



АДМИНИСТРАЦИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

16.11.2015

№ 7

Об утверждении административного регламента предоставления государственными учреждениями здравоохранения Владимирской области государственной услуги по заполнению и направлению в аптеки электронных рецептов

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями Губернатора области от 27.01.2006 № 43 «Об утверждении Положения о департаменте здравоохранения администрации области» и от 27.07.2011 № 759 «О порядках разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций» постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления государственными учреждениями здравоохранения Владимирской области государственной услуги по заполнению и направлению в аптеки электронных рецептов согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Директор департамента здравоохранения

А.В. Кирюхин

Приложение к постановлению
департамента здравоохранения
администрации области
от 16.11.2015 № 7

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ И НАПРАВЛЕНИЮ В АПТЕКИ ЭЛЕКТРОННЫХ РЕЦЕПТОВ

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственными учреждениями здравоохранения Владимирской области государственной услуги по заполнению и направлению в аптеки электронных рецептов (далее - Регламент, услуга) разработан в целях повышения качества и эффективности услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении указанных полномочий.

1.2. Заявителями услуги являются физические лица, проживающие на территории Владимирской области, включенные в Федеральный регистр лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи и не отказавшихся от получения социальной услуги, предусмотренной пунктом 1 части 1 статьи 6.2 Федерального закона от 17.07.99 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи», имеющие право по медицинским показаниям на получение лекарственного препарата, изделия медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания (далее - препараты, пациенты), отпускаемых по рецепту.

1.3. Информация об учреждениях здравоохранения, предоставляющих услугу, их месте нахождения, номерах телефонов размещается на официальном сайте департамента здравоохранения администрации Владимирской области (далее - Департамент) www.dz.avo.ru.

Телефон для справок в департаменте здравоохранения администрации области: 77-85-46, 77-85-29.

Адрес электронной почты департамента здравоохранения администрации области: dz@avo.ru.

1.4 Информирование о предоставлении государственной услуги осуществляется путем размещения сведений:

- на информационном стенде по месту предоставления услуги;
- на официальных сайтах учреждений здравоохранения, предоставляющих государственную услугу;
- в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Владимирской области».

1.5. На информационных стендах в месте предоставления услуги размещаются:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

текст настоящего Регламента;

перечень документов, необходимых для рассмотрения вопроса о предоставлении государственной услуги;

месторасположение, график (режим) работы специалистов, осуществляющих предоставление услуги, номера телефонов для справок (консультаций);

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование услуги: заполнение и направление в аптеки электронных рецептов.

2.2. Государственная услуга предоставляется государственными учреждениями здравоохранения Владимирской области (далее - учреждения здравоохранения).

2.3. При предоставлении услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги, связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

2.4. Результатом предоставления услуги является получение аптечной организацией электронного рецепта.

2.5. Сроки совершения административных процедур при предоставлении государственной услуги указаны в разделе III настоящего Регламента.

2.6. Государственная услуга предоставляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» («Российская газета», 23.11.2011, № 263);

- Федеральным законом от 17.07.99 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» («Российская газета», 23.07.99, № 142);

- Федеральным законом от 12.04.2010 № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств» («Российская газета», 14.04.2010, № 78);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, № 168);

- постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Собрание законодательства РФ», 30.05.2011, № 22, ст. 3169);

- приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 14.12.2005 № 785 «О Порядке отпуска лекарственных средств» («Российская газета», 20.01.2006, № 10);

- приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12.02.2007 № 110 «О порядке назначения и выписывания лекарственных средств, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания» («Российская газета», 15.05.2007, № 100);

- постановлением Губернатора области от 27.01.2006 № 43 «Об утверждении Положения о департаменте здравоохранения администрации области» («Владимирские ведомости», 08.02.2006, № 24);

- постановлением Губернатора области от 27.07.2011 № 759 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций» («Владимирские ведомости», 06.08.2011, № 184).

2.7. Основанием для отказа в предоставлении услуги является отсутствие медицинских показаний для назначения препарата, отпускаемого по рецепту, лечащим врачом.

2.8. Плата за предоставление услуги не взимается.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги - до 15 минут.

Иные сроки по исполнению государственной услуги указаны в разделе III настоящего Регламента.

2.10. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

2.11. Помещения для предоставления государственной услуги должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы для специалистов.

Места ожидания оборудуются сидячими местами, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, и столами для заполнения документов.

Рабочее место специалиста обеспечивается необходимым для предоставления государственной услуги оборудованием: персональным

компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающей, копирующей и сканирующей оргтехнике, электронно-вычислительной техникой, средствами связи, канцелярскими принадлежностями, стульями и столом.

Вход и передвижение по помещениям, в которых осуществляется прием и выдача документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.12. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);
- количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;
- число поступивших жалоб на предоставление государственной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. При предоставлении услуги осуществляются следующие административные процедуры:

- обращение пациента к врачу;
- заполнение рецепта;
- направление рецепта оператору ЭВМ;
- направление оператором ЭВМ заполненных электронных рецептов в аптеки.

Блок-схема исполнения государственной услуги приводится в приложении к настоящему Регламенту.

3.2. Предоставление услуги может быть прекращено в случае отказа пациента от дальнейшего ее предоставления.

3.3. Административная процедура «Обращение пациента к врачу».

3.3.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пациента к врачу учреждения здравоохранения.

3.3.2. Результатом исполнения административного действия является принятие врачом учреждения здравоохранения решения о назначении препарата, отпускаемого по рецепту.

3.3.3. Срок исполнения административной процедуры - не более одного часа.

3.4. Административная процедура «Заполнение рецепта».

3.4.1. Основанием для начала административного действия по заполнению рецепта врачом учреждения здравоохранения является назначение врачом учреждения здравоохранения, предоставляющего услугу, необходимого препарата, отпускаемого по рецепту, о чем делается запись в амбулаторной карте пациента.

3.4.2. Заполнение рецептурного бланка осуществляется врачом учреждения здравоохранения, имеющим право на выписку рецептов, по форме и в порядке, установленными Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

3.4.3. Результатом исполнения административного действия является заполнение рецептурного бланка врачом учреждения здравоохранения, предоставляющего услугу, и получение его заявителем, а также информирование заявителя о месте получения препарата.

3.4.4. Срок исполнения административной процедуры - не более 15 минут.

3.5. Административная процедура «Направление рецепта оператору ЭВМ».

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является заполнение всех граф рецептурного бланка врачом учреждения здравоохранения, предоставляющего услугу.

3.5.2. В день заполнения рецептурного бланка врач учреждения здравоохранения передает его оператору ЭВМ учреждения здравоохранения для направления в аптеку.

3.5.3. Результатом исполнения административного действия является получение рецепта оператором ЭВМ учреждения здравоохранения.

3.5.4. Срок исполнения административной процедуры - не более 20 минут.

3.6. Административная процедура «Направление оператором ЭВМ заполненных электронных рецептов в аптеку».

3.6.1. Основанием для начала административного действия является получение рецептурного бланка оператором ЭВМ учреждения здравоохранения.

3.6.2. Должностное лицо, ответственное за направление электронных рецептов, в день получения заполненного рецептурного бланка отправляет его по электронной почте в аптеку.

3.6.3. Бланк электронного рецепта остается у пациента, а копия прилагается к амбулаторной карте.

3.6.4. Результатом исполнения административного действия является направление электронного рецепта в аптеку.

3.6.5. Срок исполнения административной процедуры - не более 15 минут.

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Специалисты учреждений здравоохранения, ответственные за предоставление услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Регламенте.

4.2. Персональная ответственность за предоставление услуги специалистов учреждений здравоохранения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

4.3. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение руководителем учреждения проверок по выявлению и устранению нарушений прав пациентов, а также рассмотрение жалоб заявителей о неправомерных действиях (бездействии) специалистов учреждений здравоохранения.

4.4. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем учреждения здравоохранения.

4.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов учреждений здравоохранения.

4.6. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц).

4.7. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.8. Получатели услуги и другие заинтересованные лица могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений настоящего Регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Регламентом.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждений здравоохранения, а также их должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю учреждения здравоохранения и (или) в Департамент.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- работников учреждения здравоохранения - руководителю учреждения здравоохранения;

- руководителя учреждения здравоохранения - директору Департамента.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

ж) отказ учреждения здравоохранения, его должностного лица или работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения здравоохранения, его должностного лица либо работника;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения здравоохранения, его должностного лица либо работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего

полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением здравоохранения в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены учреждением здравоохранения.

В случае обжалования отказа учреждения здравоохранения, работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы учреждение здравоохранения принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в

результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы учреждение здравоохранения принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.10. Учреждение здравоохранения отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. Учреждение здравоохранения оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.12. 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 органы прокуратуры.

5.13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование учреждения здравоохранения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом учреждения здравоохранения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица учреждения здравоохранения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.14. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.15. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется учреждением здравоохранения посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

**БЛОК-СХЕМА
ИСПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО
ЗАПОЛНЕНИЮ
И НАПРАВЛЕНИЮ В АПТЕКИ ЭЛЕКТРОННЫХ РЕЦЕПТОВ**

