

Об утверждении административного регламента предоставления медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Владимирской области государственной услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских организациях (с изменениями на 11 марта 2019 года)

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 16 ноября 2015 года N 5

Об утверждении административного регламента предоставления медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Владимирской области государственной услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских организациях (с изменениями на 11 марта 2019 года)

(в ред. [постановлений департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7, от 16.11.2017 N 8, от 11.07.2018 N 7, от 31.08.2018 N 9, от 13.11.2018 N 12, от 11.03.2019 N 2\)](#))

В соответствии с [Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#), [постановлениями Губернатора области от 27.01.2006 N 43 "Об утверждении Положения о департаменте здравоохранения администрации области"](#) и [от 27.07.2011 N 759 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций"](#) постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Владимирской области государственной услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских организациях 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. Административный регламент предоставления медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Владимирской области государственной услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации ...

Приложение

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ ЗАЯВЛЕНИЙ, ПОСТАНОВКЕ НА УЧЕТ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

(в ред. [постановлений департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7, от 16.11.2017 N 8, от 11.07.2018 N 7, от 31.08.2018 N 9, от 13.11.2018 N 12, от 11.03.2019 N 2](#))

1.1. Административный регламент предоставления медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Владимирской области государственной услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских организациях (далее - Регламент, государственная услуга) разработан в целях повышения качества и эффективности государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении указанных полномочий.

1.2. Специализированная медицинская помощь (далее - спецмедпомощь) оказывается врачами-специалистами медицинских организаций и включает в себя профилактику, диагностику и лечение заболеваний и состояний (в том числе в период беременности, родов и послеродовой период), требующих использования специальных методов и сложных медицинских технологий, а также медицинскую реабилитацию. Спецмедпомощь оказывается в стационарных условиях и в условиях дневного стационара.

1.3. Заявителями государственной услуги являются:

жители Владимирской области, признанные нуждающимися в оказании спецмедпомощи, за исключением высокотехнологичной медицинской помощи, в связи с имеющимися заболеваниями, в порядке, установленном настоящим Регламентом (далее - пациенты);

законные представители пациентов;

граждане, представляющие интересы пациентов на основании доверенностей, заверенных в установленном порядке, в случае тяжелого состояния пациента (доверенные лица пациентов).

1.4. Справочная информация о предоставлении государственной услуги размещена на официальном сайте департамента здравоохранения администрации области <https://dz.avо.ru>, в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

(п. 1.4 в ред. [постановления департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2](#))

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: "Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания спецмедпомощи в специализированных медицинских организациях".

2.2. Государственная услуга предоставляется медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Владимирской области (далее - медицинские организации).

(подп. 2.2 в ред. [постановления департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 13.11.2018 N 12](#))

2.3. Исключен с 18 октября 2018 года. - [Постановление департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9](#).

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является доведение до сведения пациента информации о направлении (отказе в направлении) для оказания спецмедпомощи.

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

2.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на официальном сайте департамента здравоохранения администрации области <https://dz.avо.ru>.

(п. 2.6 в ред. [постановления департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2](#))

2.7. Для получения спецмедпомощи в плановой форме выбор медицинской организации осуществляется по направлению лечащего врача.

В случае если в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - территориальная программа) принимают участие несколько медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь по соответствующему профилю, лечащий врач обязан проинформировать пациента (законного представителя пациента) о возможности выбора медицинской организации в установленном порядке с учетом выполнения условий оказания медицинской помощи, установленных территориальной программой.

Выбор медицинской организации при оказании пациенту спецмедпомощи в плановой форме за пределами территории Владимирской области осуществляется в соответствии с [приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 21.12.2012 N 1342н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации \(за исключением случаев оказания скорой медицинской помощи\) за пределами территории субъекта Российской Федерации, в котором проживает гражданин, при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи"](#).

Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть направлены в медицинскую организацию в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, в соответствии с действующим законодательством.

(абзац введен [постановлением департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 13.11.2018 N 12](#))

2.8. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенную частью 6 статьи 7 [Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#) перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в медицинские организации, предоставляющие государственную услугу, по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 [Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#);

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица медицинской организации при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя медицинской организации при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

(п. 2.8 в ред. [постановления департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9](#))

2.9. Сроки предоставления государственной услуги указаны в разделе III настоящего Регламента.

2.10. 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.

2.10.1. 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.

2.10.2. Инвалидам обеспечиваются:

- возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления государственной услуги;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- содействие при входе и выходе из помещений;
- предоставление иной необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.10.3. Показатели доступности и качества государственной услуги:

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

(п. 2.10 в ред. [постановления департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 16.11.2017 N 8](#))

2.11. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.11.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;
- получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.11.2. Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты.

(п. 2.11 в ред. [постановления департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 16.11.2017 N 8](#))

2.12. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является отсутствие медицинских показаний к оказанию специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских организациях.

(п. 2.12 введен [постановлением департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.07.2018 N 7](#))

2.13. Получение государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме) не предусмотрено.

(п. 2.13 введен [постановлением департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2](#))

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 государственной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

- прием, регистрация и рассмотрение документов;
- постановка на учет;
- информирование пациента о направлении (отказе в направлении) на оказание спецмедпомощи.

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

3.2. Административная процедура "Прием, регистрация и рассмотрение документов".

3.2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пациента на прием к лечащему врачу медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области.

3.2.2. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства при оказании спецмедпомощи является дача информированного добровольного согласия пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.2.3. Медицинскими показаниями для оказания спецмедпомощи в условиях дневного стационара являются наличие или подозрение на наличие у пациента заболевания и (или) состояния, требующего оказания спецмедпомощи в плановой форме в целях профилактики, диагностики, лечения, реабилитации.

Определение наличия одного или нескольких медицинских показаний для оказания спецмедпомощи в

плановой форме в стационарных условиях или в условиях дневного стационара, предусмотренных подпунктом "б" пункта 9 и пунктом 10 Положения, осуществляется лечащим врачом.

3.2.4. Для получения спецмедпомощи в экстренной или неотложной форме пациент самостоятельно обращается в медицинскую организацию или доставляется выездной бригадой скорой медицинской помощи в соответствии с Правилами осуществления медицинской эвакуации при оказании скорой медицинской помощи, утвержденными [приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20.06.2013 N 388н](#).

3.2.5. В случае самостоятельного обращения пациента в медицинскую организацию, оказывающую спецмедпомощь, определение медицинских показаний для ее оказания стационарно, предусмотренных подпунктом "а" пункта 9 Положения, осуществляется врачом-специалистом (врачами-специалистами) данной медицинской организации с оформлением записи в учетной документации медицинской организации и медицинской документации пациента. В случае отсутствия медицинских показаний для оказания спецмедпомощи в стационарных условиях, предусмотренных подпунктом "а" пункта 9 Положения, или отказа пациента от оказания спецмедпомощи в экстренной или неотложной форме врач-специалист медицинской организации, оказывающей спецмедпомощь, оформляет на бланке медицинской организации медицинское заключение.

3.2.6. В случае отказа пациента от госпитализации при наличии медицинских показаний для оказания спецмедпомощи в экстренной или неотложной форме врач-специалист медицинской организации, оказывающей спецмедпомощь, дает разъяснения пациенту (законному представителю пациента) о возможных последствиях данного отказа для состояния здоровья и жизни пациента с соблюдением требований, установленных законодательством Российской Федерации.

3.2.7. Срок исполнения административной процедуры - не более 15 минут в день обращения пациента в медицинскую организацию на прием к врачу.

3.2.8. Результатом исполнения административного действия является принятие лечащим врачом медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области решения о направлении пациента на госпитализацию в иную медицинскую организацию государственной системы здравоохранения Владимирской области, оказывающую спецмедпомощь, или в случае необходимости в федеральные медицинские организации, оказывающие спецмедпомощь.

3.3. Административная процедура "Постановка на учет".

3.3.1. Основанием для начала административного действия является оформление лечащим врачом медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области выписки из медицинской документации пациента в соответствии с требованиями, предусмотренными пунктом 19 Положения, и направления на госпитализацию в медицинскую организацию, оказывающую специализированную медицинскую помощь (далее - направление на госпитализацию), в соответствии с требованиями, предусмотренными пунктом 20 Положения.

Выписка из медицинской документации и направление на госпитализацию выдается пациенту (его законному представителю).

В случае выдачи направления на госпитализацию в федеральную медицинскую организацию, оказывающую специализированную медицинскую помощь, руководитель медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области, осуществляющей направление (далее - направляющая организация), или иное уполномоченное руководителем лицо обязан личной подписью заверить выданное лечащим врачом направление на госпитализацию в федеральную медицинскую организацию и с использованием доступных средств связи (телефон, телефон/факс, электронная почта) уведомить о направлении пациента в федеральную медицинскую организацию, оказывающую специализированную медицинскую помощь, и согласовать с ней возможность и сроки госпитализации пациента.

3.3.2. Срок исполнения данной административной процедуры - не более 15 минут на пациента.

3.3.3. Результатом административной процедуры является постановка пациента на учет для оказания спецмедпомощи и направление документов пациента в медицинскую организацию, оказывающую спецмедпомощь.

3.4. Административная процедура "Информирование пациента о направлении (отказе в направлении) на оказание спецмедпомощи".

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения врачебной комиссией федеральной медицинской организации, оказывающей спецмедпомощь, или руководителем структурного подразделения медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области, оказывающей спецмедпомощь.

3.4.2. Решение врачебной комиссии федеральной медицинской организации, оказывающей спецмедпомощь, о наличии (отсутствии) медицинских показаний для госпитализации пациента в федеральную медицинскую организацию для оказания спецмедпомощи или о наличии медицинских показаний для оказания пациенту высокотехнологичной медицинской помощи доводится направляющей организацией до пациента с использованием доступных средств связи (телефон, телефон/факс, электронная почта и др.) в срок, не превышающий десяти дней с момента направления документов пациента в медицинскую организацию, оказывающую спецмедпомощь.

3.4.3. Решение руководителя структурного подразделения медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области, оказывающей спецмедпомощь, доводится до пациента непосредственно в день обращения.

3.4.4. Результатом административной процедуры является информирование пациента о направлении (отказе в направлении) на оказание спецмедпомощи в установленном порядке.

3.5. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

3.5.1. Информация о государственной услуге размещается в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru/>).

3.5.2. Формы заявлений доступны для копирования и заполнения в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

3.5.3. Заявители вправе представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

3.5.4. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

(п. 3.5 введен [постановлением департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2](#))

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Специалисты медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области, ответственные за предоставление услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения административных процедур, указанных в настоящем Регламенте.

4.2. Персональная ответственность за предоставление услуги специалистами медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

4.3. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Регламентом, полноты и качества исполнения Регламента осуществляется руководителем медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.4. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области.

4.5. Проверки могут носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц).

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

4.7. 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) медицинских организаций государственной системы здравоохранения Владимирской области, 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 медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области и (или) в Департамент.

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

- работников медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области
- руководителю медицинской организации;

- руководителя медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области - 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 или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

(в ред. [постановления департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9](#))

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 медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области, ее должностного лица или работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

(п. "з" введен [постановлением департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.07.2018 N 7](#))

и) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Владимирской области;

(п. "и" введен [постановлением департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.07.2018 N 7](#))

к) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами а) - г) пункта 2.8 настоящего Регламента.

(подп. "к" введен [постановлением департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9](#))

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) медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области, ее должностного лица либо работника;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области, ее 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 медицинской организацией государственной системы здравоохранения Владимирской области 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 медицинской организацией государственной системы здравоохранения Владимирской области.

В случае обжалования отказа медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области, 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 медицинская организация государственной системы здравоохранения Владимирской области 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 медицинская организация государственной системы здравоохранения Владимирской области 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. Медицинская организация государственной системы здравоохранения Владимирской области 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. Исключен. - [Постановление департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7.](#)

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 медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области, 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 медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области.

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 медицинской организации государственной системы здравоохранения Владимирской области, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.13.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых медицинской организацией, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

(подп. 5.13.1 введен [постановлением департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9](#))

5.13.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(подп. 5.13.2 введен [постановлением департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9](#))

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

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

Приложение. Блок-схема исполнения государственной услуги по предоставлению медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Владимирской области государственной услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению ...

Приложение
к Регламенту

**БЛОК-СХЕМА ИСПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ
ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ ЗАЯВЛЕНИЙ,
ПОСТАНОВКЕ НА УЧЕТ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ ОБ
ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ
ПОМОЩИ В СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ**

