

Проект

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИНИСТЕРСТВОМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ ЗАЯВЛЕНИЙ, ПОСТАНОВКЕ НА УЧЁТ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОКАЗАНИИ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент по предоставлению государственной услуги по приёму заявлений, постановке на учёт и предоставлению информации об организации специализированной медицинской помощи (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления, доступности государственной услуги по приёму заявлений, постановке на учёт и предоставлению информации об организации специализированной медицинской помощи (далее – государственная услуга), создания комфортных условий для получателей государственной услуги (далее – заявители), и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

1.2. Описание заявителей.

Получателями государственной услуги являются граждане Российской Федерации, имеющие регистрацию по месту жительства на территории Амурской области, нуждающиеся в оказании специализированной медицинской помощи (далее - СМП) в подведомственных Министерству здравоохранения Российской Федерации медицинских организациях (далее – федеральные медицинские организации, оказывающие СМП), при невозможности оказания отдельных видов СМП в государственных учреждениях здравоохранения Амурской области и наличии следующих показаний:

-необходимость установления окончательного диагноза в связи с не типичностью течения заболевания, отсутствие эффекта от проводимой терапии;

-отсутствие эффекта от повторных курсов лечения при вероятной эффективности других методов лечения, в том числе хирургических, а также высокотехнологичной медицинской помощи;

-высокий риск хирургического лечения в связи с осложненным течением основного заболевания или наличием сопутствующих заболеваний;

-необходимость дополнительного обследования и диагностики сложных случаев (или) комплексной хирургической подготовке у больных с осложненными формами заболевания для последующего хирургического лечения с применением высокотехнологичной медицинской помощи;

-необходимость повторной госпитализации по рекомендации федеральной медицинской организации, оказывающей СМП.

От имени физических лиц могут выступать другие заинтересованные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставлении государственной услуги

Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется:

- непосредственно специалистами медицинской организации при личном обращении заявителя;
- с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;
- посредством размещения на сайте министерства здравоохранения Амурской области по адресу www.amurzdrav.ru, на информационных стендах и на официальных сайтах учреждений здравоохранения области.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги

Наименование государственной услуги – государственная услуга по приёму заявлений, постановке на учёт и предоставлению информации об организации специализированной медицинской помощи.

2.2. Наименование подведомственных органу государственной власти области учреждениях, непосредственно предоставляющих государственную услугу

Предоставление государственной услуги осуществляется учреждениями здравоохранения области, подведомственными министерству здравоохранения Амурской области (далее - Медицинские организации), указанными в [приложении №3](#) к настоящему Регламенту.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатами предоставления государственной услуги могут являться:

- выдача заявителю направления к месту лечения для получения медицинской помощи в федеральную медицинскую организацию, оказывающую СМП по профилю его заболевания с учетом выбора заявителем федеральной медицинской организации для оказания СМП в

соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обоснованный отказ в выдаче заявителю направления к месту лечения для получения медицинской помощи в федеральную медицинскую организацию, оказывающую СМП.

2.4. Срок предоставления государственной услуги.

2.4.1. Срок предоставления государственной услуги составляет не более 30 (Тридцати) рабочих дней со дня подачи заявления и документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего Регламента.

2.4.2. В срок предоставления государственной услуги не входят периоды времени, затраченные заявителем на исправление и доработку документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего Регламента.

2.4.3. Начало срока предоставления государственной услуги исчисляется с даты предоставления заявителем полного комплекта документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего Административного регламента, не требующих исправления и доработки.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги.

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 25.12.1993, опубликована в «Российской газете» 25.12.1993;

- Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», опубликован в «Российской газете» 23.11.2011;

- приказа Министерства здравоохранения и социального развития от 24.09.2008 № 513н «Об организации деятельности врачебной комиссии медицинской организации», опубликован в «Российской газете» 14.01.2009;

- приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 02.12.2014 № 796н «Об утверждении положения об организации оказания специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи» (в редакции от 27.08.2015), опубликован в «Российской газете» 02.12.2014;

- приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.10.2005 № 617 «О порядке направления граждан органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере здравоохранения к месту лечения при наличии медицинских показаний» (в редакции от 27.08.2015), опубликован в «Российской газете» 08.11.2005;

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги.

2.6.1. Для принятия решения о предоставлении государственной услуги в Медицинской организации заявителем представляются следующие документы:

- выписка из медицинской документации заявителя;
- письменное заявление заявителя о выборе федеральной медицинской организации, оказывающей СМП согласно приложению № 1 настоящего Регламента;
- заявление о согласии на обработку персональных данных от заявителя (законного представителя) согласно приложению № 2 настоящего Регламента;
- паспорт гражданина Российской Федерации (пациента);
- свидетельство о рождении (для пациента в возрасте до 14 лет);
- полис обязательного медицинского страхования пациента (при наличии);
- свидетельство обязательного пенсионного страхования пациента (при наличии).

2.6.2. Запрещено требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено в связи с предоставлением государственной услуги;
- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций.

2.6.3. Заявитель может предоставить дополнительную информацию в печатной, электронной или в рукописной форме, необходимую для предоставления государственной услуги.

2.6.4. Прием документов по предоставлению государственной услуги осуществляется в соответствии с графиком работы Медицинской организации согласно [приложению №3](#) к настоящему Регламенту.

2.6.5. Заявителем предоставляются оригиналы документов либо их надлежащим способом заверенные копии. В случае предоставления копий документов должностное лицо учреждения здравоохранения, ответственное за прием документов, самостоятельно заверяет представленные копии при наличии оригиналов документов.

2.7. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги является представление неполного пакета документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Регламента.

2.8. Основанием для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие медицинских показаний у заявителя к оказанию СМП в федеральной медицинской организации;

- отказ заявителя от проведения необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий, необходимых для установления у него медицинских показаний к оказанию СМП в федеральной медицинской организации;

- принятие врачебной комиссией учреждения здравоохранения решения об отсутствии медицинских показаний у пациента к оказанию СМП в федеральной медицинской организации.

2.9. Предоставление государственной услуги и информирование заинтересованных лиц о предоставлении государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги составляет 15 минут.

2.11. Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги регистрируется в момент обращения.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги.

2.12.1. Требования к размещению и оформлению помещений.

Места для приёма заявителей оборудуются противопожарной системой, средствами пожаротушения и системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками документов и ручками.

2.12.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации.

На информационных стендах в учреждениях здравоохранения размещаются следующие информационные материалы:

- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления государственной услуги;

- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты учреждения здравоохранения и специалистов, предоставляющих государственную услугу;

- Регламент;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги;

- необходимая оперативная информация о предоставлении государственной услуги.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

2.12.3. Требования к оформлению входа в здание:

2.12.3.1 здание (строение), в котором оказывается государственная услуга, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение;

2.13.3.2 парковкой для специальных автотранспортных средств инвалидов;

2.13.3.3. вход в здание (наименование объекта) должен быть оборудован:

- информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании учреждения и режиме работы, в том числе с применением рельефно-точечного шрифта Брайля;

- средствами, обеспечивающими беспрепятственный доступ маломобильных групп населения, включая инвалидов, использующих кресла-коляски (пандусы, расширенные проходы и т.д.);

2.12.3.4. покрытие пешеходных дорожек, тротуаров и пандусов должно быть из твёрдых материалов, предотвращающих скольжение и сохраняющих крепкое сцепление подошвы обуви, опор вспомогательных средств хождения и колёс кресла-коляски при сырости и снеге;

2.12.3.5. поверхность ступеней в здании должна иметь антискользящее покрытие;

2.12.4. Путь следования к месту предоставления государственной услуги обеспечивается надлежащим размещением оборудования и носителей информации, необходимых для беспрепятственного доступа к месту предоставления услуги;

2.12.5. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, оборудованы табличками с

наименованием отдела, указанием времени перерыва на обед, технического перерыва, в том числе с применением рельефно-точечного шрифта Брайля, иметь указатели «вход-выход».

2.12.6. Требования к местам приема заявителей:

- кабинеты приёма заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета;
- специалисты, ответственные за предоставление государственной услуги, должны быть обеспечены личными нагрудными идентификационными карточками и (или) настольными табличками, содержащими фамилию, имя, отчество, наименование должности;
- каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствам;
- места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами и заполнения документов, оборудуются информационными стендами, стульями и столами (стойками) для оформления документов, обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;
- тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места подчеркиваются;
- для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

2.13. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.13.1. Показателем доступности является информационная открытость порядка и правил предоставления государственной услуги:

- наличие Регламента предоставления государственной услуги;
- наличие информации об оказании государственной услуги в средствах массовой информации, общедоступных местах, на стендах в учреждениях здравоохранения.

2.13.2. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственной услуги;
- соответствие предоставляемой государственной услуги требованиям настоящего Регламента;

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- количество обоснованных жалоб;
- регистрация, учет и анализ жалоб и обращений в учреждениях здравоохранения.

2.13.3. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

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

2.13.4. Порядок проведения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги представлен в пункте 2.13.5 настоящего Административного регламента.

2.13.5. В любое время с момента приема документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Регламента, заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры предоставления государственной услуги при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты, или посредством личного обращения.

2.13.6. Консультации по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются в регистратуре медицинской организации при личном обращении граждан, по телефонам регистратуры учреждений здравоохранения, указанным в [приложении №3](#) к настоящему Регламенту, а также с использованием средств почтовой и электронной связи.

2.13.7. При ответах на телефонные звонки и обращения граждан по вопросу получения государственной услуги специалисты медицинских организаций обязаны:

- назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, предложить представиться собеседнику, выслушать суть вопроса;
- подробно в корректной форме информировать заинтересованное лицо о порядке получения государственной услуги;
- при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, переадресовать звонок заявителя на другое должностное лицо;
- избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету учреждения здравоохранения;
- соблюдать права и законные интересы заявителей.

2.13.8. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;
- источника получения документов, необходимых для предоставления государственной услуги (орган, организация и их местонахождение);
- времени приема и выдачи документов;
- сроков предоставления государственной услуги;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 30 минут.

2.13.9. Консультации и приём специалистами медицинской организации осуществляются в соответствии с режимом работы учреждения здравоохранения.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

3.1. Состав административных действий (процедур).

- прием и регистрация пакета документов, необходимых для предоставления государственной услуги, предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего Регламента;
- проведение заседания врачебной комиссии медицинской организации (далее – ВК) для определения медицинских показаний у заявителя к оказанию СМП в федеральной медицинской организации;
- выдача заявителю направления к месту лечения для получения медицинской помощи в федеральную медицинскую организацию, оказывающей СМП по профилю его заболевания в запланированный срок.

3.2. Последовательность административных действий (процедур):

3.2.1. Прием заявления от заявителя на оказание медицинской помощи в федеральной медицинской организации, оказывающей СМП, осуществляется через информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области» или при личном обращении заявителя через медицинскую организацию.

Лечащий врач Медицинской организации устанавливает:

- предмет обращения, личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность;
- наличие медицинских показаний для оказания медицинской помощи в федеральной медицинской организации, оказывающей СМП по профилю его заболевания.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов лечащий врач объясняет заявителю содержание выявленных недостатков и предлагает принять меры по их устранению.

При согласии заявителя устранить недостатки лечащий врач Медицинской организации возвращает заявителю представленные документы, а при несогласии объясняет гражданину последствия такого отказа.

Основанием для начала предоставления государственной услуги является предоставление заявителем пакета документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего Регламента, лечащему врачу Медицинской организации при личном обращении.

3.2.2. Лечащий врач Медицинской организации предоставляет пакет документов на заседание ВК Медицинской организации.

ВК проводит заседания согласно плану-графику, утверждаемому руководителем Медицинской организации, но не реже 1 раза в неделю.

ВК действует на основании положения о ВК, утвержденного распорядительным документом руководителя Медицинской организации и состоит из председателя комиссии, одного или двух заместителей председателя, членов комиссии (врачей специалистов) и секретаря.

3.2.3. По результатам заседания ВК вправе принять следующие решения:

- о направлении заявителя к месту лечения для получения медицинской помощи в федеральной медицинской организации, оказывающей СМП;
- об отказе в выдаче направления заявителю к месту лечения для получения медицинской помощи в федеральной медицинской организации, оказывающей СМП при выявлении недостатков в диагностических мероприятиях – направляется на дообследование;
- об отказе в выдаче направления заявителю к месту лечения для получения медицинской помощи в федеральной медицинской организации, оказывающей СМП при предоставлении неполного пакета документов – разъясняется пункт 2.6.1 настоящего Регламента.

3.2.4. Решение ВК считается принятым, если его поддержало две трети членов врачебной комиссии. Решение ВК оформляется протоколом ВК и вносится в медицинскую документацию пациента.

3.2.4.1. В случае принятия решения о направлении заявителя к месту лечения для получения медицинской помощи в федеральной медицинской организации, оказывающей СМП, лечащим врачом и председателем врачебной комиссии подписывается направление на госпитализацию по форме, указанной в [приложении №4](#) к настоящему Регламенту, заверяется печатями и штампами медицинской организации.

3.2.4.2. ВК согласовывает возможность и сроки госпитализации с ВК федеральной медицинской организацией, оказывающей СМП.

3.2.5. Лечащий врач Медицинской организации о решении, принятом ВК федеральной медицинской организации, оказывающей СМП, в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения решения уведомляет об этом заявителя.

3.2.6. Решение об отказе в выдаче направления к месту лечения для получения медицинской помощи в федеральную медицинскую организацию, оказывающей СМП, принимается ВК при отсутствии у заявителя медицинских показаний, а также исходя из заключения ВК федеральной медицинской организации, оказывающей СМП.

В случае принятия решения об отказе в выдаче направления к месту лечения для получения медицинской помощи в федеральной медицинской организации, оказывающей СМП, заявителю выдается копия решения ВК федеральной медицинской организации, оказывающей СМП, с рекомендациями по дальнейшему медицинскому наблюдению и (или) лечению пациента по профилю его заболевания.

3.3. Срок исполнения данной административной процедуры – не более 10 (десяти) рабочих дней.

3.4. Заявитель имеет право получать сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, о взаимодействии Медицинской организации с организациями участвующими в предоставлении государственной услуги через информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области».

Оказание данной государственной услуги через многофункциональные центры не предоставляется.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется заместителем руководителя Медицинской организации по лечебной/поликлинической работе путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами Медицинской организации, участвующими в предоставлении государственной услуги, положений настоящего Регламента.

4.2. Специалисты Медицинской организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Регламенте.

Персональная ответственность специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется руководителем Медицинской организации и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) специалистов Медицинской организации.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНЯТЫХ) В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

5.1. Действия (бездействие) и решения специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы заинтересованными лицами в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Заявители имеют право обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, в соответствии с [приложением № 5](#) к настоящему Регламенту. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются

непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Заявитель в жалобе в обязательном порядке указывает:

5.3.1. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

5.3.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

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

5.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, когда для проверки решения поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление главным врачом медицинской организации сроков ее рассмотрения, но не более чем до 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.6. Руководитель и (или) заместитель руководителя Медицинской организации по лечебной/поликлинической работе проводят личный прием заявителей по жалобам в соответствии с режимом работы Медицинской организации.

5.7. Личный прием проводится по предварительной записи с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, указанных в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием с жалобой, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве лица, осуществляющего прием.

5.8. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об устранении нарушений и применении мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушение в ходе предоставления государственной услуги.

5.9. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные с согласия заявителя ответы.

5.10. Если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.11. При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.12. Если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.13. Если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то ответственное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.14. Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.15. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены,

заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

5.16. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке. Это озвучено в п 5.1