощи», №399 от 23.06.2010 года «Об утверждении стандарта качества муниципального образования Терский район по исполнению муниципальной функции (предоставлению муниципальной услуги) «Оказание доврачебной медицинской помощи фельдшерами фельдшерско-акушерских пунктов муниципального учреждения здравоохранения «Терская центральная районная больница».

3. Постановление подлежит обнародованию и опубликованию на официальном интернет-сайте администрации Терского района.

4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

И.о. главы администрации  
Терского района



 А.Сверчков



Приложение № 1  
к постановлению  
администрации Терского района  
от 27.09.2011 № 397

**Стандарты качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемые МУЗ «Терская ЦРБ»**

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
1	<p>Наименование муниципальной услуги: <b>1. Прием заявок (запись) на прием к врачу.</b></p> <p>Общие положения.</p>	<p><b>1. Прием заявок (запись) на прием к врачу.</b></p> <p>1.1 Прием заявок (запись) на прием к врачу.</p> <p>1.2. МУЗ Терская ЦРБ</p> <p>Местоположение: 184703, Мурманская область, Терский район, п.г.т. Умба</p> <p>1.2.1 ул.Беломорская, д.23, телефон: 8 (815-59) 5-06-74</p> <p>1.2.2 ул.Приморская, д.25, телефон: 8 (815-59) 5-05-13</p> <p>1.2.3 ул. Октябрьская, д.4, телефон: 8 (815-59) 5-04-47</p> <p>Услуга предоставляется на безвозмездной основе.</p> <p>1.3 Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление данной муниципальной услуги:</p> <p>1.3.1. Конституция РФ;</p> <p>1.3.2. Закон Российской Федерации «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» от 22.07.1993г № 5487-1;</p> <p>1.3.3. ФЗ от 24.11.1995г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;</p> <p>1.3.4.ФЗ от 07.02.1992г № 2300-1 « О защите прав потребителей»;</p> <p>1.3.5.ФЗ от 12.02.2001г № 5-ФЗ «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»</p>		
2	<p>Порядок получения доступа к муниципальной услуге.</p>	<p>2.1 Получателями услуги являются граждане всех возрастных групп</p> <p>2.2 Способы обращения:</p>	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
3	Требования к качеству предоставления муниципальной услуги	<p>2.2.1 Личное обращение</p> <p>2.2.2 По телефону</p> <p>2.3 Основания для отказа:</p> <p>2.3.1 непредставление документов (паспорт, страховой полис)</p> <p>3.1 Требования к учреждению</p> <p>3.1.1 Наличие лицензии на оказание медицинской помощи</p> <p>3.1.2 Разрешения органов пожарного и санитарно-эпидемиологического надзора</p> <p>3.2. Требования к режиму работы учреждения</p> <p>3.2.1</p> <p>Понедельник 8.00 – 19.00</p> <p>Вторник 8.00 – 19.00</p> <p>Среда 8.00 – 19.00</p> <p>Четверг 8.00 – 19.00</p> <p>Пятница 8.00 – 19.00</p> <p>Суббота выходной</p> <p>Воскресенье выходной</p> <p>3.3 Требования к помещениям</p> <p>3.3.1 «Гигиенические требования к персональным электронно – вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03»;</p> <p>3.3.2 соответствующими указателями входа и выхода; табличками с номерами и наименованиями помещений; доступными местами общественного пользования (туалетами); средствами пожаротушения; специальными напольными и (или) настенными вешалками для верхней одежды; стульями, кресельными секциями для отдыха посетителей; столами (стойками) для оформления документов,</p>	100	10



№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>которые обеспечиваются бумагой, ручками.</p> <p>3.4 Требования к персоналу учреждения: с соответствию с должностной инструкцией медицинского регистратора.</p> <p>3.5 Требования к организации оказания медицинской услуги</p> <p>3.5.1 Информирование заявителей о порядке предоставления услуги осуществляется устно, с использованием средств телефонной связи и при личном обращении.</p> <p>3.6 Требования к взаимодействию сотрудников учреждения с потребителями муниципальной услуги</p> <p>3.6.1 При личном обращении – для получения информации о процедуре предоставления услуги время ожидания в очереди не должно превышать 20 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения – специалист подробно и корректно информирует граждан в течении не более 10 минут о порядке и сроках оказания услуги, основаниях для отказа в ее предоставлении, а также предоставляет иную интересующую информацию по вопросу ее предоставления. Во время разговора специалист должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Запрещается специалистам, осуществляющим оказание услуги, разглашение информации о факте обращения за медицинской помощью, без согласия гражданина.</p> <p>3.7 Описание результата предоставления муниципальной услуги: осуществление записи на прием к врачу, с указанием даты, и времени приема гражданина.</p>		
4	Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги нарушений требований	Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги. Предметом досудебного обжалования являются:	100	0



№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
	стандарта	<p>- действия (бездействие) должностных лиц;</p> <p>- решения, принимаемые в рамках предоставления муниципальной услуги.</p> <p>Обращение подается на имя главного врача МУЗ «Терская ЦРБ».</p> <p>Заявители имеют право обратиться с обращением (жалобой) в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу).</p> <p>Письменное обращение (жалоба) должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование муниципального учреждения, в который направляется обращение (жалоба) либо фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) должностного лица (при наличии информации), либо должность соответствующего лица;</li> <li>- полное наименование организации (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество (для физического лица), подающего обращение (жалобу), его местонахождение, почтовый адрес;</li> <li>- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;</li> <li>- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения;</li> <li>- подпись руководителя (для юридического лица) или личною подпись (для физического лица) заинтересованного лица.</li> </ul> <p>Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в общем порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свой фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в</p>		



№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.</p> <p>Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается;</li> <li>- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.</li> <li>- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.</li> <li>- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения 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 один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.</li> </ul> <p>Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно.</p>		



№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено руководителем и решение принято в срок, не превышающий 30 дней со дня его поступления.</p> <p>Срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен по решению руководителя до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (жалобы).</p> <p>Обращение (жалоба) считается рассмотренным, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.</p> <p>Ответ на обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.</p> <p>Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.</p> <p>Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.</p> <p>В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).</p> <p>Если заявитель полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд. В случае же,</p>		



№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
5	Ответственность за нарушения требований стандарта	<p>если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.</p> <p>На специалистов, которым поручено исполнение услуги, возлагается ответственность за качество и своевременность ее предоставления, за сохранение и неразглашение сведений, а также персональных данных гражданина, содержащихся в обращениях. Специалист виновный в нарушении федерального закона и Административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неправомерный отказ в приеме обращения;</li> <li>- нарушении сроков порядка рассмотрения обращения;</li> <li>- преследование гражданина за критику;</li> <li>- предоставлении недостоверной информации;</li> <li>- разглашения сведений об обращении за медицинской помощью.</li> </ul>	100	10
6	Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям стандарта	<p>Контроль за возможными изменениями, вносимыми в действующее законодательство РФ, которое содержит нормы, регулирующие положения предоставления данной услуги</p>	100	30
<b>Наименование муниципальной услуги: 2. Оказание первичной медико-санитарной помощи, включая стоматологическую помощь на амбулаторно-поликлиническом этапе</b>				
Категория потребителей муниципальной услуги: население области (граждане всех возрастных групп)				
1	Общее положение.	<p>1.1 Оказание первичной медико-санитарной помощи, включая стоматологическую помощь на амбулаторно-поликлиническом этапе.</p> <p>1.2. МУЗ Терская ЦРБ</p> <p>Местоположение: 184703, Мурманская область, Терский район, п.г.т. Умба</p> <p>1.2.1 ул.Беломорская, д.23, телефон: 8 (815-59) 5-06-74</p> <p>1.2.2 ул.Приморская, д.25, телефон: 8 (815-59) 5-05-13</p> <p>1.2.3 ул. Октябрьская, д.4, телефон: 8 (815-59) 5-04-47</p>		



№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>1.3 Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление данной муниципальной услуги:</p> <p>1.3.1 Конституция РФ;</p> <p>1.3.2 Закон Российской Федерации «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» от 22.07.1993г № 5487-1;</p> <p>1.3.3. ФЗ от 24.11.1995г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;</p> <p>1.3.4.ФЗ от 07.02.1992г № 2300-1 « О защите прав потребителей»;</p> <p>1.3.5.ФЗ от 12.02.2001г № 5-ФЗ «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»</p> <p>1.3.6 ФЗ от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»</p> <p>1.3.7 ФЗ от 18.10.2007г. №230-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий»</p> <p>1.3.8 Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. №30 «Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности»</p> <p>1.3.9 Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. №32 «Об утверждении Положения о лицензировании технического обслуживания медицинской техники»</p> <p>1.3.10 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.07.2005г. №487 «Об утверждении порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи»</p> <p>1.3.11 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 13.10.2005г. №633 «Об организации медицинской помощи»</p> <p>1.3.12 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 01.12.2005г. №753 «Об оснащении диагностическим</p>		



№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>оборудованием амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждений муниципальных образований»</p> <p>1.3.13 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 18.09.2006г. №665 «Об утверждении перечня лекарственных средств, отпускаемых по рецептам врача при оказании дополнительной бесплатной медицинской помощи отдельным категориям граждан»</p> <p>1.3.14 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12.02.2007г. №110 «О порядке назначения и выписывания лекарственных средств, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания»</p> <p>1.3.15 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 10.05.2007г. №323 «Об утверждении Порядка организации работ (услуг), выполняемых при осуществлении доврачебной, амбулаторно-поликлинической (в том числе первичной медицинской санитарной помощи, медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов, специализированной медицинской помощи), стационарной (в том числе первичной медицинской санитарной помощи, во время и после родов, специализированной медицинской помощи), скорой и скорой специализированной (санитарно-авиационной), высокотехнологичной, санаторно-курортной медицинской помощи»</p> <p>1.3.16 Постановление Правительства Мурманской области от 29.10.2010г. №498-ПП/16 «О территориальной Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2011год»;</p> <p>1.3.17 Уставом муниципального учреждения здравоохранения «Герская центральная районная больница»</p>		



№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)														
2	Порядок получения доступа к муниципальной услуге	<p>2.1 Получателями услуги являются граждане Российской Федерации, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования и иные лица находящиеся на территории Терского района, нуждающиеся в оказании экстренной медицинской помощи</p> <p>2.2 Способы обращения:</p> <p>2.3 Конечными результатами муниципальной услуги могут являться:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-выздоровление;</li> <li>-улучшение состояния;</li> <li>-стабилизация состояния;</li> <li>-перевод на долечивание в дневной стационар, круглосуточный стационар, санаторий;</li> <li>-ухудшение состояния;</li> <li>-госпитализация в межрайонные и областные лечебно-профилактические учреждения.</li> </ul>	100	10														
3	Требования к качеству предоставления муниципальной услуги	<p>3.1 Требования к учреждению</p> <p>3.1.1 Наличие лицензии на оказание медицинской помощи</p> <p>3.2. Требования к режиму работы учреждения</p> <p>3.2.1</p> <table border="0" data-bbox="1088 918 1347 1411"> <tr> <td>Понедельник</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Вторник</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Среда</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Четверг</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Пятница</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Суббота</td> <td>выходной</td> </tr> <tr> <td>Воскресенье</td> <td>выходной</td> </tr> </table> <p>3.3 Требования к помещениям</p> <p>- Помещения амбулаторно-поликлинических подразделений должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и</p>	Понедельник	8.00 – 19.00	Вторник	8.00 – 19.00	Среда	8.00 – 19.00	Четверг	8.00 – 19.00	Пятница	8.00 – 19.00	Суббота	выходной	Воскресенье	выходной	100	10
Понедельник	8.00 – 19.00																	
Вторник	8.00 – 19.00																	
Среда	8.00 – 19.00																	
Четверг	8.00 – 19.00																	
Пятница	8.00 – 19.00																	
Суббота	выходной																	
Воскресенье	выходной																	



№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>нормативам</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию и эксплуатации больниц, родильных домов и других лечебных стационаров СанПиН 2.1.3.1375-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03»;</li> <li>- рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.</li> <li>- кабинеты должны быть оборудованы информационной таблицей с наименованием специалиста и режимом работы</li> <li>- места ожидания оборудованы стульями(скамейками)</li> <li>- здания (строения), в котором расположены амбулаторно-поликлинические подразделения, должны быть оборудованы входом для свободного доступа заявителей в помещение;</li> <li>- кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием: <ul style="list-style-type: none"> <li>- номера кабинета;</li> <li>- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.</li> </ul> </li> </ul> <p>3.4 оказание услуги осуществляется сертифицированными специалистами.</p> <p>3.5 Требования к организации оказания муниципальной услуги:</p> <p>3.5.1 Требования к информационной оснащенности</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- достоверность предоставляемой информации;</li> <li>- четкость изложения информации;</li> </ul>		



№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>- полнота информирования;</p> <p>- наглядность форм предоставляемой информации;</p> <p>- удобство и доступность получения информации;</p> <p>- оперативность предоставления информации.</p> <p>3.5.2 Требования к процедуре оказания муниципальной услуги:</p> <p>- при самостоятельном обращении гражданина в поликлинику;</p> <p>- при вызове врача (фельдшера) на дом;</p> <p>- в дневном стационаре центра общей врачебной (семейной) практики;</p> <p>- при проведении профилактических мероприятий в учреждениях здравоохранения, а также в других учреждениях, организациях, предприятиях.</p> <p>3.5.3 Требования к порядку оказания муниципальной услуги:</p> <p>- больные располагаются в помещениях поликлиники, центра общей врачебной (семейной) практики, фельдшерско-акушерских пунктах с необходимым набором коммунальных услуг, а также проводятся мероприятия, направленные на обеспечение безопасности больных;</p> <p>- осуществляются лечебно-диагностические мероприятия: проведение лабораторных и инструментальных исследований, лечебных процедур, операций, экспертизы временной нетрудоспособности, выписки документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность; при необходимости - консультации врачей специалистов;</p> <p>- ведется необходимая медицинская документация (основным медицинским документом является «Медицинская карта амбулаторного больного»).</p> <p>3.6 Конечными результатами муниципальной услуги могут являться:</p> <p>-выздоровление;</p>		



№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
4	Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>-улучшение состояния;</li> <li>-стабилизация состояния;</li> <li>-перевод на долечивание в дневной стационар, круглосуточный стационар, санаторий;</li> <li>-ухудшение состояния;</li> <li>-госпитализация в межрайонные и областные лечебно-профилактические учреждения.</li> </ul> <p>3.9 Система индикаторов оценки качества муниципальной услуги, в соответствии с приказами Министерства здравоохранения Мурманской области.</p>	100	0
		<p>Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги.</p> <p>Предметом досудебного обжалования являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- действия (бездействие) должностных лиц;</li> <li>- решения, принимаемые в рамках предоставления муниципальной услуги.</li> </ul> <p>Обращение подается на имя главного врача МУЗ «Герская ЦРБ».</p> <p>Заявители имеют право обратиться с обращением (жалобой) в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу).</p> <p>Письменное обращение (жалоба) должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование муниципального учреждения, в который направляется обращение (жалоба) либо фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) должностного лица (при наличии информации), либо должность соответствующего лица;</li> <li>- полное наименование организации (для юридического лица) или</li> </ul>		



№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>фамилию, имя, отчество (для физического лица), подающего обращение (жалобу), его местонахождение, почтовый адрес;</p> <p>- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;</p> <p>- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения;</p> <p>- подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица.</p> <p>Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в общем порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.</p> <p>Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):</p> <p>- если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается;</p> <p>- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.</p> <p>- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение</p>		



№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес подаются прочтению.</p> <p>- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения 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 один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.</p> <p>Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно.</p> <p>Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено руководителем и решение принято в срок, не превышающий 30 дней со дня его поступления.</p> <p>Срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен по решению руководителя до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (жалобы).</p> <p>Обращение (жалоба) считается рассмотренными, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.</p> <p>Ответ на обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.</p>		



№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.</p> <p>Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.</p> <p>В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).</p> <p>Если заявитель полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд. В случае же, если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.</p>		
5	Ответственность за нарушения требований стандарта	<p>На специалистов, которым поручено исполнение услуги, возлагается ответственность за качество и своевременность ее предоставления, за сохранение и неразглашение сведений, а также персональных данных гражданина, содержащихся в обращениях. Специалист виновный в нарушении федерального закона и Административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неправомерный отказ в приеме обращения;</li> <li>- нарушение сроков порядка рассмотрения обращения;</li> <li>- преследование гражданина за критику;</li> <li>- предоставление недостоверной информации;</li> <li>- разглашения сведений об обращении за медицинской помощью.</li> </ul>	100	10
6	Регулярная проверка	Контроль за возможными изменениями, вносимыми в действующее	100	30



№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
	соответствия оказания муниципальной услуги требованиям стандарта	законодательство РФ, которое содержит нормы, регулирующие положения предоставления данной услуги		

Наименование муниципальной услуги: 3. Оказание первичной медико-санитарной стационарной помощи				
Категория потребителей муниципальной услуги: население области (граждане всех возрастных групп)				
1	Общие положения.	<p>1.1 Оказание первичной медико-санитарной стационарной помощи.</p> <p>1.2. МУЗ Терская ЦРБ  Местоположение: 184703, Мурманская область, Терский район, п.г.т. Умба</p> <p>1.2.1 ул.Беломорская, д.23, телефон: 8 (815-59) 5-22-78, 5-22-92.</p> <p>1.3 Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление данной муниципальной услуги:</p> <p>1.3.1. Конституция РФ;</p> <p>1.3.2. Закон Российской Федерации «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» от 22.07.1993г № 5487-1;</p> <p>1.3.3. ФЗ от 24.11.1995г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;</p> <p>1.3.4.ФЗ от 07.02.1992г № 2300-1 « О защите прав потребителей»;</p> <p>1.3.5.ФЗ от 12.02.2001г № 5-ФЗ «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»</p> <p>1.3.6 ФЗ от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»</p> <p>1.3.7 ФЗ от 18.10.2007г. №230-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий»</p> <p>1.3.8 Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. №30 «Об утверждении Положения о лицензировании</p>		



	<p>медицинской деятельности»</p> <p>1.3.9 Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. №32 «Об утверждении Положения о лицензировании технического обслуживания медицинской техники»</p> <p>1.3.10 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.07.2005г. №487 «Об утверждении порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи»</p> <p>1.3.11 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 13.10.2005г. №633 «Об организации медицинской помощи»</p> <p>1.3.12 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 01.12.2005г. №753 «Об оснащении диагностическим оборудованием амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждений муниципальных образований»</p> <p>1.3.13 ФЗ от 22.06.1998г. № 86-ФЗ «О лекарственных средствах»</p> <p>1.3.14 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12.02.2007г. №110 «О порядке назначения и выписывания лекарственных средств, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания»</p> <p>1.3.15 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 10.05.2007г. №323 «Об утверждении Порядка организации работ (услуг), выполняемых при осуществлении доврачебной, амбулаторно-поликлинической (в том числе первичной медико-санитарной помощи, медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов, специализированной медицинской помощи), стационарной (в том числе первичной медико-санитарной помощи, во время и после родов, специализированной медицинской помощи), скорой и скорой специализированной (санитарно-авиационной), высокотехнологичной, санаторно-курортной медицинской помощи»</p> <p>1.3.16 Постановление Правительства Мурманской области от 29.10.2010г. №498-ПП/16 «О территориальной Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2011год»;</p> <p>1.3.17 Уставом муниципального учреждения здравоохранения</p>	
--	--	--



		«Терская центральная районная больница»		
2	Порядок получения доступа к муниципальной услуге	<p>2.1 Получателями услуги являются граждане Российской Федерации, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования и иные лица находящиеся на территории Терского района, нуждающиеся в оказании экстренной медицинской помощи</p> <p>2.2 Способы обращения:</p> <p>2.2.1 Направление врачами амбулаторно-поликлинической службы</p> <p>2.2.2 Госпитализация по экстренным показаниям (фельдшерами ОСМП)</p> <p>2.3 Основания для отказа при плановой госпитализации:</p> <p>2.3.1 непредставление документов (паспорт, свидетельство о рождении, страховой полис, направление на плановую госпитализацию)</p> <p>2.4 Порядок действия потребителя муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- личное обращение;</li> <li>- наличие необходимых документов (указанных в пп2.3.2)</li> <li>2.5 Конечными результатами муниципальной услуги могут являться: <ul style="list-style-type: none"> <li>-выздоровление;</li> <li>-улучшение состояния;</li> <li>-стабилизация состояния;</li> <li>-перевод на долечивание в дневной стационар, санаторий;</li> <li>-ухудшение состояния;</li> <li>-госпитализация в межрайонные и областные лечебно-профилактические учреждения.</li> </ul> </li> </ul>	100	10
3	Требования к качеству предоставления муниципальной услуги	<p>3.1 Обеспечение больного койко-местом:</p> <p>выделение больному одного койко-места в палате при соблюдении условий, отвечающих требованиям санитарно-гигиенических норм и пожарной безопасности</p> <p>Предоставление основных помещений для оказания больным медицинской помощи в учреждении:</p> <p>учреждения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях. Здания учреждений должны быть защищены</p>	100	20



	<p>от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью. Площадь и состояние помещений должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правилам противопожарной безопасности, требованиям по безопасности труда работников. Во всех учреждениях выделяется специальное помещение для приема больных, лабораторно-диагностической службы, пищеблока</p> <p>Обеспечение оборудованием, необходимым для проведения диагностики и лечения больных:</p> <p>учреждение должно быть оснащено медицинским и технологическим оборудованием, оргтехникой, мебелью и инвентарем в соответствии с табелем оснащения, которые должны отвечать требованиям действующих нормативных документов и обеспечивать надлежащее качество услуг по оказанию медицинской помощи больным</p> <p>Обеспечение больных мягким инвентарем:</p> <p>допускается нахождение больных в стационарах в домашней одежде и использование личных предметов гигиены. Гигиеническая обработка больных должна осуществляться не реже 1 раза в 7 дней с отметкой в истории болезни (при отсутствии медицинских противопоказаний).</p> <p>Гигиенический уход за тяжелобольными (умывание, протирание кожи лица, частей тела, полоскание полости рта и т.д.) проводится утром, а также после приема пищи и при загрязнении тела. Периодически должны быть организованы стрижка и бритье больных. Смена белья больным должна проводиться по мере загрязнения, регулярно, но не реже 1 раза в 7 дней. Загрязненное выделенными больными белье подлежит замене незамедлительно. Срок службы нательного и постельного белья для больных составляет 2 года. Срок службы постельных принадлежностей для больных составляет: матрац – 4 года; подушка перовая – 10 лет; одеяло теплое (шерстяное, полушерстяное) – 5 лет; одеяло летнее (байковое) – 3 года. Срок службы одежды и обуви для больных составляет: халат (пижама) – 3 года; тапочки домашние – 1 год</p>	
--	--	--



Обеспечение больных лечебным питанием:

частота и нормы питания на одного больного устанавливаются в зависимости от возраста и состояния здоровья больного, в соответствии с показаниями и действующими нормативами. Блюда должны быть приготовлены из доброкачественных продуктов, удовлетворяющих потребности больных по калорийности, санитарно-гигиеническим требованиям, и представлены с учетом состояния здоровья больных (по набору продуктов и блюд, технологии приготовления, химическому составу и энергетической ценности). Питание больных должно быть разнообразным и соответствовать лечебным показаниям по химическому составу, пищевой ценности, набору продуктов, режиму питания и нормам питания на одного больного

Проведение диагностики, лечения и профилактики заболеваний:

в объеме, предусмотренном Территориальной программой государственных гарантий оказания населению Мурманской области бесплатной медицинской помощи (далее - ТППГ), в соответствии со стандартами медицинской помощи с учетом вида патологии (нозологической формы). Проведение медицинских процедур: инъекции внутримышечные и внутривенные в соответствии с назначениями врача (а также перевязки, инстиляции и т.д.); забор биологических материалов для лабораторных исследований – при поступлении, перед выпиской и по показаниям; термометрия 2 раза в сутки, топометрия по показаниям, но не реже 1 раза в сутки; выдача лекарственных средств и контроль за их приемом; наблюдение за больными – круглосуточно; оформление медицинской документации – постоянно

Обеспечение больных лекарственными средствами:

в соответствии с Перечнем жизненно необходимых и важнейших лекарственных средств, необходимых для оказания скорой, неотложной и стационарной медицинской помощи, предусмотренных Территориальной программой государственных гарантий оказания населению Мурманской области бесплатной медицинской помощи  
Предоставление больным медицинской документации:

	<p>при выписке из стационара на руки больному выдается выписка из истории болезни, содержащая сведения о проведенном обследовании, результатах лечения и рекомендации по дальнейшему лечению</p> <p>Предоставление лечащему врачу амбулаторно-поликлинического учреждения медицинской документации:</p> <p>выписка из истории болезни, содержащая сведения о проведенном обследовании, результатах лечения и рекомендации по дальнейшему лечению направляется в поликлинику месту жительства пациента</p> <p>3.2 Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальной услуги:</p> <p>оказание услуги осуществляется сертифицированными специалистами.</p> <p>3.3 Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги:</p> <p>учреждение должно обеспечить граждан доступной и достоверной информацией, включающей сведения о наименовании учреждения и его местонахождении, режиме работы, перечне медицинских услуг, оказываемых учреждением. Стенды, содержащие информацию о режиме работы учреждения, размещаются при входе в здание учреждения. Учреждение обеспечивает пациента в доступной для него форме информацией о состоянии здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения в соответствии с требованиями законодательства</p> <p>3.4 Требования к процедуре оказания муниципальной услуги:</p> <p>продолжительность лечения устанавливается в соответствии со стандартами медицинской помощи с учетом вида патологии (нозологической формы) и состояния пациента</p> <p>3.5 Требования к порядку оказания муниципальной услуги:</p> <p>3.5.1 Стационарная медицинская помощь предоставляется гражданам в следующих случаях, требующих круглосуточного медицинского наблюдения, применения интенсивных методов лечения:</p> <p>- заболевание, в том числе острое;</p>	
--	---	--



		<p>- обострение хронической болезни;  - травмы;  - отравление.</p> <p>3.5.2 Направление больных на лечение в круглосуточный стационар может быть осуществлено в экстренном порядке по направлению фельдшера скорой медицинской помощи и участковых врачей. Больные, доставленные в стационар учреждения, незамедлительно передаются медицинскому персоналу стационара.</p> <p>3.5.3 При плановой госпитализации, направление больных на стационарное лечение осуществляется лечащим врачом поликлиники по согласованию с врачом стационара. При плановой госпитализации возможно наличие очереди. Правом на получение плановой медицинской помощи вне очереди обладают:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- инвалиды и участники Великой отечественной войны;</li> <li>- Герои России, СССР, Социалистического труда и лица, награжденные орденами Славы трех степеней.</li> </ul> <p>3.6 Требования к взаимодействию сотрудников учреждения с потребителями услуги.</p> <p>3.7 Описание результата предоставления услуги:</p> <p>3.7.1 Конечными результатами муниципальной услуги могут являться:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-выздоровление;</li> <li>-улучшение состояния;</li> <li>-стабилизация состояния;</li> <li>-перевод на долечивание в дневной стационар, санаторий;</li> <li>-ухудшение состояния;</li> <li>-госпитализация в межрайонные и областные лечебно-профилактические учреждения.</li> </ul> <p>3.8 Система индикаторов оценки качества муниципальной услуги, в соответствии с приказами Министерства здравоохранения Мурманской области.</p>		
4	Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги	<p>Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги.</p> <p>Предметом досудебного обжалования являются:</p>	100	0

	<p>- действия (бездействие) должностных лиц;</p> <p>- решения, принимаемые в рамках предоставления муниципальной услуги.</p> <p>Обращение подается на имя главного врача МУЗ «Герская ЦРБ».</p> <p>Заявители имеют право обратиться с обращением (жалобой) в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу).</p> <p>Письменное обращение (жалоба) должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование муниципального учреждения, в который направляется обращение (жалоба) либо фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) должностного лица (при наличии информации), либо должность соответствующего лица;</li> <li>- полное наименование организации (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество (для физического лица), подающего обращение (жалобу), его местонахождение, почтовый адрес;</li> <li>- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;</li> <li>- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения;</li> <li>- подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица.</li> </ul> <p>Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в общем порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.</p> <p>Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес,</li> </ul>	
--	--	--



	<p>по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается;</p> <p>- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.</p> <p>- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.</p> <p>- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения 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 один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.</p> <p>Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно .</p> <p>Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено руководителем и решение принято в срок, не превышающий 30 дней со дня его поступления.</p> <p>Срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен по решению руководителя до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (жалобы).</p> <p>Обращение (жалоба) считается рассмотренными, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.</p> <p>Ответ на обращение, поступившее в учреждение или</p>	
--	---	--

		<p>должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.</p> <p>Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.</p> <p>Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.</p> <p>В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).</p> <p>Если заявитель полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд. В случае же, если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.</p>		
5	<p>Ответственность за нарушения требований стандарта</p>	<p>На специалистов, которым поручено исполнение услуги, возлагается ответственность за качество и своевременность ее предоставления, за сохранение и неразглашение сведений, а также персональных данных гражданина, содержащихся в обращениях. Специалист виновный в нарушении федерального закона и Административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неправомерный отказ в приеме обращения;</li> <li>- нарушении сроков порядка рассмотрения обращения;</li> <li>- преследование гражданина за критику;</li> <li>- предоставлении недостоверной информации;</li> <li>- разглашения сведений об обращении за медицинской помощью.</li> </ul>	100	10
6	<p>Регулярная проверка соответствия оказания</p>	<p>Контроль за возможными изменениями, вносимыми в действующее законодательство РФ, которое содержит нормы, регулирующие</p>	100	30



	муниципальной услуги требованиям стандарта	положения предоставления данной услуги	
<p>Наименование муниципальной услуги: <b>4. Оказание скорой и неотложной медицинской помощи</b></p> <p>Категория потребителей муниципальной услуги: граждане всех возрастных групп</p>			
1	Общие положения.	<p>1.1 Оказание скорой и неотложной медицинской помощи.</p> <p>1.2. МУЗ Терская ЦРБ</p> <p>Местоположение: 184703, Мурманская область, Терский район, п.г.т. Умба</p> <p>1.2.1 ул.Приморская, д.25, телефон: 03, 8 (815-59) 5-06-69, 8(921)165-77-11.</p> <p>1.3. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление данной муниципальной услуги:</p> <p>1.3.1. Конституция РФ;</p> <p>1.3.2. Закон Российской Федерации «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» от 22.07.1993г № 5487-1;</p> <p>1.3.3. ФЗ от 24.11.1995г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;</p> <p>1.3.4.ФЗ от 07.02.1992г № 2300-1 « О защите прав потребителей»;</p> <p>1.3.5.ФЗ от 12.02.2001г № 5-ФЗ «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»</p> <p>1.3.6 ФЗ от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»</p> <p>1.3.7 ФЗ от 18.10.2007г. №230-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий»</p> <p>1.3.8 Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. №30 «Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности»</p> <p>1.3.9 Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. №32 «Об утверждении Положения о лицензировании технического обслуживания медицинской техники»</p> <p>1.3.10 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.07.2005г. №487 «Об утверждении порядка организации</p>	

2	Порядок получения доступа к муниципальной услуге	<p>оказания первичной медико-санитарной помощи»</p> <p>1.3.11 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 13.10.2005г. №633 «Об организации медицинской помощи»</p> <p>1.3.12 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 01.12.2005г. №753 «Об оснащении диагностическим оборудованием амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждений муниципальных образований»</p> <p>1.3.13 ФЗ от 22.06.1998г № 86-ФЗ «О лекарственных средствах»</p> <p>1.3.14 Постановление Правительства Мурманской области от 29.10.2010г. №498-ПП/16 «О территориальной Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2011год»;</p> <p>1.3.15 Приказ Министерства здравоохранения РФ от 26.03.1999г №100 «О совершенствовании организации скорой медицинской помощи населению Российской Федерации»</p> <p>1.3.16 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 01.10.2004г №179 «Об утверждении порядка оказания скорой медицинской помощи»</p> <p>1.3.17 Уставом муниципального учреждения здравоохранения «Герская центральная районная больница»</p>	100	0
		<p>2.1 Получателями услуги являются граждане все возрастных групп</p> <p>2.2 Способы обращения:</p> <p>2.2.1 Личное обращение в ОСМП;</p> <p>2.2.2 Вызов на дом по телефонам;</p> <p>2.3 Основаниями для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги по оказанию скорой медицинской помощи являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отказ больного или его законного представителя</li> <li>- ложный вызов</li> </ul> <p>Отделение скорой медицинской помощи не вправе по своему усмотрению отказать от исполнения муниципальной услуги по оказанию скорой медицинской помощи</p> <p>2.4 Порядок действия потребителя муниципальной услуги:</p>		



3	Требования к качеству предоставления муниципальной услуги	<p>- личное обращение;</p> <p>- наличие документов удостоверяющих личность потребителя муниципальной услуги;</p> <p>2.5 Конечными результатами муниципальной услуги могут являться:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оказание скорой медицинской помощи больным на дому и пострадавшим на месте происшествия;</li> <li>- оказание скорой медицинской помощи при транспортировке больных и пострадавших для госпитализации в стационар лечебного учреждения;</li> <li>- установление диагноза, осуществление мероприятий, способствующих стабилизации или улучшению состояния пациента,</li> <li>- передача пациента и соответствующей документации дежурному врачу стационара лечебно-профилактического учреждения,</li> <li>- обеспечение сортировки больных (пострадавших) и установление последовательности оказания медицинской помощи при массовых заболеваниях, отравлениях, травмах и других чрезвычайных ситуациях,</li> <li>- обеспечение и проведение необходимых санитарно-гигиенических и противозидемических мероприятий в установленном порядке.</li> <li>- констатация смерти больных и пострадавших</li> </ul>	100	10
3	Требования к качеству предоставления муниципальной услуги	<p>3.1 Оснащение выездных бригад медицинским и специальным имуществом для проведения лечебно-диагностических мероприятий и дополнительных исследований:</p> <p>учреждение формирует и поддерживает в постоянной готовности к использованию укладки мобильной медицинской лечебно-диагностической аппаратуры, специализированного медицинского инструментария, лекарственных средств по профилю бригады для использования в работе как в учреждении здравоохранения – инициаторе санитарного задания, так и вне учреждений здравоохранения и во время транспортировки больного/пострадавшего</p> <p>Оснащение выездных бригад средствами индивидуальной защиты и</p>	100	10

	<p>соблюдение требований санитарии и эпидемиологии:</p> <p>учреждение обеспечивает поддержание санитарного и эпидемиологического режима при выполнении услуг путем регламентированной санитарной и специальной обработки медицинской и специальной аппаратуры, инструментария, салонов автомобилей скорой медицинской помощи, а также путем применения в работе штатных дезинфицирующих и антисептических средств, средств индивидуальной и коллективной защиты, материалов и инструментария одноразового применения</p> <p>Транспортное обеспечение:</p> <p>учреждение использует в работе по оказанию медицинских услуг специализированный санитарный автотранспорт, отвечающий требованиям стандартов автомобилей скорой медицинской помощи (класс А, класс В), утвержденных нормативными правовыми актами Российской Федерации. Для выполнения санитарных заданий в труднодоступные удаленные районы региона, а также в случаях, не терпящих отлагательств (по медицинским показаниям) учреждение организует доставку специалистов-консультантов и экстренную эвакуацию больных/пострадавших.</p> <p>Оформление и предоставление медицинской документации:</p> <p>специалисты - консультанты учреждения отражают результаты своей работы (оказанной медицинской услуги) в истории болезни по месту пребывания больного/пострадавшего, а также в Карте консультанта, являющейся отчетным документом о проведенной работе и передаваемой в учреждение. По запросу больного или его законных представителей учреждение предоставляет полную выписку из Карты консультанта.</p> <p>3.2 Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальной услуги: оказание услуги осуществляется сертифицированными специалистами.</p> <p>3.3 Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги: учреждение обеспечивает граждан доступной и достоверной информацией, включающей сведения о наименовании учреждения и его местонахождении, режиме работы, перечне</p>	
--	---	--



	<p>медицинских услуг, оказываемых учреждением</p> <p>3.4 Требования к организации оказания муниципальной услуги</p> <p>3.4.1 Требования к срокам предоставления муниципальной услуги: отделение скорой помощи создано с учетом протяженности п.Умба, рельефа местности в расчете 18 минутной доступности по поселку и 90-120 минутной доступности по району.</p> <p>3.4 Порядок оказания муниципальной услуги:</p> <p>Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- прием и регистрация вызова осуществляется фельдшером или медицинской сестрой, время передачи и выезд бригады на вызов определено нормативом до 4 минут.</li> <li>-выездная бригада осуществляет немедленный выезд и прибытие к пациенту( на место происшествия) в пределах норматива времени 18 минут</li> <li>-оказание медицинской помощи : время оказания медицинской помощи составляет в среднем 30-40 минут(официальный норматив не предусмотрен) и зависит от тяжести состояния больного, характера заболевания (тяжести травмы), количества больных(пострадавших) и других факторов.</li> <li>- время транспортировки больного(пострадавшего) с места оказания скорой медицинской помощи в стационар лечебного учреждения для госпитализации нормативно не определено, но в условиях Терского района не должно превышать 90-120 минут. Транспортировка больных в тяжелом состоянии осуществляется на носилках бригадой скорой медицинской помощи. При транспортировке больного (пострадавшего) допускается сопровождение одного родственника или законного представителя больного. Транспортировка детей до 14 лет осуществляется обязательно в сопровождении родителей или их законных представителей.</li> <li>- при госпитализации в стационар лечебного учреждения скорой медицинской помощью больной(пострадавший) должен предъявить паспорт или другой заменяющий его документ и страховой</li> </ul>	
--	---	--

		<p>медицинский полис. Их отсутствие не является основанием для отказа в оказании скорой медицинской помощи и госпитализации в стационар.</p> <p>- Больные(пострадавшие), доставленные в стационар лечебного учреждения передаются незамедлительно медицинскому персоналу больницы и фельдшер скорой медицинской помощи оформляет «Сопроводительный лист» (время оформления до 10 минут), в котором указывается информация о больном(пострадавшем, диагноз и объем оказанной помощи, время доставки в стационар.</p> <p>3.5 Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями муниципальной услуги: не разглашение информации о факте обращения в соответствии с Российским законодательством</p> <p>3.6 Система индикаторов оценки качества муниципальной услуги, в соответствии с приказами Министерства здравоохранения Мурманской области.</p>		
4	<p>Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги</p>	<p>Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги.</p> <p>Предметом досудебного обжалования являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- действия (бездействие) должностных лиц;</li> <li>- решения, принимаемые в рамках предоставления муниципальной услуги.</li> </ul> <p>Обращение подается на имя главного врача МУЗ «Герская ЦРБ».</p> <p>Заявители имеют право обратиться с обращением (жалобой) в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу).</p> <p>Письменное обращение (жалоба) должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование муниципального учреждения, в который направляется обращение (жалоба) либо фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) должностного лица (при наличии информации), либо должность соответствующего лица;</li> <li>- полное наименование организации (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество (для физического лица), подающего</li> </ul>	100	0



	<p>обращение (жалобу), его местонахождение, почтовый адрес;  - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;  - содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения;</p> <p>- подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица.</p> <p>Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в общем порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.</p> <p>Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается;</li> <li>- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.</li> <li>- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.</li> <li>- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения вправе принять решение о</li> </ul>	
--	---	--

	<p>бесосновательности очередного обращения и прекращения переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.</p> <p>Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно.</p> <p>Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено руководителем и решение принято в срок, не превышающий 30 дней со дня его поступления.</p> <p>Срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен по решению руководителя до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (жалобы).</p> <p>Обращение (жалоба) считается рассмотренным, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.</p> <p>Ответ на обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.</p> <p>Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.</p> <p>Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.</p> <p>В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда</p>	
--	---	--



		лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии). Если заявитель полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд. В случае же, если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.		
5	Ответственность за нарушения требований стандарта	На специалистов, которым поручено исполнение услуги, возлагается ответственность за качество и своевременность ее предоставления, за сохранение и неразглашение сведений, а также персональных данных гражданина, содержащихся в обращениях. Специалист виновный в нарушении федерального закона и Административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ за: - неправомерный отказ в приеме обращения; - нарушении сроков порядка рассмотрения обращения; - преследование гражданина за критику; - предоставления недостоверной информации; - разглашения сведений об обращении за медицинской помощью.	100	10
6	Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям стандарта	Контроль за возможными изменениями, вносимыми в действующее законодательство РФ, которое содержит нормы, регулирующие положения предоставления данной услуги	100	30
<b>Наименование муниципальной услуги: 5. Медицинское освидетельствование на право управления транспортными средствами</b>				
1	Общие положения	1.1 Медицинское освидетельствование на право управления транспортными средствами. 1.2. МУЗ Терская ЦРБ Местоположение: 184703, Мурманская область, Терский район, п.г.т. Умба 1.2.1 ул.Беломорская, д.23, телефон: 5-06-74, 5-05-13, 5-04-47 1.3 Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление данной муниципальной услуги: 1.3.1. Конституция РФ; 1.3.2. Закон Российской Федерации «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» от 22.07.1993г № 5487-1;		

2	Порядок получения доступа к муниципальной услуге	<p>1.3.3. ФЗ от 24.11.1995г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;</p> <p>1.3.4.ФЗ от 07.02.1992г № 2300-1 « О защите прав потребителей»;</p> <p>1.3.5. Приказом Минздравмедпрома России от 14 марта 1996 года № 90 «О порядке проведения предварительных и периодических медицинских осмотров работников и медицинских регламентах допуска к профессии».</p> <p>1.3.6 ФЗ от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»</p> <p>1.3.7 ФЗ от18.10.2007г. №230-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий»</p> <p>1.3.8 Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. №30 «Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности»</p> <p>1.3.9 Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. №32 «Об утверждении Положения о лицензировании технического обслуживания медицинской техники»</p> <p>1.3.10 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 01.12.2005г. №753 «Об оснащении диагностическим оборудованием амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждений муниципальных образований»</p> <p>1.3.11 Постановление Правительства Мурманской области от 29.10.2010г. №498-ПП/16 «О территориальной Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2011год»;</p> <p>1.3.12 Приказ № 555 от 29.09.1989 г. «О совершенствовании системы медицинских осмотров трудящихся и водителей индивидуальных транспортных средств»</p> <p>1.3.13 Устав муниципального учреждения здравоохранения «Герская центральная районная больница»</p>	100	10
2	Порядок получения доступа к муниципальной услуге	<p>2.1 Способы обращения:</p> <p>2.1.1 Личное обращение</p>	100	10



3	Требования к качеству предоставления муниципальной услуги	<p>2.2 Оплата услуги, получения на руки медицинской справки (ф.036-10/у-10).</p> <p>2.3 Основания для отказа:</p> <p>2.3.1 непредставление документов (паспорт, военный билет, медицинская справка (ф.036-10/у-10))</p> <p>3.1 Требования к учреждению</p> <p>3.1.1 Наличие лицензии на оказание медицинских услуг</p> <p>3.2. Требования к режиму работы учреждения при оказании платных услуг</p> <p>3.2.1</p> <table data-bbox="487 918 682 1411"> <tr> <td>Понедельник</td> <td>13.00 – 14.00</td> </tr> <tr> <td>Вторник</td> <td>13.00 – 14.00</td> </tr> <tr> <td>Среда</td> <td>13.00 – 14.00</td> </tr> <tr> <td>Четверг</td> <td>13.00 – 14.00</td> </tr> <tr> <td>Пятница</td> <td>13.00 – 14.00</td> </tr> <tr> <td>Суббота</td> <td>выходной</td> </tr> <tr> <td>Воскресенье</td> <td>выходной</td> </tr> </table> <p>3.3 Требования к помещениям</p> <p>- Помещения амбулаторно-поликлинических подразделений должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам</p> <p>- Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию и эксплуатации больниц, родильных домов и других лечебных стационаров СанПиН 2.1.3.1375-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03»;</p> <p>- рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.</p> <p>- кабинеты должны быть оборудованы информационной таблицей с наименованием специалиста и режимом работы</p>	Понедельник	13.00 – 14.00	Вторник	13.00 – 14.00	Среда	13.00 – 14.00	Четверг	13.00 – 14.00	Пятница	13.00 – 14.00	Суббота	выходной	Воскресенье	выходной	100	10
Понедельник	13.00 – 14.00																	
Вторник	13.00 – 14.00																	
Среда	13.00 – 14.00																	
Четверг	13.00 – 14.00																	
Пятница	13.00 – 14.00																	
Суббота	выходной																	
Воскресенье	выходной																	

	<p>- места ожидания оборудованы стульями(скамейками)</p> <p>- здания (строения), в котором расположены амбулаторно-поликлинические подразделения, должны быть оборудованы входом для свободного доступа заявителей в помещение;</p> <p>- кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- номера кабинета;</li> <li>- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.</li> </ul> <p><b>3.4</b> оказание услуги осуществляется сертифицированными специалистами.</p> <p><b>3.5</b> Требования к организации оказания муниципальной услуги:</p> <p><b>3.5.1</b> Требования к информационной оснащённости</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- достоверность предоставляемой информации;</li> <li>- четкость изложения информации;</li> <li>- полнота информирования;</li> <li>- наглядность форм предоставляемой информации;</li> <li>- удобство и доступность получения информации;</li> <li>- оперативность предоставления информации.</li> </ul> <p><b>3.5.2</b> Требования к процедуре оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при самостоятельном обращении гражданина в поликлинику;</li> </ul> <p><b>3.5.3</b> Требования к порядку оказания муниципальной услуги:</p> <p><b>3.5.3.1</b> Для получения муниципальной медицинской услуги получатель должен обратиться в МУЗ «Горская ЦРБ». Процедура является платной.</p> <p><b>3.5.3.2</b> В освидетельствовании принимают участие: врач — терапевт участковый с привлечением имеющейся медицинской документации, а также специалисты: невролог, офтальмолог, отоларинголог, хирург, психиатр, нарколог.</p> <p><b>3.5.3.3</b> В случае отсутствия специалистов в данном медицинском учреждении привлечение их осуществляется на договорной основе.</p> <p><b>3.5.4</b> Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.</p> <p>Оформление первичной документации при личном обращении в</p>		
--	---	--	--



		<p>регистратуру:</p> <p>При обращении гражданина в регистратуру ЛПУ по месту прикрепления, лицо, ответственное за выполнение действия - медицинский регистратор обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в максимально короткий срок (не более 10 мин) оформить (заполнить) и выдать на руки получателю муниципальной медицинской услуги установленные формы медицинской документации: талон амбулаторного пациента (ф. 025-12/у),</li> <li>- предоставить необходимую справочную информацию или указать место расположения соответствующего информационного стенда.</li> <li>- направить пациента в кабинет флюорографии (при отсутствии отметки о прохождении флюорографии в течение года).</li> <li>-направить пациента к соответствующему специалисту.</li> </ul> <p>3.6 Копиями результатами муниципальной услуги могут являться:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- внесение соответствующих записей в медицинскую карту амбулаторного больного;</li> <li>- внесение соответствующих записей в медицинскую справку (ф.036-10/у-10)</li> </ul> <p>3.9 Система индикаторов оценки качества муниципальной услуги, в соответствии с приказами Министерства здравоохранения Мурманской области.</p>		
4	Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги	<p>Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги.</p> <p>Предметом досудебного обжалования являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- действия (бездействие) должностных лиц;</li> <li>- решения, принимаемые в рамках предоставления муниципальной услуги.</li> </ul> <p>Обращение подается на имя Главного врача МУЗ «Герская ЦРБ».</p> <p>Заявители имеют право обратиться с обращением (жалобой) в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу).</p>	100	0

	<p>Письменное обращение (жалоба) должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование муниципального учреждения, в который направляется обращение (жалоба) либо фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) должностного лица (при наличии информации), либо должность соответствующего лица;</li> <li>- полное наименование организации (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество (для физического лица), подающего обращение (жалобу), его местонахождение, почтовый адрес;</li> <li>- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;</li> <li>- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения;</li> <li>- подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица.</li> </ul> <p>Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в общем порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.</p> <p>Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается;</li> <li>- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.</li> </ul>	
--	---	--



	<p>- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.</p> <p>- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения 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 один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.</p> <p>Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно.</p> <p>Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено руководителем и решение принято в срок, не превышающий 30 дней со дня его поступления.</p> <p>Срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен по решению руководителя до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (жалобы).</p> <p>Обращение (жалоба) считается рассмотренным, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.</p> <p>Ответ на обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.</p> <p>Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.</p>	
--	---	--

	<p>Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.</p> <p>В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействия) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).</p> <p>Если заявитель полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд. В случае же, если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.</p>		
5	<p><b>Ответственность за нарушения требований стандарта</b></p>	<p>На специалистов, которым поручено исполнение услуги, возлагается ответственность за качество и своевременность ее предоставления, за сохранение и неразглашение сведений, а также персональных данных гражданина, содержащихся в обращениях. Специалист виновный в нарушении федерального закона и Административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неправомерный отказ в приеме обращения;</li> <li>- нарушении сроков порядка рассмотрения обращения;</li> <li>- преследование гражданина за критику;</li> <li>- предоставлении недостоверной информации;</li> <li>- разглашения сведений об обращении за медицинской помощью.</li> </ul>	<p>100</p> <p>0</p>
6	<p><b>Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям стандарта</b></p>	<p>Контроль за возможными изменениями, вносимыми в действующее законодательство РФ, которое содержит нормы, регулирующие положения предоставления данной услуги</p>	<p>100</p> <p>30</p>
<p><b>Наименование муниципальной услуги: 6. Медицинское освидетельствование для получения лицензии на приобретение оружия</b></p>			
1	<p><b>Общие положения.</b></p>	<p>1.1 Медицинское освидетельствование для получения лицензии на приобретение оружия. 1.2. МУЗ Терская ЦРБ Местоположение: 184703, Мурманская область, Терский район, п.г.т.</p>	



	<p>Умба</p> <p>1.2.1 ул.Беломорская, д.23, телефон: 8 (815-59) 5-06-74, 5-05-13</p> <p>1.3 Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление данной муниципальной услуги:</p> <p>1.3.1. Конституция РФ;</p> <p>1.3.2. Закон Российской Федерации «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» от 22.07.1993г № 5487-1;</p> <p>1.3.3. ФЗ от 24.11.1995г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;</p> <p>1.3.4.ФЗ от 07.02.1992г № 2300-1 « О защите прав потребителей»;</p> <p>1.3.5. Приказом Минздравмедпрома России от 14 марта 1996 года № 90 «О порядке проведения предварительных и периодических медицинских осмотров работников и медицинских регламентах допуска к профессии».</p> <p>1.3.6 ФЗ от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»</p> <p>1.3.7 ФЗ от 18.10.2007г. №230-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий»</p> <p>1.3.8 Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. №30 «Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности»</p> <p>1.3.9 Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. №32 «Об утверждении Положения о лицензировании технического обслуживания медицинского оборудования»</p> <p>1.3.10 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 01.12.2005г. №753 «Об оснащении диагностическим оборудованием амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждений муниципальных образований»</p> <p>1.3.11 Постановление Правительства Мурманской области от 29.10.2010г. №498-ПП/16 «О территориальной Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2011год»;</p> <p>1.3.12 ФЗ от 13.12.1996г №150-ФЗ «Об оружии»</p>	
--	--	--

		<p>1.3.13 Постановление Правительства РФ от 21.07.1998г №814 «О мерах регулирования оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации»</p> <p>1.3.14 Приказ Министерства здравоохранения РФ от 11.09.2000г №344 «О медицинском освидетельствовании граждан для выдачи лицензий на право приобретения оружия»</p> <p>1.3.15 Устав муниципального учреждения здравоохранения «Терская центральная районная больница»</p>	100	0														
2	Порядок получения доступа к муниципальной услуге	<p>Совершеннолетние граждане РФ.</p> <p>2.1 Способы обращения:</p> <p>2.1.1 Личное обращение</p> <p>2.2 Оплата услуги, получения на руки медицинской справки (ф. № 046-1).</p> <p>2.3 Основания для отказа:</p> <p>2.3.1 непредоставление документов (паспорт, военный билет, медицинская справка (ф. № 046-1))</p>	100	0														
3	Требования к качеству предоставления муниципальной услуги	<p>3.1 Требования к учреждению</p> <p>3.1.1 Наличие лицензии на оказание медицинских услуг</p> <p>3.2. Требования к режиму работы учреждения при оказании платных услуг</p> <p>3.2.1</p> <table border="0" data-bbox="941 918 1201 1411"> <tr> <td>Понедельник</td> <td>13.00 – 14.00</td> </tr> <tr> <td>Вторник</td> <td>13.00 – 14.00</td> </tr> <tr> <td>Среда</td> <td>13.00 – 14.00</td> </tr> <tr> <td>Четверг</td> <td>13.00 – 14.00</td> </tr> <tr> <td>Пятница</td> <td>13.00 – 14.00</td> </tr> <tr> <td>Суббота</td> <td>выходной</td> </tr> <tr> <td>Воскресенье</td> <td>выходной</td> </tr> </table> <p>3.3 Требования к помещениям</p> <p>- Помещения амбулаторно-поликлинических подразделений должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам</p> <p>- Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию</p>	Понедельник	13.00 – 14.00	Вторник	13.00 – 14.00	Среда	13.00 – 14.00	Четверг	13.00 – 14.00	Пятница	13.00 – 14.00	Суббота	выходной	Воскресенье	выходной	100	10
Понедельник	13.00 – 14.00																	
Вторник	13.00 – 14.00																	
Среда	13.00 – 14.00																	
Четверг	13.00 – 14.00																	
Пятница	13.00 – 14.00																	
Суббота	выходной																	
Воскресенье	выходной																	



	<p>и эксплуатации больниц, родильных домов и других лечебных стационаров СанПиН 2.1.3.1375-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03»;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.</li> <li>- кабинеты должны быть оборудованы информационной таблицей с наименованием специалиста и режимом работы</li> <li>- места ожидания оборудованы стульями(скамейками)</li> <li>- здания (строения), в котором расположены амбулаторно-поликлинические подразделения, должны быть оборудованы входом для свободного доступа заявителей в помещение;</li> <li>- кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием: <ul style="list-style-type: none"> <li>- номера кабинета;</li> <li>- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.</li> </ul> </li> </ul> <p>3.4 оказание услуги осуществляется сертифицированными специалистами.</p> <p>3.5 Требования к организации оказания муниципальной услуги:</p> <p>3.5.1 Требования к информационной оснащенности</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- достоверность предоставляемой информации;</li> <li>- четкость изложения информации;</li> <li>- полнота информирования;</li> <li>- наглядность форм предоставляемой информации;</li> <li>- удобство и доступность получения информации;</li> <li>- оперативность предоставления информации.</li> </ul> <p>3.5.2 Требования к процедуре оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при самостоятельном обращении гражданина в поликлинику;</li> </ul> <p>3.5.3 Требования к порядку оказания муниципальной услуги:</p>	
--	--	--

	<p>3.5.3.1 Для получения муниципальной медицинской услуги получатель должен обратиться в МУЗ «Герская ЦРБ». Процедура является платной.</p> <p>3.5.3.2 В освидетельствовании принимают участие: врач — терапевт участковый или врач общей практики с привлечением имеющейся медицинской документации, а также специалисты: офтальмолог, психиатр, психиатр-нарколог.</p> <p>3.5.3.3 В случае отсутствия специалистов в данном медицинском учреждении привлечение их осуществляется на договорной основе.</p> <p>3.5.4 Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.</p> <p>Оформление первичной документации при личном обращении в регистратуру:</p> <p>При обращении гражданина в регистратуру ЛПУ по месту прикрепления, лицо, ответственное за выполнение действия - медицинский регистратор обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в максимально короткий срок (не более 10 мин) оформить (заполнить) и выдать на руки получателю муниципальной медицинской услуги установленные формы медицинской документации: талон амбулаторного пациента (ф. 025-12/у),</li> <li>- предоставить необходимое справочную информацию или указать место расположения соответствующего информационного стенда.</li> <li>- направить пациента в кабинет флюорографии (при отсутствии отметки о прохождении флюорографии в течение года).</li> <li>- направить пациента к соответствующему специалисту.</li> </ul> <p>3.6 Конечными результатами муниципальной услуги могут являться:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- внесение соответствующих записей в медицинскую карту амбулаторного больного;</li> <li>- внесение соответствующих записей в медицинскую справку (ф. № 046-1)</li> </ul> <p>3.9 Система индикаторов оценки качества муниципальной услуги, в соответствии с приказами Министерства здравоохранения Мурманской области.</p>
--	---



4	<p>Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги</p>	<p>Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги.</p> <p>Предметом досудебного обжалования являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- действия (бездействие) должностных лиц;</li> <li>- решения, принимаемые в рамках предоставления муниципальной услуги.</li> </ul> <p>Обращение подается на имя Главного врача МУЗ «Герская ЦРБ».</p> <p>Заявители имеют право обратиться с обращением (жалобой) в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу).</p> <p>Письменное обращение (жалоба) должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование муниципального учреждения, в который направляется обращение (жалоба) либо фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) должностного лица (при наличии информации), либо должность соответствующего лица;</li> <li>- полное наименование организации (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество (для физического лица), подающего обращение (жалобу), его местонахождение, почтовый адрес;</li> <li>- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;</li> <li>- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения;</li> <li>- подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица.</li> </ul> <p>Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в общем порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы</p>	100	0
---	---	---	-----	---

	<p>или их копии в письменной форме.</p> <p>Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается;</li> <li>- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.</li> <li>- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.</li> <li>- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения 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 один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.</li> </ul> <p>Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно.</p> <p>Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено руководителем и решение принято в срок, не превышающий 30 дней со дня его поступления.</p> <p>Срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен по решению руководителя до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (жалобы).</p>	
--	--	--



		<p>Обращение (жалоба) считается рассмотренным, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.</p> <p>Ответ на обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.</p> <p>Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.</p> <p>Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.</p> <p>В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).</p> <p>Если заявитель полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд. В случае же, если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.</p>	100	
5	<p>Ответственность за нарушения требований стандарта</p>	<p>На специалистов, которым поручено исполнение услуги, возлагается ответственность за качество и своевременность ее предоставления, за сохранение и неразглашение сведений, а также персональных данных гражданина, содержащихся в обращениях. Специалист виновный в нарушении федерального закона и Административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неправомерный отказ в приеме обращения;</li> <li>- нарушении сроков порядка рассмотрения обращения;</li> </ul>	100	0

		<p>- преследование гражданина за критику;</p> <p>- предоставления недостоверной информации;</p> <p>- разглашения сведений об обращении за медицинской помощью.</p>		
6	Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям стандарта	<p>Контроль за возможными изменениями, вносимыми в действующее законодательство РФ, которое содержит нормы, регулирующие положения предоставления данной услуги</p>	100	30
<b>Наименование муниципальной услуги: 7. Выдача медицинских справок различного назначения</b>				
1	Общие положения.	<p>1.1 Выдача медицинских справок различного назначения.</p> <p>1.2. МУЗ Терская ЦРБ</p> <p>Местоположение: 184703, Мурманская область, Терский район, п.г.т. Умба</p> <p>1.2.1 ул.Беломорская, д.23, телефон: 8 (815-59) 5-06-74, 5-05-13, 5-04-47</p> <p>1.3 Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление данной муниципальной услуги:</p> <p>1.3.1.Конституция РФ;</p> <p>1.3.2.Закон Российской Федерации «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» от 22.07.1993г № 5487-1;</p> <p>1.3.3.ФЗ от 07.02.1992г № 2300-1 « О защите прав потребителей»;</p> <p>1.3.4 Приказом Минздравмедпрома России от 14 марта 1996 года № 90 «О порядке проведения предварительных и периодических медицинских осмотров работников и медицинских регламентах допуска к профессии».</p> <p>1.3.5 ФЗ от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»</p> <p>1.3.6 ФЗ от18.10.2007г. №230-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий»</p> <p>1.3.7 Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. №30 «Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности»</p> <p>1.3.8 Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. №32 «Об утверждении Положения о лицензировании</p>		



		<p>технического обслуживания медицинской техники»</p> <p>1.3.9 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 01.12.2005г. №753 «Об оснащении диагностическим оборудованием амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждений муниципальных образований»</p> <p>1.3.10 Постановление Правительства Мурманской области от 29.10.2010г. №498-ПШ/16 «О территориальной Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2011год»;</p> <p>1.3.11 Устав муниципального учреждения здравоохранения «Герская центральная районная больница»</p>	100	10														
2	<p>Порядок получения доступа к муниципальной услуге</p>	<p>граждане РФ.</p> <p>2.1 Способы обращения:</p> <p>2.1.1 Личное обращение</p> <p>2.1.2 Законные представители</p> <p>2.2 Получение на руки медицинской справки, оплата услуги, если данная услуга является платной.</p> <p>2.3 Основания для отказа:</p> <p>2.3.1 непредставление документов (паспорт, военный билет и др.)</p>	100	10														
3		<p>3.1 Требования к учреждению</p> <p>3.1.1 Наличие лицензии на оказание медицинских услуг</p> <p>3.2. Требования к режиму работы учреждения при оказании платных услуг</p> <p>3.2.1</p> <table border="1" data-bbox="1122 943 1393 1429"> <tr> <td>Понедельник</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Вторник</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Среда</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Четверг</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Пятница</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Суббота</td> <td>выходной</td> </tr> <tr> <td>Воскресенье</td> <td>выходной</td> </tr> </table> <p>3.3 Требования к помещениям</p> <p>- Помещения амбулаторно-поликлинических подразделений должны</p>	Понедельник	8.00 – 19.00	Вторник	8.00 – 19.00	Среда	8.00 – 19.00	Четверг	8.00 – 19.00	Пятница	8.00 – 19.00	Суббота	выходной	Воскресенье	выходной	100	10
Понедельник	8.00 – 19.00																	
Вторник	8.00 – 19.00																	
Среда	8.00 – 19.00																	
Четверг	8.00 – 19.00																	
Пятница	8.00 – 19.00																	
Суббота	выходной																	
Воскресенье	выходной																	

	<p>соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам</p> <p>- Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию и эксплуатации больниц, родильных домов и других лечебных стационаров СанПиН 2.1.3.1375-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03»;</p> <p>- рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.</p> <p>- кабинеты должны быть оборудованы информационной таблицей с наименованием специалиста и режимом работы</p> <p>- места ожидания оборудованы стульями(скамейками)</p> <p>- здания (строения), в котором расположены амбулаторно-поликлинические подразделения, должны быть оборудованы входом для свободного доступа заявителей в помещение;</p> <p>- кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- номера кабинета;</li> <li>- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.</li> </ul> <p>3.4 оказание услуги осуществляется сертифицированными специалистами.</p> <p>3.5 Требования к организации оказания муниципальной услуги:</p> <p>3.5.1 Требования к информационной оснащенности</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- достоверность предоставляемой информации;</li> <li>- четкость изложения информации;</li> <li>- полнота информирования;</li> <li>- наглядность форм предоставляемой информации;</li> <li>- удобство и доступность получения информации;</li> <li>- оперативность предоставления информации.</li> </ul>	
--	--	--



	<p>3.5.2 Требования к процедуре оказания муниципальной услуги: - при самостоятельном обращении гражданина в поликлинику;</p> <p>3.5.3 Требования к порядку обращения гражданина в поликлинику:</p> <p>3.5.3.1 Для получения муниципальной медицинской услуги получатель должен обратиться в МУЗ «Терская ЦРБ».</p> <p>3.5.4 Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.</p> <p>Оформление первичной документации при личном обращении в регистратуру:</p> <p>При обращении гражданина в регистратуру ЛПУ по месту прикрепления, лицо, ответственное за выполнение действия - медицинский регистратор обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в максимально короткий срок (не более 10 мин) оформить (заполнить) и выдать на руки получателю муниципальной медицинской услуги установленные формы медицинской документации: талон амбулаторного пациента (ф. 025-12/у),</li> <li>- предоставить необходимую справочную информацию или указать место расположения соответствующего информационного стенда.</li> <li>- направить пациента в кабинет флюорографии (при отсутствии отметки о прохождении флюорографии в течение года).</li> <li>- направить пациента к соответствующему специалисту.</li> </ul> <p>3.6 Результатом личного обращения гражданина в ЛПУ является:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выдача на руки гражданину справки о запрашиваемой информации.</li> <li>- предоставление необходимой получателю справочной информации.</li> <li>- предоставление информации о порядке предоставления и выдачи документов при оказании муниципальной услуги на платной основе.</li> </ul> <p>3.7 Система индикаторов оценки качества муниципальной услуги, в соответствии с приказами Министерства здравоохранения Мурманской области.</p>		
4	Порядок обслуживания	Заявители имеют право на досудебное (внесудебное)	100 0

<p>потребителями муниципальной услуги</p>	<p>обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги.</p> <p>Предметом досудебного обжалования являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- действия (бездействие) должностных лиц;</li> <li>- решения, принимаемые в рамках предоставления муниципальной услуги.</li> </ul> <p>Обращение подается на имя Главного врача МУЗ «Терская ЦРБ».</p> <p>Заявители имеют право обратиться с обращением (жалобой) в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу).</p> <p>Письменное обращение (жалоба) должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование муниципальной учреждения, в который направляется обращение (жалоба) либо фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) должностного лица (при наличии информации), либо должность соответствующего лица;</li> <li>- полное наименование организации (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество (для физического лица), подающего обращение (жалобу), его местонахождение, почтовый адрес;</li> <li>- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;</li> <li>- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения;</li> <li>- подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица.</li> </ul> <p>Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в общем порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.</p>	
---	---	--



	<p>Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается;</li> <li>- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.</li> <li>- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.</li> <li>- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения 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 один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.</li> </ul> <p>Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно.</p> <p>Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено руководителем и решение принято в срок, не превышающий 30 дней со дня его поступления.</p> <p>Срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен по решению руководителя до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (жалобы).</p> <p>Обращение (жалоба) считается рассмотренным, если в</p>	
--	--	--

		<p>установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.</p> <p>Ответ на обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.</p> <p>Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.</p> <p>Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.</p> <p>В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).</p> <p>Если заявитель полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд. В случае же, если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.</p>		
5	<p>Ответственность за нарушения требований стандарта</p>	<p>На специалистов, которым поручено исполнение услуги, возлагается ответственность за качество и своевременность ее предоставления, за сохранение и неразглашение сведений, а также персональных данных гражданина, содержащихся в обращениях. Специалист виновный в нарушении федерального закона и Административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неправомерный отказ в приеме обращения;</li> <li>- нарушении сроков порядка рассмотрения обращения;</li> <li>- преследование гражданина за критику;</li> </ul>	100	10



		<p>- предоставления недостоверной информации;</p> <p>- разглашения сведений об обращении за медицинской помощью.</p>		
6	Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям стандарта	Контроль за возможными изменениями, вносимыми в действующее законодательство РФ, которое содержит нормы, регулирующие положения предоставления данной услуги	100	30
<p><b>Наименование муниципальной услуги: 8. Выдача направлений МУЗ «Терской центральной больницы» гражданам на прохождение медико-социальной экспертизы</b></p>				
1	Общие положения	<p>1.1 Выдача направлений МУЗ «Терской центральной больницы» гражданам на прохождение медико-социальной экспертизы</p> <p>1.2. МУЗ Терская ЦРБ</p> <p>Местоположение: 184703, Мурманская область, Терский район, п.г.т. Умба</p> <p>1.2.1 ул.Беломорская, д.23, телефон: 8 (815-59) 5-06-74, 5-05-13, 5-04-47</p> <p>1.3 Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление данной муниципальной услуги:</p> <p>1.3.1.Конституция РФ;</p> <p>1.3.2.Закон Российской Федерации «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» от 22.07.1993г № 5487-1;</p> <p>1.3.3.ФЗ от 07.02.1992г № 2300-1 « О защите прав потребителей»;</p> <p>1.3.4 ФЗ от 24.11.1995г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;</p> <p>1.3.5 ФЗ от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»</p> <p>1.3.6 ФЗ от18.10.2007г. №230-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий»</p> <p>1.3.7 Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. №30 «Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности»</p> <p>1.3.8 Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. №32 «Об утверждении Положения о лицензировании технического обслуживания медицинской техники»</p>		

	<p>1.3.9 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 01.12.2005г. №753 «Об оснащении диагностическим оборудованием амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждений муниципальных образований»</p> <p>1.3.10 Постановление Правительства Мурманской области от 29.10.2010г. №498-ПП/16 «О территориальной Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2011 год»;</p> <p>1.3.11 ФЗ от 12.01.1995г № 5-ФЗ «О ветеранах»;</p> <p>1.3.12 ФЗ от 02.08.1995г. №122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;</p> <p>1.3.13 ФЗ от 17.07.1999г № 178-ФЗ « О государственной социальной помощи»;</p> <p>1.3.14 Постановление Правительства РФ от 20.02.2006г. №95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом»;</p> <p>1.3.15 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 31.01.2007г №77 (ред.от 28.10.2009г) «Об утверждении формы направления на медико-социальную экспертизу организацией, оказывающей лечебно-профилактическую помощь»;</p> <p>1.3.16 Устав муниципального учреждения здравоохранения «Герская центральная районная больница»</p>		
<p>2 Порядок получения доступа к муниципальной услуге</p>	<p>2.1 Получатели муниципальной услуги</p> <p>2.1.1 На получение муниципальной услуги имеют право физические лица, граждане Российской Федерации, иностранные граждане имеющие вид на жительство и лица без гражданства, имеющие статус беженца</p> <p>2.2 Способы обращения:</p> <p>2.2.1 Личное обращение</p> <p>2.2.2 Законные представители</p> <p>2.3 Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги</p> <p>- заявление гражданина (его законного представителя) о выдаче</p>	<p>100</p>	<p>0</p>



направления на медико-социальную экспертизу для определения степени утраты профессиональной трудоспособности.

- паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий, для граждан 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 в Российской Федерации, - для иностранных граждан;
- наличие первичной медицинской документации, подтверждающей нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами и ограничением жизнедеятельности, необходимостью социальной защиты и реабилитации (амбулаторная карта, карта стационарного больного, данные лабораторных и лечебно-диагностических обследований);
- полис обязательного медицинского страхования пациента.

**2.4 Основания для отказа:**

- отсутствие обращения заявителя (его законного представителя);
- отсутствие документов подтверждающих личность гражданина (паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий, для граждан 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 в Российской Федерации, - для иностранных граждан).

В случае обращения от имени заявителя законного представителя (доверенного лица):

- отсутствие документа, удостоверяющего личность законного представителя заявителя (доверенного лица);
- отсутствие документа, удостоверяющего полномочия законного представителя заявителя, или заверенной в установленном порядке доверенности;

3	Требования к качеству предоставления муниципальной услуги	<p>- нахождение гражданина в момент предоставления муниципальной услуги</p> <p>в состоянии, унижающем человеческое достоинство: алкогольного, наркотического или токсического опьянения.</p> <p>- представление подложных документов или содержащих недостоверные сведения или видимые признаки подделки.</p>																
		<p>3.1.1 Наличие лицензии на оказание медицинских услуг</p> <p>3.2. Требования к режиму работы учреждения при оказании платных услуг</p> <p>3.2.1</p> <table data-bbox="609 918 787 1400"> <tr> <td>Понедельник</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Вторник</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Среда</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Четверг</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Пятница</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Суббота</td> <td>выходной</td> </tr> <tr> <td>Воскресенье</td> <td>выходной</td> </tr> </table> <p>3.3 Требования к помещениям</p> <p>- Помещения амбулаторно-поликлинических подразделений должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам</p> <p>- Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию и эксплуатации больниц, родильных домов и других лечебных стационаров СанПиН 2.1.3.1375-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03»;</p> <p>- рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.</p> <p>- кабинеты должны быть оборудованы информационной таблицей с</p>	Понедельник	8.00 – 19.00	Вторник	8.00 – 19.00	Среда	8.00 – 19.00	Четверг	8.00 – 19.00	Пятница	8.00 – 19.00	Суббота	выходной	Воскресенье	выходной	100	10
Понедельник	8.00 – 19.00																	
Вторник	8.00 – 19.00																	
Среда	8.00 – 19.00																	
Четверг	8.00 – 19.00																	
Пятница	8.00 – 19.00																	
Суббота	выходной																	
Воскресенье	выходной																	



	<p>наименованием специалиста и режимом работы</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- места ожидания оборудования стульями(скамейками)</li> <li>- здания (строения), в котором расположены амбулаторно-поликлинические подразделения, должны быть оборудованы входом для свободного доступа заявителей в помещение;</li> <li>- кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием: <ul style="list-style-type: none"> <li>- номера кабинета;</li> <li>- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.</li> </ul> </li> </ul> <p>3.4 оказание услуги осуществляется сертифицированными специалистами.</p> <p>3.5 Требования к организации оказания муниципальной услуги:</p> <p>3.5.1 Требования к информационной оснащенности</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- достоверность предоставляемой информации;</li> <li>- четкость изложения информации;</li> <li>- полнота информирования;</li> <li>- наглядность форм предоставляемой информации;</li> <li>- удобство и доступность получения информации;</li> <li>- оперативность предоставления информации.</li> </ul> <p>3.5.2 Требования к процедуре оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при самостоятельном обращении гражданина в поликлинику;</li> <li>- при обращении законного представителя;</li> </ul> <p>3.5.3 Требования к порядку оказания муниципальной услуги:</p> <p>3.5.3.1 Для получения муниципальной медицинской услуги получатель должен обратиться в МУЗ «Терская ЦРБ».</p> <p>3.5.4 Сроки ожидания при предоставлении муниципальной услуги</p> <p>Срок ожидания при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги 20 минут.</p> <p>Срок проведения необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий для выявления данных, подтверждающих стойкое нарушение функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами - в течение 30 дней (диагностические обследования, необходимые для</p>	
--	---	--

		<p>уточнения нарушений функций организма и которые не входящие в территориальную программу государственных гарантий, проводятся на платной основе);</p> <p>Результат предоставления муниципальной услуги «Направление на прохождение медико-социальной экспертизы» выдаётся после заседания врачебной комиссии, в течение 1 часа.</p> <p>3.6 Результатом личного обращения гражданина (или его законных представителей) в ЛПУ является:</p> <p>Выдача направления на прохождение медико-социальной экспертизы.</p> <p>Предоставление информации об организации осуществления муниципальной услуги.</p> <p>3.7 Система индикаторов оценки качества муниципальной услуги, в соответствии с приказами Министерства здравоохранения Мурманской области.</p>		
4	Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги	<p>Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги.</p> <p>Предметом досудебного обжалования являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- действия (бездействие) должностных лиц;</li> <li>- решения, принимаемые в рамках предоставления муниципальной услуги.</li> </ul> <p>Обращение подается на имя Главного врача МУЗ «Терская ЦРБ».</p> <p>Заявители имеют право обратиться с обращением (жалобой) в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу).</p> <p>Письменное обращение (жалоба) должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование муниципального учреждения, в который направляется обращение (жалоба) либо фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) должностного лица (при наличии информации), либо должность соответствующего лица;</li> <li>- полное наименование организации (для юридического лица) или</li> </ul>	100	0



фамилию, имя, отчество (для физического лица), подающего обращение (жалобу), его местонахождение, почтовый адрес;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения;
- подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица.

Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в общем порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свой фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):

- если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо ответившее за

рассмотрение обращения вправе принять решение о возобновительности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно.

Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено руководителем и решение принято в срок, не превышающий 30 дней со дня его поступления.

Срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен по решению руководителя до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (жалобы).

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

Ответ на обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги,



		<p>могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).</p> <p>Если заявитель полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд. В случае же, если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.</p>		
5	Ответственность за нарушения требований стандарта	<p>На специалистов, которым поручено исполнение услуги, возлагается ответственность за качество и своевременность ее предоставления, за сохранение и неразглашение сведений, а также персональных данных гражданина, содержащихся в обращениях. Специалист виновный в нарушении федерального закона и Административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неправомерный отказ в приеме обращения;</li> <li>- нарушении сроков порядка рассмотрения обращения;</li> <li>- преследование гражданина за критику;</li> <li>- предоставлении недостоверной информации;</li> <li>- разглашения сведений об обращении за медицинской помощью.</li> </ul>	100	10
6	Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям стандарта	<p>Контроль за возможными изменениями, вносимыми в действующее законодательство РФ, которое содержит нормы, регулирующие положения предоставления данной услуги</p>	100	30
<b>Наименование муниципальной услуги: 9. Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов</b>				
1	Общие положения	<p>1.1 Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов  1.2. МУЗ Терская ЦРБ  Местоположение: 184703, Мурманская область, Терский район, п.г.т. Умба  1.2.1 ул.Беломорская, д.23, телефон: 8 (815-59) 5-06-74, 5-05-13, 5-04-47  1.3 Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление данной муниципальной услуги:  1.3.1. Конституция РФ;  1.3.2. Закон Российской Федерации «Основы законодательства РФ об</p>		

	<p>охране здоровья граждан» от 22.07.1993г № 5487-1;  1.3.3.ФЗ от 07.02.1992г № 2300-1 « О защите прав потребителей»;  1.3.4.ФЗ от 24.11.1995г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;  1.3.5.ФЗ от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»  1.3.6.ФЗ от 18.10.2007г. №230-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий»  1.3.7. Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. №30 «Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности»  1.3.8. Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. №32 «Об утверждении Положения о лицензировании технического обслуживания медицинской техники»  1.3.9. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 01.12.2005г. №753 «Об оснащении диагностическим оборудованием амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждений муниципальных образований»  1.3.10. Постановление Правительства Мурманской области от 29.10.2010г. №498-ПП/16 «О территориальной Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2011год»;  1.3.11.ФЗ от 12.01.1995г № 5-ФЗ «О ветеранах»;  1.3.12.ФЗ от 02.08.1995г. №122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;  1.3.13.ФЗ от 17.07.1999г № 178-ФЗ « О государственной социальной помощи»;  1.3.14. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 14.12.2005г №785 «О порядке отпуска лекарственных средств»  1.3.16. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 12.02.2007г № 110 «О порядке назначения и выписывания лекарственных средств, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания»;</p>	
--	--	--



2	Порядок получения доступа к муниципальной услуге	<p>1.3.17 Устав муниципального учреждения здравоохранения «Герская центральная районная больница»</p> <p>2.1 Получатели муниципальной услуги</p> <p>2.1.1 На получение муниципальной услуги имеют право физические лица, граждане Российской Федерации</p> <p>2.2 Способы обращения:</p> <p>2.2.1 Личное обращение</p> <p>2.2.2 Законные представители</p> <p>2.3 Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги</p> <p>паспорт;</p> <p>медицинский полис;</p> <p>страховое свидетельство пенсионного страхования с указанием страхового номера индивидуального лицевого счета;</p> <p>справка об инвалидности (при наличии группы инвалидности).</p> <p>2.4 Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие гражданина в Федеральном регистре лиц, имеющих право</p> <p>на получение государственной социальной помощи, в случае письменного отказа гражданина от получения набора социальных услуг (социальной услуги) на период с 1 января года, следующего за годом подачи заявления об отказе услуги в ГУ «Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Мурманской области», и по 31 декабря года, в котором гражданин обратится с заявлением о возобновлении предоставления ему набора социальных услуг (социальной услуги).</p> <p>Отсутствие медицинских показаний к назначению лекарственных средств и изделий медицинского назначения.</p> <p>2.5 Результат предоставления муниципальной услуги:</p> <p>Выдача заявителю рецепта на лекарственный препарат, изделие медицинского назначения и направление рецепта в аптеку.</p> <p>3.1.1 Наличие лицензии на оказание медицинских услуг</p>	100	0
3	Требования к качеству		100	10

предоставления муниципальной услуги	<p>3.2. Требования к режиму работы учреждения при оказании платных услуг</p> <p>3.2.1</p> <table border="0"> <tr> <td>Понедельник</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Вторник</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Среда</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Четверг</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Пятница</td> <td>8.00 – 19.00</td> </tr> <tr> <td>Суббота</td> <td>выходной</td> </tr> <tr> <td>Воскресенье</td> <td>выходной</td> </tr> </table> <p>3.3 Требования к помещениям</p> <p>- Помещения амбулаторно-поликлинических подразделений должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам</p> <p>- Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию и эксплуатации больниц, родильных домов и других лечебных стационаров СанПиН 2.1.3.1375-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03»;</p> <p>- рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.</p> <p>- кабинеты должны быть оборудованы информационной таблицей с наименованием специалиста и режимом работы</p> <p>- места ожидания оборудованы стульями(скамейками)</p> <p>- здания (строя), в котором расположены амбулаторно-поликлинические подразделения, должны быть оборудованы входом для свободного доступа заявителей в помещение;</p> <p>- кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:</p> <p>- номера кабинета;</p>	Понедельник	8.00 – 19.00	Вторник	8.00 – 19.00	Среда	8.00 – 19.00	Четверг	8.00 – 19.00	Пятница	8.00 – 19.00	Суббота	выходной	Воскресенье	выходной	
Понедельник	8.00 – 19.00															
Вторник	8.00 – 19.00															
Среда	8.00 – 19.00															
Четверг	8.00 – 19.00															
Пятница	8.00 – 19.00															
Суббота	выходной															
Воскресенье	выходной															



	<p>- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.</p> <p>3.4 оказание услуги осуществляется сертифицированными специалистами.</p> <p>3.5 Требования к организации оказания муниципальной услуги:</p> <p>3.5.1 Требования к информационной оснащенности</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- достоверность предоставляемой информации;</li> <li>- четкость изложения информации;</li> <li>- полнота информирования;</li> <li>- наглядность форм предоставляемой информации;</li> <li>- удобство и доступность получения информации;</li> <li>- оперативность предоставления информации.</li> </ul> <p>3.5.2 Требования к процедуре оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при самостоятельном обращении гражданина в поликлинику;</li> <li>- при обращении законного представителя;</li> </ul> <p>3.5.3 Требования к порядку оказания муниципальной услуги:</p> <p>3.5.3.1 Для получения муниципальной медицинской услуги получатель должен обратиться в МУЗ «Герская ЦРБ».</p> <p>3.5.4 Срок предоставления муниципальной услуги</p> <p>Муниципальная услуга предоставляется в день обращения и складывается из следующих действий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заполнение «Рецепта» (далее – рецептурный бланк) врачом-специалистом, (в день обращения заявителя);</li> <li>- направление в аптеки заполненных электронных рецептов для получения лекарственных средств заявителем (пациентом) (в день обращения заявителя);</li> <li>- выдача рецептурного бланка на руки пациенту.</li> </ul> <p>3.6 Результат предоставления муниципальной услуги:</p> <p>Выдача заявителю рецепта на лекарственный препарат, изделие медицинского назначения и направление рецепта в аптеку.</p> <p>Отказ заявителю в связи с отсутствием медицинских показаний к назначению лекарственных средств и изделий медицинского назначения.</p> <p>3.7 Система индикаторов оценки качества муниципальной услуги, в</p>	
--	---	--

		соответствии с приказами Министерства здравоохранения Мурманской области.		
4	Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги	<p>Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги.</p> <p>Предметом досудебного обжалования являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- действия (бездействие) должностных лиц;</li> <li>- решения, принимаемые в рамках предоставления муниципальной услуги.</li> </ul> <p>Обращение подается на имя Главного врача МУЗ «Герская ЦРБ».</p> <p>Заявители имеют право обратиться с обращением (жалобой) в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу).</p> <p>Письменное обращение (жалоба) должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование муниципального учреждения, в который направляется обращение (жалоба) либо фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) должностного лица (при наличии информации), либо должность соответствующего лица;</li> <li>- полное наименование организации (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество (для физического лица), подающего обращение (жалобу), его местонахождение, почтовый адрес;</li> <li>- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;</li> <li>- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения;</li> <li>- подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица.</li> </ul> <p>Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в общем порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть</p>	100	0



	<p>направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.</p> <p>Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается;</li> <li>- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.</li> <li>- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.</li> <li>- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения 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 один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.</li> </ul> <p>Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно .</p> <p>Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено руководителем и решение принято в срок, не превышающий 30 дней со дня его поступления.</p>	
--	--	--

		<p>Срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен по решению руководителя до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (жалобы).</p> <p>Обращение (жалоба) считается рассмотренным, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.</p> <p>Ответ на обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.</p> <p>Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.</p> <p>Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.</p> <p>В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).</p> <p>Если заявитель полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд. В случае же, если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.</p>		
5	Ответственность за нарушения требований стандарта	На специалистов, которым поручено исполнение услуги, возлагается ответственность за качество и своевременность ее предоставления, за сохранение и неразглашение сведений, а также персональных данных гражданина, содержащихся в обращении. Специалист виновный в нарушении федерального закона и Административного регламента,	100	10



		<p>несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неправомерный отказ в приеме обращения;</li> <li>- нарушении сроков порядка рассмотрения обращения;</li> <li>- преследование гражданина за критику;</li> <li>- предоставление недостоверной информации;</li> <li>- разглашения сведений об обращении за медицинской помощью.</li> </ul> <p>Контроль за возможными изменениями, вносимыми в действующее законодательство РФ, которое содержит нормы, регулирующие положения предоставления данной услуги</p>	100	30
6	Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям стандарта			
<p>Наименование муниципальной услуги: <b>10. Оказание доврачебной медицинской помощи фельдшерами фельдшерско-акушерских пунктов</b></p>				
1	Общие положения	<p><b>1.1 Оказание доврачебной медицинской помощи фельдшерами фельдшерско-акушерских пунктов</b></p> <p>1.2. МУЗ Терская ЦРБ 184703 Мурманская область с.Варзуга, ул.Успенская, д.9, к.1, тел: 6-24-84</p> <p>184703 Мурманская область с.Кузомень, тел: 6-33-42</p> <p>184703 Мурманская область с. Чаптома, тел: 6-50-07(таксофон)</p> <p>184703 Мурманская область с. Чаваньга, тел. 6-50-06(таксофон)</p> <p>1.3 Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление данной муниципальной услуги:</p> <p>1.3.1. Конституция РФ;</p> <p>1.3.2. Закон Российской Федерации «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» от 22.07.1993г № 5487-1;</p> <p>1.3.3.ФЗ от 07.02.1992г № 2300-1 « О защите прав потребителей»;</p> <p>1.3.4 ФЗ от 24.11.1995г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;</p> <p>1.3.5 ФЗ от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»</p> <p>1.3.6 ФЗ от 18.10.2007г. №230-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий»</p> <p>1.3.7 Постановление Правительства Российской Федерации от</p>		

	<p>22.01.2007г. №30 «Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности»</p> <p>1.3.8 Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. №32 «Об утверждении Положения о лицензировании технического обслуживания медицинской техники»</p> <p>1.3.9 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 01.12.2005г. №753 «Об оснащении диагностическим оборудованием амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждений муниципальных образований»</p> <p>1.3.10 Постановление Правительства Мурманской области от 29.10.2010г. №498-ПП/16 «О территориальной Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2011год»;</p> <p>1.3.11 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 10.05.2007г. №323 «Об утверждении Порядка организации работ (услуг), выполняемых при осуществлении доврачебной, амбулаторно-поликлинической (в том числе первичной медико-санитарной помощи , медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов, специализированной медицинской помощи, стационарной (в том числе первичной медико-санитарной помощи, во время и после родов, специализированной медицинской помощи), скорой и скорой специализированной (санитарно-авиационной), высокотехнологической, санитарно-курортной медицинской помощи»</p> <p>1.3.12 Ф3 от 02.08.1995г. №122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;</p> <p>1.3.13 Ф3 от 17.07.1999г. № 178-ФЗ « О государственной социальной помощи»;</p> <p>1.3.14 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 14.12.2005г. №785 «О порядке отпуска лекарственных средств»</p> <p>1.3.16 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 12.02.2007г. № 110 «О порядке назначения и выписывания лекарственных средств, изданий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания»;</p> <p>1.3.17 Устав муниципального учреждения здравоохранения «Герская</p>	
--	---	--



2	Порядок получения доступа к муниципальной услуге	<p>центральная районная больница»</p> <p>2.1 Получатели муниципальной услуги</p> <p>2.1.1 На получение муниципальной услуги имеют право физические лица, граждане Российской Федерации, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования и иные лица находящиеся на территории Терского района, нуждающиеся в оказании медицинской помощи;</p> <p>2.2 Способы обращения:</p> <p>2.2.1 Личное обращение (или законные представители)</p> <p>2.2.2 Вызов по телефону</p> <p>2.3 Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги</p> <p>паспорт;</p> <p>медицинский полис;</p> <p>2.4 Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:</p> <p>представление документов, указанных в пункте 2.3</p> <p>2.5 Результат предоставления муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- улучшение состояния;</li> <li>- стабилизация состояния;</li> <li>- перевод на долечивание в круглосуточный стационар, санаторий;</li> <li>- без перемг;</li> <li>-ухудшение состояния;</li> <li>-госпитализация в межрайонные и областные лечебно-профилактические учреждения;</li> <li>- смерть</li> </ul>	100	10
3	Требования к качеству предоставления муниципальной услуги	<p>3.1.1 Наличие лицензии на оказание медицинских услуг</p> <p>3.2. Требования к режиму работы учреждения при оказании платных услуг</p> <p>3.2.1</p>	100	30

	<p>Понедельник 9.00-17.00  Вторник 9.00-17.00  Среда 9.00-17.00  Четверг 9.00-17.00  Пятница 9.00-17.00  Суббота выходной  Воскресенье выходной</p> <p>По экстренным показаниям медицинская помощь на ФАПх МУЗ «Терская ЦРБ» оказывается с момента обращения пациента</p> <p>3.3 Требования к помещениям</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Помещения ФАПов должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам</li> <li>- Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию и эксплуатации больниц, родильных домов и других лечебных стационаров СанПиН 2.1.3.1375-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03»;</li> <li>- рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.</li> <li>- кабинеты должны быть оборудованы информационной таблицей с наименованием специалиста и режимом работы</li> <li>- места ожидания оборудованы стульями(скамейками)</li> <li>- здания (строения), в котором расположены ФАПы, должны быть оборудованы входом для свободного доступа заявителей в помещении;</li> <li>- кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием: <ul style="list-style-type: none"> <li>- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.</li> </ul> </li> </ul> <p>3.4 оказание услуги осуществляется сертифицированными</p>	
--	--	--



		<p>специалистами.</p> <p>3.5 Требования к организации оказания муниципальной услуги:</p> <p>3.5.1 Требования к информационной оснащенности</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- достоверность предоставляемой информации;</li> <li>- четкость изложения информации;</li> <li>- полнота информирования;</li> <li>- наглядность форм предоставляемой информации;</li> <li>- удобство и доступность получения информации;</li> <li>- оперативность предоставления информации.</li> </ul> <p>3.5.2 Требования к процедуре оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при личном обращении гражданина в ФАП;</li> <li>- при обращении законного представителя;</li> <li>- при вызове на дом.</li> </ul> <p>3.5.3 Требования к порядку оказания муниципальной услуги:</p> <p>3.5.3.1 Для получения муниципальной медицинской услуги получатель должен обратиться в ФАП.</p> <p>3.5.4 Срок предоставления муниципальной услуги</p> <p>Норматив времени приема пациентов медицинским работником ФАПа, а также проведение манипуляций в диагностических и лечебных кабинетах определяется в соответствии с нормативными документами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- допустимо наличие очереди плановых больных на прием к фельдшеру и на проведение диагностических исследований;</li> </ul> <p>3.6 Система индикаторов оценки качества муниципальной услуги, в соответствии с приказами Министерства здравоохранения Мурманской области.</p>		
4	Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги	<p>Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги.</p> <p>Предметом досудебного обжалования являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- действия (бездействие) должностных лиц;</li> <li>- решения, принимаемые в рамках предоставления муниципальной</li> </ul>	100	0

	<p>услуги.</p> <p>Обращение подается на имя Главного врача МУЗ «Терская ЦРБ».</p> <p>Заявители имеют право обратиться с обращением (жалобой) в устной форме при личном приеме или направить письменное <b>обращение (жалобу)</b>.</p> <p>Письменное обращение (жалоба) должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование муниципального учреждения, в который направляется обращение (жалоба) либо фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) должностного лица (при наличии информации), либо должность соответствующего лица;</li> <li>- полное наименование организации (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество (для физического лица), подающего обращение (жалобу), его местонахождение, почтовый адрес;</li> <li>- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;</li> <li>- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения;</li> <li>- подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица.</li> </ul> <p>Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в общем порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.</p> <p>Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается;</li> </ul>	
--	---	--



	<p>- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.</p> <p>- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.</p> <p>- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения 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 один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.</p> <p>Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно.</p> <p>Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено руководителем и решение принято в срок, не превышающий 30 дней со дня его поступления.</p> <p>Срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен по решению руководителя до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (жалобы).</p> <p>Обращение (жалоба) считается рассмотренными, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.</p> <p>Ответ на обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты,</p>
--	--

		<p>указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.</p> <p>Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.</p> <p>Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.</p> <p>В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).</p> <p>Если заявитель полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд. В случае же, если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.</p>		
5	<p>Ответственность за нарушения требований стандарта</p>	<p>На специалистов, которым поручено исполнение услуги, возлагается ответственность за качество и своевременность ее предоставления, за сохранение и неразглашение сведений, а также персональных данных гражданина, содержащихся в обращениях. Специалист виновный в нарушении федерального закона и Административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неправомерный отказ в приеме обращения;</li> <li>- нарушении сроков порядка рассмотрения обращения;</li> <li>- преследование гражданина за критику;</li> <li>- предоставлении недостоверной информации;</li> <li>- разглашения сведений об обращении за медицинской помощью.</li> </ul>	100	10
6	<p>Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги</p>	<p>Контроль за возможными изменениями, вносимыми в действующее законодательство РФ, которое содержит нормы, регулирующие положения предоставления данной услуги</p>	100	30



	требованиям стандарта			направляемым в установленном	
1	<p>Наименование муниципальной услуги: 11. Предоставление оплаты транспортных расходов лицам, направляемым в установленном порядке в учреждение здравоохранения Мурманской области</p> <p>Общие положения.</p>		<p>1.1 Предоставление оплаты транспортных расходов лицам, направляемым в установленном порядке в учреждение здравоохранения Мурманской области</p> <p>1.2. МУЗ Терская ЦРБ</p> <p>Местоположение: 184703, Мурманская область, Терский район, п.г.т. Умба</p> <p>1.2.1 ул.Беломорская, д.23, телефон: 8 (815-59) 5-06-74</p> <p>1.2.2 ул.Приморская, д.25, телефон: 8 (815-59) 5-05-13</p> <p>1.2.3 ул. Октябрьская, д.4, телефон: 8 (815-59) 5-04-47</p> <p>1.3 Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги:</p> <p>1.3.1. Конституция РФ;</p> <p>1.3.2. Закон Российской Федерации «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» от 22.07.1993г № 5487-1;</p> <p>1.3.3. ФЗ от 24.11.1995г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;</p> <p>1.3.4.ФЗ от 21.12.1996г №159-ФЗ « О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»</p> <p>1.3.5.Закон Мурманской области от 09.02.2005г № 593-01-ЗМО «О мерах по охране здоровья граждан РФ, проживающих на территории Мурманской области»;</p> <p>1.3.6 ФЗ от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»</p> <p>1.3.7 ФЗ от18.10.2007г. №230-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий»</p> <p>1.3.8 Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2007г. №30 «Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности»</p> <p>1.3.9 Постановление Правительства Российской Федерации от</p>		

	<p>22.01.2007г. №32 «Об утверждении Положения о лицензировании технического обслуживания медицинской техники»</p> <p>1.3.10 Решение Совета депутатов Терского района от 11.02.2010г. № 153 «О компенсации расходов на оплату стоимости проезда к месту нахождения лечебного учреждения Мурманской области и обратно больным, направленным Терской ЦРБ в учреждения здравоохранения Мурманской области, в 2010 году»</p> <p>1.3.11 Решение Совета депутатов Терского района от 03.02.2010г. № 282 «О продлении действия решения Совета депутатов Терского района от 11.02.2010г. № 153 «О компенсации расходов на оплату стоимости проезда к месту нахождения лечебного учреждения Мурманской области и обратно больным, направленным Терской ЦРБ в учреждения здравоохранения Мурманской области, в 2010 году»</p> <p>1.3.12 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 01.12.2005г. №753 «Об оснащении диагностическим оборудованием амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждений муниципальных образований»</p> <p>1.3.13 Постановление Правительства Мурманской области от 29.10.2010г. №498-ПП/16 «О территориальной Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2011год»;</p> <p>1.3.14 Уставом муниципального учреждения здравоохранения «Терская центральная районная больница»</p>		
<p>2</p> <p>Порядок получения доступа к муниципальной услуге</p>	<p>2.1 Получателями услуги являются граждане Российской Федерации, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования и проживающий на территории Терского района;</p> <p>2.2 Способы обращения:</p> <p>2.2.1 Личное обращение</p> <p>2.2.2 Законные представители</p> <p>2.3 Основания для отказа:</p> <p>2.3.1 непредставление документов (медицинское заключение врача-коллежиста, выписной эпикриз из ЛПУ, справка от врача Терской ЦРБ о направлении на консультацию или госпитализацию пациента в</p>	100	10



3	Требования к качеству предоставления муниципальной услуги	<p>ЛПУ Мурманской области, авансовый отчет, личное заявление, проездной билет)</p> <p>2.4 Конечными результатами муниципальной услуги могут являться:</p> <p>Выплата компенсации транспортных расходов</p> <p>3.1 Требования к учреждению</p> <p>3.1.1 Наличие лицензии на оказание медицинской помощи</p> <p>3.2. Требования к режиму работы учреждения</p> <p>3.2.1</p> <p>Понедельник 8.00 – 17.00</p> <p>Вторник 8.00 – 17.00</p> <p>Среда 8.00 – 17.00</p> <p>Четверг 8.00 – 17.00</p> <p>Пятница 8.00 – 17.00</p> <p>Суббота выходной</p> <p>Воскресенье выходной</p> <p>3.3 Требования к помещению</p> <p>- Помещения амбулаторно-поликлинических подразделений должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам</p> <p>- Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию и эксплуатации больниц, родильных домов и других лечебных стационаров СанПиН 2.1.3.1375-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03»;</p> <p>- рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.</p> <p>- кабинеты должны быть оборудованы информационной таблицей с наименованием специалиста и режимом работы</p> <p>- места ожидания оборудованы стульями(скамейками)</p> <p>- здания (строения), в котором расположены амбулаторно-</p>	100	10
---	---	--	-----	----

		<p>поликлинические подразделения, должны быть оборудованы входом для свободного доступа заявителей в помещении;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием: <ul style="list-style-type: none"> <li>- номера кабинета;</li> <li>- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.</li> </ul> </li> </ul> <p>3.4 оказание услуги осуществляется сертифицированными специалистами.</p> <p>3.5 Требования к организации оказания муниципальной услуги:</p> <p>3.5.1 Требования к информационной оснащенности</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- достоверность предоставляемой информации;</li> <li>- четкость изложения информации;</li> <li>- полнота информирования;</li> <li>- наглядность форм предоставляемой информации;</li> <li>- удобство и доступность получения информации;</li> <li>- оперативность предоставления информации.</li> </ul> <p>3.5.2 Требования к процедуре оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при личном обращении гражданина;</li> <li>- при обращении законного представителя.</li> </ul> <p>3.5 Конечными результатами муниципальной услуги могут являться:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Выплата компенсации транспортных расходов</li> </ul> <p>3.6 Система индикаторов оценки качества муниципальной услуги, в соответствии с приказами Министерства здравоохранения Мурманской области.</p>		
4	Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги	<p>Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги.</p> <p>Предметом досудебного обжалования являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- действия (бездействие) должностных лиц;</li> <li>- решения, принимаемые в рамках предоставления муниципальной услуги.</li> </ul> <p>Обращение подается на имя Главного врача МУЗ «Герская</p>	100	0



	<p>ПРБ».</p> <p>Заявители имеют право обратиться с обращением (жалобой) в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу).</p> <p>Письменное обращение (жалоба) должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование муниципального учреждения, в который направляется обращение (жалоба) либо фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) должностного лица (при наличии информации), либо должность соответствующего лица;</li> <li>- полное наименование организации (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество (для физического лица), подающего обращение (жалобу), его местонахождение, почтовый адрес;</li> <li>- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;</li> <li>- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения;</li> <li>- подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица.</li> </ul> <p>Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в общем порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.</p> <p>Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается;</li> <li>- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица,</li> </ul>	
--	---	--

		<p>а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.</p> <p>- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.</p> <p>- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения 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 один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.</p> <p>Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно.</p> <p>Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено руководителем и решение принято в срок, не превышающий 30 дней со дня его поступления.</p> <p>Срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен по решению руководителя до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (жалобы).</p> <p>Обращение (жалоба) считается рассмотренными, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.</p> <p>Ответ на обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.</p>	
--	--	---	--



		<p>Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.</p> <p>Порядок подачи, рассмотрение и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.</p> <p>В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).</p> <p>Если заявитель полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности; оно вправе обратиться в арбитражный суд. В случае же, если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.</p>		
5	<p>Ответственность за нарушения требований стандарта</p>	<p>На специалистов, которым поручено исполнение услуги, возлагается ответственность за качество и своевременность ее предоставления, за сохранение и неразглашение сведений, а также персональных данных гражданина, содержащихся в обращениях. Специалист виновный в нарушении федерального закона и Административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- неправомерный отказ в приеме обращения;</li> <li>- нарушении сроков порядка рассмотрения обращения;</li> <li>- преследование гражданина за критику;</li> <li>- предоставление недостоверной информации;</li> <li>- разглашения сведений об обращении за медицинской помощью.</li> </ul>	100	10
6	<p>Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям стандарта</p>	<p>Контроль за возможными изменениями, вносимыми в действующее законодательство РФ, которое содержит нормы, регулирующие положения предоставления данной услуги</p>	100	30