



**ДЕПАРТАМЕНТ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ НАСЕЛЕНИЯ  
КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

№ \_\_\_\_\_

**г. Кемерово**

**Об утверждении административного регламента  
предоставления медицинскими организациями государственной  
системы здравоохранения Кемеровской области государственной услуги  
«Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в  
реализации территориальной программы государственных гарантий  
бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»**

Во исполнение положений части 1 пункта 1 статьи 6 и пункта 1 статьи 12  
Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления  
государственных и муниципальных услуг»,

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления медицинскими  
организациями государственной системы здравоохранения Кемеровской области  
государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию,  
участвующую в реализации территориальной программы государственных  
гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи», согласно  
приложению к настоящему приказу.

2. Директору государственного автономного учреждения здравоохранения  
Кемеровской области «Кемеровский областной медицинский информационно-  
аналитический центр» (А.В. Иванов) обеспечить размещение настоящего приказа  
на сайте «Электронный бюллетень Коллегии Администрации Кемеровской  
области» и на официальном сайте департамента охраны здоровья населения  
Кемеровской области.

3. Приказ департамента охраны здоровья населения Кемеровской области от  
04.07.2018 № 786 «Об утверждении порядка предоставления медицинскими  
организациями Кемеровской области услуги в электронном виде «прием заявок  
(запись) на прием к врачу» признать утратившим силу.

4. Ответственность за исполнение настоящего приказа возложить на  
руководителей медицинских организаций государственной системы  
здравоохранения Кемеровской области

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. начальника департамента

М.В. Малин

**Административный регламент  
предоставления медицинскими организациями государственной  
системы здравоохранения Кемеровской области государственной услуги  
«Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в  
реализации территориальной программы государственных гарантий  
бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Кемеровской области государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее – медицинская организация, административный регламент, государственная услуга соответственно) определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги, а также порядок взаимодействия с заявителями.

1.2. Заявителями при предоставлении государственной услуги являются граждане Российской Федерации, проживающие на территории Кемеровской области, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, а также их законные представители (далее – заявители).

1.3. Требования к информированию о порядке предоставления государственной услуги

1.3.1. Способы информирования о порядке предоставления государственной услуги.

Информирование о предоставлении государственной услуги осуществляется следующими способами:

на официальном сайте департамента (<https://kuzdrav.ru/public/reception.php>);

при непосредственном обращении заявителей в медицинскую организацию, на информационных стендах;

с использованием средств почтовой, электронной почты, телефонной, факсимильной связи;

на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

с использованием сервиса «Врач42» (<http://www.vrach42.ru/>);

путем размещения информации на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления государственной услуги, размещаются при входе в здание либо у регистратуры медицинской организации.

1.3.2. Информирование о предоставлении государственной услуги осуществляется должностным лицом медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, о:

- местонахождении и графике работы медицинских организаций;
- должностных лицах медицинских организаций;
- расписании приема врачей медицинских организаций;
- справочных телефонах медицинских организаций;
- перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления государственной услуги.

1.3.3. Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость и вежливость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

## **2. Стандарт предоставления государственной услуги**

2.1. Наименование государственной услуги «Запись на прием к врачу в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

2.2. Услуга предоставляется медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Кемеровской области, оказывающими медицинскую помощь в амбулаторных условиях, участвующими в реализации действующей Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Кемеровской области.

Ответственными за предоставление государственной услуги являются уполномоченные должностные лица медицинской организации, назначаемые руководителем медицинской организации (далее - ответственные исполнители).

При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя 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 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является осуществление записи на прием к врачу с указанием точной даты и времени приема или отказ в предоставлении государственной услуги.

2.4. Время предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги:

2.5.1. Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993 (с поправками) (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 237, 25.12.1993);

2.5.2. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с последующими изменениями) («Российская газета», № 263 от 23.11.2011);

2.5.3. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями) («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

2.5.4. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями) («Российская газета», № 95, 05.05.2006);

2.5.5. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с последующими изменениями) («Российская газета», № 234, 02.12.1995);

2.5.6. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями) («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

2.5.7. Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» («Российская газета», 03.12.2010, № 274; 06.12.2010, № 275);

2.5.8. Распоряжением Правительства РФ от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета», 29.04.2011, № 93);

2.5.9. Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 02.07.2012, № 148);

2.5.10. Закон Кемеровской области от 17.02.2004 № 7-ОЗ «О здравоохранении», (газета «Кузбасс» № 39, 03.03.2004);

2.5.11. постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 24.06.2011 № 288 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Кемеровской области» («Электронный бюллетень Коллегии Администрации Кемеровской области», 25.06.2011);

2.5.12. постановление Коллегии Администрации Кемеровской области от 14.03.2007 № 68 «Об утверждении Положения о департаменте охраны здоровья населения Кемеровской области» («Информационный бюллетень Коллегии Администрации Кемеровской области», № 3, 2007).

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

- паспорт (свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста) при первичном обращении в медицинскую организацию;
- полис обязательного медицинского страхования.

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 определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в учреждения здравоохранения, предоставляющие государственную услугу, по собственной инициативе;

- 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.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.8. Исчерпывающим перечнем оснований для отказа в предоставлении государственной услуги является отсутствие документов, указанных в пункте 2.6 настоящего административного регламента. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.9. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.11. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении государственной услуги - 10 минут.

2.12. Требования к помещению, в которых предоставляется государственная услуга.

Помещения медицинской организации для предоставления государственной услуги обеспечиваются необходимыми канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью, а также печатными материалами, содержащими следующие документы:

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- настоящий административный регламент.

Центральный вход в здание, в котором предоставляется государственная услуга, оборудуется вывеской, содержащей информацию о наименовании и графике работы медицинской организации.

Вход в здание оборудуется в соответствии с требованиями, обеспечивающими беспрепятственный доступ инвалидов (пандусы, поручни, другие специальные приспособления).

Передвижение по помещению, в котором проводится прием документов, не должно создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Для ожидания приема отводятся места для сидения.

При расположении помещения на верхних этажах сотрудники департамента обязаны осуществлять прием заявителей (представителей заявителей) на первом этаже, если по состоянию здоровья заявитель (представитель заявителя) не может подняться по лестнице.

На территории, прилегающей к зданию медицинской организации организуются места для парковки автотранспортных средств, в том числе места для парковки автотранспортных средств инвалидов, доступ заявителей (представителей заявителей) к парковочным местам является бесплатным.

Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

В помещении медицинской организации на видном месте помещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации в экстренных случаях.

Медицинской организацией обеспечивается создание инвалидам и иным маломобильным группам населения следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников медицинской организации;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;
- содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н;
- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;
- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
- оказание помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13. Показателями доступности государственной услуги являются:

- 1) наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления государственной услуги в общедоступных местах в здании учреждения, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), средствах массовой информации, информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);
- 2) наличие необходимого и достаточного количества сотрудников, а также помещений, в которых осуществляется прием заявителей, в целях соблюдения установленных административным регламентом сроков предоставления государственной услуги;
- 3) обеспечение заявителям возможности взаимодействия с органом, предоставляющим государственную услугу, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Портал);
- 4) бесперебойное функционирование сервиса «Врач42».

Показателями качества государственной услуги являются:

- 1) отсутствие случаев нарушения сроков при предоставлении государственной услуги;
- 2) отсутствие случаев удовлетворения в судебном порядке заявлений заявителей, оспаривающих решения и действия (бездействие) медицинской организации, должностных лиц медицинской организации;
- 3) отсутствие случаев назначения административных наказаний в отношении должностных лиц медицинской организации за нарушение законодательства об организации предоставления государственной услуги.

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

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием обращения заявителя;
- 2) осуществление записи на прием к врачу или отказ в предоставлении государственной услуги.

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в приложение к административному регламенту.

3.2. Административная процедура «Прием обращения заявителя».

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в регистратуру медицинской организации (в том числе по телефону либо обращение по электронной почте) или через Портал или через сервис «Врач42».

3.2.2. При обращении заявителя непосредственно в регистратуру медицинской организации сотрудник регистратуры проверяет наличие, достоверность и правильность оформления документов, указанных в пункте 2.6 настоящего административного регламента.

3.2.3. После проверки сотрудник регистратуры заносит информацию о приеме в единый электронный журнал приема врачей медицинской организации.

При обращении заявителя непосредственно в регистратуру медицинской организации талон на прием к врачу выдается в момент обращения.

3.2.4. В случае выявления обстоятельств, указанных в пункте 2.8 настоящего административного регламента, представленные документы возвращаются заявителю с указанием причин отказа.

3.2.5. При обращении заявителя по телефону сотрудник регистратуры уточняет у заявителя необходимые сведения и заносит информацию о приеме в единый электронный журнал приема врачей учреждения.

3.2.6. При подаче заявки на прием к врачу через Портал заявителю необходимо выбрать и забронировать дату и время приема.

3.2.7. При подаче заявки на прием к врачу через сервис «Врач42» заявителю необходимо создать учетную запись, указав свою фамилию, имя, дату рождения, номер полиса обязательного медицинского страхования, затем выбрать медицинскую организацию и забронировать дату и время приема врача.

Информация о дате и времени автоматически заносится в единый электронный журнал приема врачей учреждения.



3.3. Административная процедура «Осуществление записи на прием к врачу или отказ в предоставлении государственной услуги».

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является внесение заявки на прием к врачу в единый электронный журнал приема врачей учреждения.

3.3.2. Для оформления и получения талона Заявитель, направивший заявку на прием к врачу через Портал либо по телефону, должен в день приема обратиться в регистратуру учреждения, не позднее чем за 15 минут до начала приема, предъявив полис обязательного либо добровольного медицинского страхования и документ, удостоверяющий личность.

В противном случае право на прием к врачу может быть передано другому пациенту.

3.3.3. После проверки представленных документов сотрудник регистратуры выдает заявителю талон на прием к врачу.

#### **4. Формы контроля за исполнением государственной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим административным регламентом, и принятием решений работниками медицинской организации осуществляется руководителем медицинской организации, путем проведения плановых и внеплановых проверок соблюдения и исполнения работниками медицинской организации положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Кемеровской области.

4.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем медицинской организации.

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

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

4.5. Специалисты медицинской организации, ответственные за предоставление услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения административных процедур, указанных в настоящем административном регламенте.

4.6. Персональная ответственность за предоставление услуги специалистами медицинской организации закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

#### **5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном и (или) судебном порядке.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) медицинской организации, должностного лица либо сотрудника медицинской организации являются:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Кемеровской области для предоставления государственной услуги заявителю;

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

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

отказ медицинской организации, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

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 Кемеровской области;

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) абзаца 6 пункта 2.6. настоящего Регламента.

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

- работников медицинской организации - руководителю медицинской организации;

- руководителя медицинской организации – начальнику департамента охраны здоровья населения Кемеровской области (далее – департамент).

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление руководителю медицинской организации, начальнику департамента жалобы от заявителя. Заявитель имеет право обратиться в медицинскую организацию, департамент с жалобой лично или направить ее по

почте. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

#### 5.4.2. Жалоба должна содержать:

- наименование медицинской организации, должностного лица медицинской организации, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника медицинской организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации, должностного лица медицинской организации, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника медицинской организации;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) медицинской организации, должностного лица медицинской организации, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника медицинской организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4.3. 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:

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

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

- 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 гражданина без доверенности.

5.4.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется медицинской организацией 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 государственной услуги.

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 5.4.3 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.

5.5. Жалоба, поступившая в медицинскую организацию, 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.

В случае обжалования отказа медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица, работника медицинской организации 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.

#### 5.6. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы медицинской организацией принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, принимая меры по устранению выявленных нарушений, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией 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 Кемеровской области, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы медицинская организация 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.

5.7. 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.

#### 5.8. Основания для отказа в удовлетворении жалобы:

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.

5.9. 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. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Письменный мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу (адресам) электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, не позднее рабочего дня, следующего за днем окончания рассмотрения жалобы.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом медицинской организации, в случае обращения заявителя к руководителю медицинской организации.

Ответ на жалобу подписывается начальником департамента, в случае обращения заявителя в департамент.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги; сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

5.11. Право заявителя на получение информации и документов, не обходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель вправе:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, за исключением случаев, когда жалоба содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента. В этом случае в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы медицинская организация направляет жалобу в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, с одновременным уведомлением в письменной форме гражданина, направившего жалобу, о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе;

обращаться с жалобой на принятое решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением жалобы в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

подавать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) медицинской организацией и (или) ее должностных лиц, а также сотрудников медицинской организацией непосредственно участвующих в предоставлении государственной услуги;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

5.12. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Медицинская организация обеспечивает доступность для ознакомления с настоящим административным регламентом в помещении медицинской организацией на информационных стендах, официальном сайте медицинской организации.

Приложение  
к административному регламенту  
предоставления государственной услуги по  
направлению граждан, проживающих на  
территории Кемеровской области, в  
медицинские организации, оказывающие  
высокотехнологичную медицинскую  
помощь, а также по информированию  
граждан о порядке и условиях оказания  
государственной услуги

**Блок-схема  
последовательности действий при предоставлении  
государственной услуги**

