



АДМИНИСТРАЦИЯ МОЛЧАНОВСКОГО РАЙОНА
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.11.2012

№ 731

с. Молчаново

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание скорой медицинской помощи»

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание скорой медицинской помощи» согласно приложению.
2. Разместить настоящий регламент на официальном сайте Администрации Молчановского района в сети «Интернет».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Молчановского района по управлению делами Демьянович М.Н.

И.о. Главы Молчановского района

М.Н.Демьянович

М.Н. Демьянович
(8256) 21 0 07

В дело – 1
ЦРБ- 1
Потуданская-1

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Оказание скорой медицинской
помощи»**

I. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги

Административный регламент предоставления муниципальной услуги МБУЗ «Молчановская ЦРБ» разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги « Оказание скорой и неотложной медицинской помощи», создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги (далее – заявители), и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) в МБУЗ «Молчановская ЦРБ» при предоставлении муниципальной услуги «Оказание скорой и неотложной медицинской помощи»

1.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

1.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет МБУЗ «Молчановская ЦРБ», непосредственно отделение скорой медицинской помощи. Скорая медицинская помощь оказывается гражданам при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (при несчастных случаях, травмах, отравлениях, других состояниях и заболеваниях), осуществляется безотлагательно лечебно-профилактическими учреждениями независимо от территориальной, ведомственной подчиненности и формы собственности, медицинскими работниками, а также лицами, обязанными ее оказывать в виде первой помощи по закону или по специальному правилу (работники МЧС, сотрудники милиции и т.д.)

Скорая медицинская помощь оказывается в соответствии со стандартами медицинской помощи. Скорая медицинская помощь гражданам Российской Федерации и иным гражданам, находящимся на ее территории, оказывается бесплатно.

Предоставление муниципальной услуги осуществляют специалисты: фельдшера отделения скорой помощи.

1.2.2. В процессе предоставления муниципальной услуги фельдшера взаимодействуют:

- со специалистами МБУЗ «Молчановская ЦРБ»;

- с межрайонными и областными лечебными учреждениями.

1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 № 5487-1;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;
- Федеральным законом от 28.06.1991 № 1499-1 « О медицинском страховании граждан в Российской Федерации»
- Федеральным законом от 22.06.1998 № 86-ФЗ « О лекарственных средствах»;

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

- Постановление правительства Российской Федерации от 22.01.2007 №30 « Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности»;

-Приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 26.03.1999 № 100 « О совершенствовании организации скорой медицинской помощи населению Российской Федерации»

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 01.10.2004 № 179 « Об утверждении порядка оказания скорой медицинской помощи»;

- Приказом Министра здравоохранения и социального развития РФ от 13.10.2005 № 633 « Об организации медицинской помощи»

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 01.12.2005 №753 «Об оснащении диагностическим оборудованием амбулаторно-поликлинических и стационарно-поликлинических учреждений муниципальных образований»

- Постановлением Правительства РФ от 22.01.2007 № 32 « Об утверждении положения о лицензировании технического обслуживания медицинской техники»

- Уставом МБУЗ «Молчановская ЦРБ»

-иными федеральными законами, соглашениями федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти Томской области, другими областными законами, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Томской области

1.4. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечными результатами муниципальной услуги могут являться:

- оказание скорой медицинской помощи больным на дому и пострадавшим на месте происшествия;
- оказание скорой медицинской помощи при транспортировке больных и пострадавших для госпитализации в стационар лечебного учреждения;
- установление диагноза, осуществление мероприятий, способствующих стабилизации или улучшению состояния пациента,
- передача пациента и соответствующей документации дежурному врачу стационара лечебно-профилактического учреждения,
- обеспечение сортировки больных (пострадавших) и установление последовательности оказания медицинской помощи при массовых заболеваниях, отравлениях, травмах и других чрезвычайных ситуациях,
- обеспечение и проведение необходимых санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий в установленном порядке.
- констатация смерти больных и пострадавших

1.5. Описание заявителей

1.5.1. Заявителями муниципальной услуги являются:

- граждане Российской Федерации и иные лица, находящиеся на территории Молчановского района при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (при несчастных случаях, травмах, отравлениях, других состояниях и заболеваниях);

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

2.1.1. Место нахождения: МБУЗ «Молчановская ЦРБ»

Почтовый адрес: 636330, Томская область, Молчановский район, с.Молчаново, ул. Димитрова, 34

2.1.2. График (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги должностными лицами :

Понедельник	8ч.30м.-17, перерыв	13 - 14ч.30м.
Вторник	8ч.30м.-17, перерыв	13 – 14ч.30м.
Среда	8ч.30м.-17, перерыв	13 – 14ч.30м.
Четверг	8ч.30м.-17, перерыв	13 – 14ч.30м.
Пятница	8ч.30м.-17, перерыв	13 – 14ч.30м.
Суббота	выходной	
Воскресенье	выходной	

2.1.3. Справочные телефоны:

Телефон (факс) приемной главного врача-8(38256)2-1-51

Телефоны отдела, предоставляющего услугу (далее отдел):

Телефон отделения скорой медицинской помощи:

03; 8 (38256) 2-18-76, 22-1-95

Адрес электронной почты: mcrb@mail.tomsknet.ru

2.1.4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется:

- непосредственно специалистами отделения скорой медицинской помощи при личном обращении;
- с использованием средств телефонной связи;
- отделение скорой медицинской помощи (диспетчер) обеспечивает круглосуточный прием обращений (вызовов) населения, своевременное направление выездной бригады скорой медицинской помощи, оперативное управление и контроль за их работой, организацию скорой медицинской помощи в зависимости от сложившейся оперативной ситуации.

2.1.6. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость изложения информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации;

2.1.7. Порядок проведения специалистами отделения скорой медицинской помощи консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги представлен в пункте 2.7. настоящего Административного регламента.

2.2. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.2.1. Основанием для рассмотрения специалистами отделения скорой медицинской помощи вопроса о предоставлении муниципальной услуги лицам, указанным в пункте 1.5.1. настоящего Административного регламента, является личное обращение граждан в отделение скорой помощи или вызов по телефону

2.2.2. Для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги в отделении скорой медицинской помощи или на дому являются состояние, требующее срочного медицинского вмешательства.

Основаниями для оказания услуги являются:

а) для физического лица:

- личное обращение или вызов на дом

- 8
- паспортные данные (Ф.И.О, возраст, адрес или место нахождения);
 - полис обязательного медицинского страхования.

2.2.3. По своему желанию заявитель дополнительно может представить иные документы, которые, по его мнению, имеют значение для предоставления муниципальной услуги.

2.2.4. Специалисты отделения скорой медицинской помощи не вправе требовать от заявителя представления документов, не предусмотренных настоящим Административным регламентом.

2.2.5. Прием документов по предоставлению муниципальной услуги осуществляется круглосуточно.

2.3. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Отделение скорой помощи создано с учетом протяженности с.Молчаново, рельефа местности, отдаленных поселков с расчете 20 минутной доступности по селу и 60 минутной доступности по району.

2.3.2. Начало общего срока осуществления процедуры по предоставлению муниципальной услуги исчисляется с момента приема вызова

2.3.3. Время ожидания в очереди на прием к должностному лицу или для получения консультации не должно превышать 30 минут.

2.4. Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги по оказанию скорой медицинской помощи являются:

- отказ больного или его законного представителя
- ложный вызов

Отделение скорой медицинской помощи не вправе по своему усмотрению отказаться от исполнения муниципальной услуги по оказанию скорой медицинской помощи

2.5. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Требования к размещению и оформлению помещений.

- Помещения отделения скорой медицинской помощи должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию и эксплуатации больниц, родильных домов и других лечебных стационаров СанПиН 2.1.3.1375-03» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03»;

2.5.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации:

- кабинет должен быть оборудован информационной таблицей «Отделение скорой медицинской помощи».

2.5.3. Требования к оборудованию мест ожидания:

- оборудованы кушеткой и стульями

2.5.4. Требования к парковочным местам:

- площадка для парковки автомашин « скорая помощь» должна быть с твердым покрытием

2.5.5. Требования к оформлению входа в здание:

- здание (строение), в котором расположено отделение скорой медицинской помощи, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение;

2.5.6. Требования к местам для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов:

- информация о правилах вызова скорой помощи, номера телефонов вызова скорой помощи,

2.6. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.6.1. Оформление исполнения муниципальной услуги по оказанию скорой медицинской помощи:

- во время вызова медицинский работник скорой медицинской помощи оформляет «Карту вызова» к больному (пострадавшему), в которой отражает состояние больного, диагноз заболевания, объем оказания медицинской помощи, показания к госпитализации, а также информирует больного (пострадавшего) или его законных представителей о характере заболевания и необходимом объеме оказания медицинской помощи.

- больной(пострадавший) или его законные представители дают письменное согласие на оказание медицинской помощи (расписываются в карте вызова);

- отделение скорой помощи выдает устные справки произвольной формы при личном обращении населения или по телефону о месте нахождения больных и пострадавших, при необходимости выдает справки произвольной формы с указанием даты, времени обращения, диагноза, проведенных обследований, оказанной помощи и рекомендаций по дальнейшему лечению;

- отделение скорой медицинской помощи не выдает документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, не выписывает и не выдает рецепты на лекарственные средства и изделия медицинского назначения;

- при обнаружении трупа умершего (погибшего) выездная бригада скорой медицинской помощи сообщает об этом в муниципальный орган внутренних дел и фиксирует в «Карте вызова» все необходимые сведения. Эвакуация трупа машиной скорой помощи запрещена;

- в случае смерти в салоне санитарного автомобиля выездная бригада скорой медицинской помощи сообщает главному врачу или заместителю

главного врача для решения вопроса о транспортировке умершего в морг или в учреждение судебно-медицинской экспертизы.

2.6.1. Основные задачи скорой медицинской помощи:

- круглосуточное оказание своевременной и качественной медицинской помощи, в соответствии со стандартами медицинской помощи, заболевшим и пострадавшим, находящимся вне лечебно-профилактических учреждений, при катастрофах и стихийных бедствиях;

- установление диагноза. Осуществление лечебных мероприятий, способствующих стабилизации или улучшению состояния пациента и при наличии медицинских показаний, транспортировка его в лечебно-профилактическое учреждение;

- оказание медицинской помощи больным и пострадавшим, обратившимся за помощью непосредственно в отделение скорой медицинской помощи;

- обеспечение сортировки больных (пострадавших) и установление последовательности оказания медицинской помощи при массовых заболеваниях, отравлениях, травмах и других чрезвычайных ситуациях;

- осуществление своевременной транспортировки (а также перевозке по заявке медицинских работников) больных, в том числе инфекционных, пострадавших и рожениц, нуждающихся в экстренной стационарной помощи;

- обеспечение и проведение необходимых санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий;

- извещение главного врача обо всех чрезвычайных ситуациях и несчастных случаях в зоне обслуживания отделения скорой медицинской помощи;

- обеспечение комплектования выездных бригад скорой медицинской помощи медицинским персоналом по всем сменам и полное обеспечение их согласно примерному перечню оснащения выездной бригады скорой медицинской помощи.

2.6.2. Основные задачи скорой медицинской помощи в режиме чрезвычайной ситуации:

- отделение скорой медицинской помощи выполняет все необходимые мероприятия, предусмотренные планом ГО и ЧС;

- действует по указанию главного врача МБУЗ «Молчановская ЦРБ» в установленном порядке;

- направляет в зону чрезвычайной ситуации выездные бригады скорой медицинской помощи, согласно плана работы по ликвидации медико-санитарных последствий;

- проводит лечебно-эвакуационные мероприятия пострадавших при ликвидации чрезвычайных ситуаций;

- взаимодействует с МО «Молчановский» УМВД по Томской области, ГИБДД, пожарными частями и другими оперативными службами района;

- отделение скорой медицинской помощи обеспечено телефонной связью, мобильной связью, (связью по рации), с выездными бригадами,

связью с лечебно-профилактическими учреждениями, оперативными службами района.

2.7. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами отделения скорой медицинской помощи при личном контакте с заявителями, а также с использованием средств почтовой, телефонной связи и посредством электронной почты.

При ответах на телефонные звонки и обращения граждан по вопросу получения муниципальной услуги специалисты отделения скорой медицинской помощи обязаны:

- начинать ответ на телефонный звонок с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;
- подробно в корректной форме информировать заинтересованное лицо о порядке получения муниципальной услуги;
- при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, переадресовать звонок заявителя на другое должностное лицо;
- избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету МБУЗ «Молчановская ЦРБ»;
- соблюдать права и законные интересы заявителей;

2.7.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- времени приема и обслуживания вызова
- сроков предоставления муниципальной услуги;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

2.7.3. Консультации и приём фельдшерами отделения скорой медицинской помощи граждан осуществляются в соответствии с режимом работы круглосуточно.

III. Административные действия и организация работы скорой медицинской помощи

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация вызова осуществляется фельдшером или медицинской сестрой, время передачи и выезд бригады на вызов определено нормативом до 4 минут.

-выездная бригада осуществляет немедленный выезд и прибытие к пациенту (на место происшествия) в пределах норматива времени 20 минут;

- 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.

- время транспортировки больного (пострадавшего) с места оказания скорой медицинской помощи в стационар лечебного учреждения для госпитализации нормативно не определено, но в условиях Молчановского района не должно превышать 60 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.

- при госпитализации в стационар лечебного учреждения скорой медицинской помощью больной (пострадавший) должен предъявить паспорт или другой заменяющий его документ и страховой медицинский полис. Их отсутствие не является основанием для отказа в оказании скорой медицинской помощи и госпитализации в стационар.

- 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.

3.1.2. Последовательность административных действий (процедур) по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок – схеме, представленной в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.1.3. Структура и органы управления отделением скорой медицинской помощи:

- отделение скорой медицинской помощи возглавляет старший фельдшер;

- старший фельдшер назначается и освобождается от должности в установленном порядке главным врачом МБУЗ «Молчановская ЦРБ»

- отделение скорой медицинской помощи обозначено соответствующей вывеской;

- В отделении скорой медицинской помощи предусмотрена стационарная и мобильная связь для осуществления приема вызовов и взаимодействия между выездными бригадами скорой медицинской помощи;

- помещение, оборудованное пожарной и охранной сигнализацией, для хранения медицинского оснащения бригад скорой медицинской помощи и подготовки к работе медицинских укладок, металлические шкафы для хранения запасов медикаментов;

- комната отдыха для водителей санитарных автомашин;

74

-площадка с твердым покрытием для стоянки автомашин, соответствующая по размерам максимальному числу автомашин, работающих одновременно.

- отделение скорой медицинской помощи обеспечивает круглосуточный прием обращений (вызовов) населения, своевременный выезд бригады скорой медицинской помощи, оперативное управление и контроль за их работой, организацию скорой медицинской помощи в зависимости от сложившейся оперативной ситуации;

- рабочее место оснащено телефоном, рацией.

3.2. Приём и регистрация вызова

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является принятие вызова по телефону или личного обращения граждан

3.2.1.2. Представление документов заявителем при личном обращении.

Специалист отделения скорой медицинской помощи, ответственный за оказание услуги:

- устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность, полис ОМС.

Отсутствие полиса ОМС не является основанием для отказа в предоставлении услуги.

- фиксирует получение вызова в журнале приема вызовов
регистрационный номер;
дату и время приема вызова
наименование заявителя;

3.2.1.3. Отделение скорой медицинской помощи выдает устные справки о месте нахождения больных и пострадавших, при необходимости – справки произвольной формы с указанием даты, времени обращения, проведенного обследования, оказанной медицинской помощи

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги, определенных настоящим Административным регламентом, и принятием решений специалистами осуществляется администрацией МБУЗ «Молчановская ЦРБ».

4.2. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

72

4.2.1. Специалист, ответственный за оказание скорой медицинской помощи, несет персональную ответственность за:

- несвоевременное и некачественное выполнение своих функциональных обязанностей
- несоблюдение стандартов оказания медицинской помощи

4.3. Контроль за работой отделения скорой медицинской помощи осуществляется по 2-м уровням-

А) Контроль дежурной смены выездных бригад на уровне старшего фельдшера осуществляется круглосуточном режиме:

- анализ медицинской документации госпитализированных больных (пострадавших)
- ежедневный доклад о работе дежурной смены.

Б) Контроль на уровне заместителя главного врача или другого должностного лица, ответственного за работу скорой медицинской помощи:

- анализ медицинской документации выездных бригад;
- анализ медицинской документации госпитализированных больных (пострадавших)
- анализ расхождения диагнозов госпитализированных больных (пострадавших) между скорой медицинской помощью и стационаром;
- анализ медицинской документации умерших больных(пострадавших)
- анализ медицинской документации случаев дорожно-транспортных и других происшествий;
- анализ письменных и устных обращений граждан по поводу оказания скорой медицинской помощи. По результатам проверок заместитель главного врача или другое ответственное должностное лицо дает указания по устранению выявленных нарушений, контролирует их исполнение.

Должностные лица за неоказание или ненадлежащее оказание скорой медицинской помощи несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании индивидуальных правовых актов отделения скорой медицинской помощи и обращений заинтересованных лиц в целях выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) специалистов, а также проверки исполнения положений настоящего Административного регламента.

4.5. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании утвержденного графика проведения проверок) и внеплановый характер (по конкретным обращениям заинтересованных лиц).

4.6. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.7. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги индивидуальным правовым актом отделения скорой медицинской помощи формируется комиссия, председателем которой является заместитель главного врача или другое должностное лицо, курирующий вопросы работы отделения скорой медицинской помощи. В состав комиссии включаются члены ВК, врачи специалисты МБУЗ «Молчановская ЦРБ», в том числе врач терапевт, врач хирург, врач педиатр.

Комиссия имеет право:

разрабатывать предложения по вопросам предоставления муниципальной услуги;

привлекать к своей работе экспертов, специализированные консультационные, оценочные и иные организации.

Комиссия прекращает свою деятельность после окончания проведения проверки. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

4.8. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной или иной ответственности в соответствии действующим законодательством.

V. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами Молчановского района для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами Молчановского района для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с

ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. . Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме главному врачу МБУЗ «Молчановская ЦРБ». Жалобы на решения, принятые главным врачом, подаются Главе Молчановского района.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта муниципального образования «Молчановский район», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба, поступившая в МБУЗ «Молчановская ЦРБ», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по

рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы МБУЗ «Молчановская ЦРБ» принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в прокуратуру Молчановского района.

Заместитель Главы Молчановского района
по управлению делами

М.Н.Демьянович

Приложение № 1

**Блок – схема предоставления муниципальной услуги «Скорой
медицинской помощи»**

ЗАЯВИТЕЛЬ

**ПО ТЕЛЕФОНУ
03;2-18-76,2-21-95,**

**ЛИЧНО
с. Молчаново,
ул.Димитрова, 34**

ПРИЕМ ВЫЗОВА

РЕГИСТРАЦИЯ ВЫЗОВА

ВЫЕЗД БРИГАДЫ

ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМИРОВАННОГО СОГЛАСИЯ

**ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ
НА МЕСТЕ**

ТРАНСПОРТИРОВКА В ЛПУ

КОНСТАТАЦИЯ СМЕРТИ

ОФОРМЛЕНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ