

 **АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

 **ПАВЛОВСКИЙ РАЙОН**

 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 **от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 ст-ца Павловская

**Об утверждении административного регламента по оказанию муниципальной услуги «Бесплатное изготовление и ремонт зубных протезов отдельным категориям граждан, проживающим на территории муниципального образования Павловский район»**

 В целях предоставления муниципальной услуги отдельным категориям граждан и во исполнение Федерального закона от 05 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», закона Краснодарского края от 15 декабря 2004 года № 808-КЗ «О мерах социальной поддержки отдельных категорий жителей Краснодарского края п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Бесплатное изготовление и ремонт зубных протезов отдельным категориям граждан, проживающим на территории муниципального образования Павловский район» (приложение).
2. Муниципальному бюджетному учреждению здравоохранения «Павловская стоматологическая поликлиника» (Ивашкин) обеспечить выполнение административного регламента.
3. Постановление администрации муниципального образования Павловский район от 18.02.2013 года № 274 «Об утверждении административного регламента по оказанию муниципальной услуги «Бесплатное изготовление и ремонт зубных протезов отдельным категориям граждан, проживающих на территории муниципального образования Павловский район» считать утратившим силу.
4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Павловский район
Е.В. Киселёву.
5. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава муниципального образования

Павловский район Б.И. Зуев

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

муниципального образования

Павловский район

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по оказанию муниципальной услуги «Бесплатное изготовление и ремонт зубных протезов отдельным категориям граждан, проживающим на территории муниципального образования Павловский район»

1. Общие положения
2. Настоящий административный регламент определяет предоставление муниципальной услуги по бесплатному изготовлению и ремонту зубных протезов отдельным категориям граждан, проживающим на территории муниципального образования Павловский район (далее - Регламент). Регламент определяет сроки, последовательность действий, качество выполнения работ по изготовлению и ремонту зубных протезов, отдельным категориям граждан.
3. Муниципальная услуга может быть оказана жителям Павловского района являющихся:

 Жертвами политических репрессий, являющихся пенсионерами (к жертвам политических репрессий относятся лица, которые в соответствии с Законом Российской Федерации «О реабилитации жертв политических репрессий» признаны: подвергшимися политическим репрессиям и впоследствии реабилитированными).

 Тружениками тыла (к труженикам тыла относятся лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденные орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны).

 Ветеранами труда (ветеранами труда являются лица: имеющие удостоверение «Ветеран труда» награжденные орденами или медалями либо удостоенные почетных званий СССР или Российской Федерации, либо награжденные ведомственными знаками отличия в труде и имеющие трудовой стаж, необходимый для назначения пенсии по старости или за выслугу лет; лица, начавшие трудовую деятельность в несовершеннолетнем возрасте в период Великой Отечественной войны и имеющие трудовой стаж не менее 40 лет для мужчин и 35 лет для женщин).

 И лица имеющие потерю жевательной эффективности более чем на 50% от нормы (по классификации Агапова) при невозможности восстановления утраченного традиционными технологиями.

 Муниципальная услуга предоставляется независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, социального, имущественного и должностного положения получателя услуг.

 1.3. Организация и предоставление услуг по бесплатному зубопротезированию отдельных категорий граждан осуществляется в соответствии со следующими нормативными актами:

 Конституцией Российской Федерации;

 Основами 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 Российской Федерации»;

 Федеральным законом от 08.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказания услуг для государственных и муниципальных нужд»;

 Закона Краснодарского края от 15 декабря 2004 года № 808-КЗ «О мерах социальной поддержки отдельных категорий жителей Краснодарского края»;

 Закона Краснодарского края от 15 декабря 2004 года № 805-КЗ «О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края отдельными полномочиями в области социальной сферы».

 Постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 04 апреля 2008 года № 260 «Об утверждении порядка бесплатного изготовления и ремонта зубных протезов в сложных клинических случаях зубопротезирования».

1. Стандарт качества бюджетной услуги

 2.1. Организации, в отношении которых применяется административный регламент, являются муниципальными учреждениями МО Павловский район (далее именуемые лечебные учреждения или организации, оказывающие услугу).

 2.2. Перечень организаций, предоставляющих услугу:

 Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Павловская стоматологическая поликлиника» (станица Павловская, ул. Первомайская, 34 телефон регистратуры: 5-31-43);

1. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Оказание муниципальной услуги является бесплатным.

3.2. Для получения муниципальной услуги житель Павловского района должен самостоятельно обратиться в регистратуру лечебного учреждения.

3.3. Врачи ортопедического отделения выполняют государственный заказ по льготному зубному протезированию. Порядок бесплатного изготовления и ремонта зубных протезов в сложных клинических и технологических случаях может быть применен у граждан РФ, постоянно проживающих на территории Краснодарского края: жертв политических репрессий, тружеников тыла и ветеранов труда, согласно Закона Краснодарского края от 15.12.2004г. № 808-КЗ «О мерах социальной поддержки отдельных категорий жителей Краснодарского края».

3.4. При обращении в регистратуру необходимо предоставить паспорт, полис ОМС и СНИЛС, медрегистратор оформляет пациенту медицинскую карту амбулаторного больного в установленном порядке, заполняется согласие на обработку персональных данных, информированное добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство.

3.5. Прием пациентов без медицинской карты амбулаторного больного категорически запрещен. Выдача медицинской карты амбулаторного больного на руки пациенту возможна только с разрешения главного врача учреждения.

 3.6. Медицинский регистратор направляет пациентов к врачу стоматологу-ортопеду согласно графику приема врача. После осмотра врачом-ортопедом нуждающихся в санации и подготовке полости рта к протезированию, пациента направляют в лечебно-профилактическое отделение поликлиники. Врач-ортопед определяет жевательный коэффициент зубов по классификации Н.И. Агапову. При потери жевательной эффективности более 50% от нормы и на основании предоставленных документов пациенту предоставляется льгота для бесплатного зубопротезирования.

3.7. В случае если потеря жевательной эффективности менее 50% от нормы, то в постановке на льготное зубопротезирование пациенту отказывают. На основании экспертного заключения и врачебной комиссии в составе не менее 3-х человек. Экспертное заключение заполняется в дух экземплярах, один экземпляр выдается на руки пациенту, а второй остается в амбулаторной медицинской карте больного.

3.8. Медицинская сестра ортопедического отделения принимает заявление от пациента и вносит его в льготную очередь. В случае наличия очередности непосредственно после приема заявления, пациент должен быть зарегистрирован в журнале регистрации ветеранов труда и приравненных к ним тружеников тыла и реабилитированных жертв политических репрессий.

 3.9. В течение 3 дней до наступления очередности лечебное учреждение должно уведомить об этом обратившегося. Уведомление должно быть осуществлено посредством телефонного звонка на номер, указанный в заявлении либо иным способом.

3.10. Непосредственно после оформлении документов или при уведомлении (в случае наступления очередности) организация, оказывающая услугу, должна сообщить ФИО врача стоматолога-ортопеда, номер кабинета и согласовать с обратившимся дату и время оказания услуги.

3.11. При первичном посещении врача стоматолога-ортопеда:

* Врач начинает консультацию с опроса пациента, выслушивает его жалобы и пожелания, осматривает пациента.
* На консультации врач выявляет визуально и с помощью рентгенологического обследования проблемы, на основании которых будет составлен предварительный план лечения и даны соответствующие рекомендации при выборе технологии лечебно-диагностического процесса и конструкции при протезировании.
* Окончательный диагноз может быть поставлен после всех дополнительных обследований и консультаций со смежными специалистами «Поликлиники»:
* выбирает план лечения;
* знакомит пациента с планом лечения;
* знакомит с альтернативными методами лечения;
* вносит запись в медицинскую карту амбулаторного больного;
* оформляет экспертное заключение (в составе не менее 3-х членов врачебной комиссии);
* подписывает с пациентом информированное медицинское добровольное согласие и проводит протезирование согласно плану лечения. Врач имеет право отказать в лечении пациенту, если нет подписанного информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

3.12. Врачам необходимо правильно, четко и достоверно заполнить заказ наряд, зубную формулу, ставить подпись в заказ-наряде.

3.13. В случае, когда пациент обратился на льготное зубопротезирование и имеющиеся у него конструкции в полости рта уже не состоятельны и не соответствуют условиям, а он отказывается их снимать или переделывать, то врач в праве отказать в льготном протезировании, так как отказ от снятия конструкций может считаться, что потеря жевательной эффективности восстановлена в данном сегменте и в расчет потери жевательной эффективности по Агапова браться не будет.

3.13. Началом лечения пациента считать момент препарирования зубов, снятия оттисков, заполнения заказ – наряда. Сроки протезирования должны соответствовать согласно нормативам, принятым в ортопедическом отделении.

3.14. Врач стоматолог-терапевт и врач стоматолог-хирург при санации пациентов, направленных из ортопедического отделения, должны руководствоваться планом подготовки к ортопедическому лечению, указанному врачом ортопедом в схеме подготовки полости рта к протезированию. Спорные вопросы обсуждаются на врачебной комиссии.

3.15. Пациенты обязаны приходить на прием в назначенное время без опозданий. В случае опоздания (более чем на 15 минут и без предупреждения врача) врач вправе переназначить пациента на другой день при отсутствии у него свободного времени.

3.16. В случае задержки приема врач должен информировать следующего по записи пациента о задержке. Пациенты принимаются в назначенное время. Переназначить дату приема можно только по согласованию с пациентом.

3.17. При посещении стоматологического кабинета пациенты обязаны соблюдать правила санитарии и гигиены:

* оставлять верхнюю одежду на вешалки в коридоре, надеть одноразовые бахилы;
* очистить полость рта от остатков пищи и зубного налета;
* отключить мобильный телефон.

3.18. Каждый сотрудник обеспечивается санитарной одеждой (халат, костюм, шапочка). Персонал отделения обязан работать в сменной обуви.

3.19. Весь персонал стоматологических кабинетов должен работать в перчатках. Во время работы врач стоматолог должен надевать защитные очки или щиток, маску.

3.20. Неотложная помощь при «острой боли» оказывается врачами в порядке обращаемости в соответствии с расписанием приема.

3.21. Пациент обязан в ходе лечения и по его окончании, для достижения наилучших результатов, строго выполнять все предписания врача по режиму, правилам индивидуальной гигиены полости рта, пользованию реставрацией, протезом или аппаратом.

3.22. Сроки лечения зависят от объемов, сложности лечения, а также от особенностей организма и выполнения предписаний врача. Если пациент не выполняет рекомендации врача, то оказание медицинской помощи становится невозможным. Отказ пациента следовать рекомендациям и режиму поликлиники равносилен отзыву ранее данного им согласия на лечение и прекращению взаимных обязательств.

3.23. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании медицинских услуг, а также условия их действия, определены в «Положении об установлении гарантийного срока». В соответствии с этим Положением пациенту будет оказана медицинская помощь по корректировке лечения, выполненного специалистами «Поликлиники». Если не были нарушены предписанные врачом правила и соблюден необходимый уровень гигиены, то помощь будет оказана бесплатно.

3.24. При любых, признаках дискомфорта в полости рта (возникновение боли, воспалительных реакций, подвижности мостовидных протезов и пр.), а также при поломках протеза пациент должен незамедлительно обратиться к лечащему врачу.

3.25. Работы в зуботехнической лаборатории распределяются старшим зубным техником равномерно между всеми техниками.

1. Требования к качеству муниципальной услуги,
закрепляемые регламентом

4.1.Общие положения.

Настоящим разделом устанавливаются требования к организации оказания бюджетной услуги, предоставляемой лечебным учреждением.

Организация и осуществление качественной, доступной, высококвалифицированной лечебно-диагностической помощи пациентам Павловского района по разделам ортопедической стоматологии, в том числе, в сложных клинических и технологических случаях.

 Оказание консультативной и рекомендательной помощи жителям Павловского района по вопросам ортопедического лечения.

 Внедрение в практику новейших, современных методов лечения стоматологических заболеваний при полной и частичной адентии, протезирования.

 Требования к порядку применения медицинских процедур и лекарственных средств (их количеству) при оказании медицинской помощи устанавливаются актами государственных органов по нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения.

1. Требования к организации, оказывающей услугу:
	* организация, оказывающая услугу, должна иметь лицензию на право осуществления медицинской деятельности;
	* организация, оказывающая услугу, должна иметь разрешение органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию помещения лечебного учреждения;
	* организация, оказывающая услугу, должна иметь санитарно- эпидемиологическое заключение органов государственного потребительского надзора о соответствии зданий и помещений лечебного учреждения установленным санитарным правилам.
2. Требования к режиму работы лечебного учреждения:
	* организация, оказывающая услугу, должна обеспечить работу

стоматологического кабинета в течение всех рабочих дней недели. Начало приема 8:00, а его окончание 20-00 часов, выходные дни суббота и воскресенье.

4.4.Требования к зданиям и помещениям, в которых оказывается услуга.

 Требования к помещению, в котором ведется прием:

* + стоматологический кабинет должен размещаться в наземных этажах зданий лечебных учреждений или зданий жилищно-коммунального назначения;
	+ стоматологический кабинет должен быть оборудован санитарным узлом и отдельным помещением для ожидания. Помещение для ожидания должно быть оборудовано вешалкой для верхней одежды;
	+ площадь помещения стоматологического кабинета должна составлять не менее 14 кв.м;
	+ уровень освещенности в помещении стоматологического кабинета должен составлять не менее 500 л к;
	+ температура воздуха в помещении стоматологического кабинета не должна быть менее 18 и выше 25 градусов Цельсия;
	+ помещение стоматологического кабинета должен иметь естественную вентиляцию (форточки, откидные фрамуги и др.). Все открывающиеся части окна должны быть оборудованы фиксирующими устройствами в открытом и закрытом положении;
	+ кабели электроснабжения, воздуховоды, трубопроводы и иные инженерные системы должны находиться в закрытых коробах;
	+ помещение стоматологического кабинета должно быть оборудовано умывальником с подводкой горячей и холодной воды и плевательницей, расположенной вблизи стоматологического кресла;
	+ стоматологическое кресло должно быть оборудовано устройством автоматического удаления (отсасывания) слюны и жидкостей из ротовой полости пациента в течение проведения медицинских процедур;
	+ стоматологические кабинеты должны быть оборудованы аптечками с набором необходимых медикаментов для оказания экстренной и первой медицинской помощи, а также дезинфицирующих средств;
	+ в помещении стоматологического кабинета не должны находиться оборудование и инвентарь, а также иные предметы не связанные с оказанием медицинской помощи.

 Требования к местам ожидания приема:

* + место для ожидания приема должно быть оборудовано не менее чем пятью сидячими местами;
	+ в помещении фойе лечебного учреждения (в месте для ожидания при размещении стоматологического кабинета вне лечебных учреждений) должны быть размещены: режим работы стоматологического кабинета; списки органов государственной власти, органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор в сфере потребительского рынка и здравоохранения, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) министерства здравоохранения Краснодарского края;
	+ при входе в стоматологический кабинет должны быть вывешены таблички с указанием номера кабинета, ФИО врача стоматолога, осуществляющего прием.

 4.5.Требования к организации оказания медицинской помощи.

Требования к проведению приема получателей услуги врачами (иными медицинскими работниками) для осуществления медицинских процедур:

* + врач (иной медицинский работник) должен осуществлять прием больных в соответствии со временем, указанным в направлении;
	+ по окончанию осмотра медицинский работник должен сообщить пациенту о результатах осмотра и изложить план и возможные варианты действий по оказанию медицинской помощи (осуществлению медицинских процедур);
	+ при проведении медицинских процедур, вызывающих болезненные ощущения, медицинский работник должен предложить и, при согласии пациента, осуществить процедуры по применению обезболивающих средств;
	+ при использовании в ходе медицинских процедур лекарственных препаратов и иных средств медицинский работник должен узнать у пациента о наличии противопоказаний и возможности их использования в данном случае;
	+ при отказе от осуществления отдельных действий и процедур, медицинский работник должен предупредить пациента о возможных последствиях и рисках, связанных с таким решением.

Требования к качеству зубных протезов:

* + зубные протезы должны быть изготовлены из недрагоценных металлов (их сплавов) с применением традиционных технологий штампованно - паянные несъемные протезы и пластиночные съемные протезы;
	+ срок изготовления зубного протеза не должен превышать более 30 дней;
	+ в случае поломки (обнаружения дефектов) зубного протеза, вызванной нарушениями в процессе изготовления или установки, в течение 1 года после протезирования организация, оказывающая услугу, должна обеспечить бесплатную и внеочередную замену (устранение дефектов) изготовленного зубного протеза.

Требования к обеспечению личной гигиены медицинского и обслуживающего персонала лечебного учреждения:

* + медицинский персонал должен иметь санитарную одежду (медицинский халат, костюм) и сменную обувь (тапочки). Санитарная одежда не должна иметь пятен и иных следов загрязнений;
	+ при проведении медицинских процедур используемые инструменты и материалы, должны быть чистыми и не иметь следов загрязнителей;
	+ используемые медицинские перчатки, шприцы, иглы, бинты и иные средства одноразового использования должны быть извлечены из защитной упаковки непосредственно перед их применением.

 4.6. Общие требования к взаимодействию с получателями услуги:

* + организация, оказывающая услугу, должна обеспечить сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении пациента;
	+ персонал организации, оказывающей услугу, ни при каких обстоятельствах, не должен повышать голос на пациента, за исключением случаев предупреждения о грозящей ему немедленной опасности;
	+ персонал организации, оказывающей услугу, ни при каких обстоятельствах, не должен оскорблять пациента, в том числе на почве расовой и национальной неприязни.

 4.7. Прочие требования.

 В помещении фойе лечебного учреждения (в месте для ожидания при размещении стоматологического кабинета вне лечебных учреждений) должны быть размещены:

* + режим работы стоматологического кабинета;
	+ списки органов государственной власти, органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор в сфере потребительского рынка и здравоохранения, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) министерства здравоохранения Краснодарского края;
	+ персонал организации, оказывающей услугу, должен незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанные с нарушением иными лицами общественного порядка;
	+ организация, оказывающая услугу, не должна производить работы по текущему и капитальному ремонту помещения и оборудования стоматологического кабинета во время его работы.
1. Административные процедуры и организация работы по предоставлению услуги по бесплатному изготовлению и ремонту зубных протезов отдельным категориям граждан

5.1. Предоставление услуги по зубопротезированию включает в себя следующие административные процедуры:

 1. Рассмотрение представленных документов.

 2. Консультация врача ортопеда (осмотр).

 3. Принятие решения о предоставлении услуги или отказе (постановка на очередь).

 4. Оформление экспертного заключения.

 5. Регистрация документов.

 6. Оформление медицинской амбулаторной карты.

 7. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

 8. Согласие на обработку персональных данных

 9. Оформление наряда на медицинские услуги.

1. Порядок и формы контроля за исполнением по предоставлению услуги по бесплатному изготовлению и ремонту зубных протезов отдельным категориям граждан

6.1. Организация обеспечения качества предоставления услуги достигается посредством контроля.

6.2. Контроль за деятельностью учреждений осуществляется посредством организации системы внутреннего и внешнего контроля. Контроль проводится по отдельным законченным случаям, путем изучения документов, в том числе медицинской документации (карты амбулаторного больного).

6.3. Внешний контроль в предоставлении услуги осуществляется уполномоченными органами.

6.4. Внутренний контроль осуществляется ответственным лицом учреждения здравоохранения за данный раздел работы.

1. Порядок обжалования действий (бездействия) при оказании услуги по бесплатному изготовлению и ремонту зубных протезов отдельным категориям граждан
	1. Общие положения.

 Обжаловать нарушение требований настоящего Регламента может лицо, являющееся потребителем бюджетной услуги.

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Регламента следующими способами:

* + указание на нарушение требований Регламента сотруднику организации, оказывающей услугу;
	+ жалоба на нарушение требований Регламента руководителю организации, оказывающей услугу;
	+ жалоба на нарушение требований Регламента в администрацию района;
	+ обращение в суд.

 7.2. Указание на нарушение требований Регламента сотруднику организации, оказывающей услугу:

* + при выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику организации, оказывающей услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет);
	+ при невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования;
	+ обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Регламентом способов обжалования.

 7.3. Жалоба на нарушение требований Регламента должностному лицу организации, оказывающей услугу:

* + при выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу организации, оказывающей услугу;
	+ обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме;
	+ обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

Должностное лицо организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований настоящего Регламента, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.7.3, а также по иным причинам.

При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований Регламента и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), должностное лицо организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

* + совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований Регламента (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);
	+ совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований Регламента (в случае персонального нарушения требований стандарта);
	+ по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований Регламента в присутствии заявителя;
	+ принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований Регламента, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований;
	+ провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Регламента, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;
	+ устранить нарушения требований Регламента, зафиксированные совместно с заявителем;
	+ применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Регламента, в соответствии а разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;
	+ обеспечить в течение не более 15 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:
	+ об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);`
	+ о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
	+ об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

 7.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Регламента в Администрацию района.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Регламента, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию района на имя главы, ответственного за организацию оказания муниципальной услуги (далее - главный врач), либо на имя иного должностного лица.

 Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Регламенту.

 Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

 Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее - проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

 Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в соответствии с установленным настоящим Регламентом порядком в следующих случаях:

* + предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
	+ подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;
	+ содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта;
	+ отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается;
	+ в случае отказа в осуществлении проверочных действий в ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа;
	+ если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом.

 В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 7.5-7.8.

 7.5. Факт нарушения отдельных требований Регламента, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен ответственным структурным подразделением в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

 Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

а) посредством поручения руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований Регламента и выявить ответственных за это сотрудников;

 б) собственными силами.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, либо на действие (бездействие) руководителя оказывающей услугу организации осуществляется исключительно в соответствии с подпунктом:

б) установление факта нарушения требований Регламента в соответствии с пунктом;

а) может осуществляться только муниципальными организациями Павловского района.

 Установление факта нарушения требований Регламента силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований Регламента организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения администрации района.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

* + устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
	+ привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Регламента, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Регламента;
	+ представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Регламента с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

1. Установление факта нарушения требований Регламента силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.
2. С целью установления факта нарушения требований Регламента, ответственное структурное подразделение вправе:
	* использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
	* привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
	* проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Регламента (при их согласии);
	* проверить текущее выполнение требований настоящего Регламента, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
	* осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Регламента.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Регламента, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

1. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

 а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

 б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Регламента.

1. В сроки, установленные Федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:
	* установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
	* неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
	* принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;
	* принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации района извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);
	* о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти;
	* иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.
2. Ответственность за нарушение требований Регламента муниципальной услуги.

 8.1. Ответственность за нарушение требований Регламента сотрудников организаций, оказывающих муниципальную услугу:

* + меры ответственности за нарушение требований Регламента к сотрудникам организации, оказывающей услугу, устанавливаются руководителем данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Регламента.

 8.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу:

* + к ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководитель муниципальной организации района по результатам установления, имевшего место факта нарушения требований стандарта, в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

 Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются администрацией района, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

1. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией

требованиям Регламента.

1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Регламента (далее - регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации).

1. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.
2. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).
3. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

требованиям, указанным в разделе 3 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

 каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Регламента.

9.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение готовит Акт проверки для организации, оказывающей услуги, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Регламента;

обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований Регламента, её руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Регламента.

9.6. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте Администрации района в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Главный врач МБУЗ «Павловская

стоматологическая поликлиника» И.Е. Ивашкин